

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Vznik a vývoj služeb sociální prevence pro osoby bez přístřeší v městě Plzni

Bc. Jakub Cozl, DiS.

Diplomová práce

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci
a aplikovanou psychoterapii

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, CSc.

Praha 2021

Prague College of Psychosocial Studies



Creation and development of social prevention activities for homeless people in Plzen city

Bc. Jakub Cozl, DiS.

The Master Thesis

The Master Thesis Work Supervisor: doc. PhDr. David Urban, CSc.

Praha 2021

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 29. 7. 2021

.....

Bc. Jakub Cozl, DiS.

Poděkování

Rád bych poděkoval vedoucímu diplomové práce doc. PhDr. Davidu Urbanovi, CSc., za odborné vedení, ochotu, trpělivost a cenné rady, které mi věnoval. Dále bych chtěl poděkovat všem respondentům za jejich spolupráci a čas, který mi věnovali. V neposlední řadě chci poděkovat své rodině, obzvlášť své manželce, za podporu a trpělivost, kterou se mnou měla při psaní mé diplomové práce.

Anotace

Diplomová práce se zabývá aktuální nabídkou a vývojem sociálních služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně. Cílem této práce je zmapovat aktuální nabídku služeb pro osoby bez přístřeší a zároveň zjistit, zda a jak se budou sociální služby pro tuto cílovou skupinu dále rozvíjet. Diplomová práce je členěna na dvě části, teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou vymezeny stěžejní pojmy práce, jako jsou chudoba, sociální vyloučení, formy bezdomovectví a příčiny, je zde také zmapována aktuální nabídka služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně. Praktická část je věnována samotnému výzkumu. Ten byl realizován s 8 respondenty z řad zástupce města, pracovníků, kteří s lidmi bez domova pracují, a samotnými osobami bez přístřeší. V rámci výzkumného šetření byla zjištěna fakta týkající se vývoje služeb pro osoby bez přístřeší, zmapován pohled pracovníků a samotných osob bez přístřeší na aktuální nabídku služeb a dále byly zjišťovány jejich potřeby ohledně dalšího rozvoje služeb.

Klíčová slova: Bezdomovectví, bezdomovec, formy bezdomovectví, vývoj sociálních služeb, sociální služby pro osoby bez přístřeší.

Annotation

My Master thesis is about current offer and development of social services for homeless people in Plzeň city. Main goal of the thesis is to map current supply of services for homeless people and find out how these services are going to develop themselves in the future. The Master thesis is divided into two main parts, a theoretical one and a practical one. In the theoretical part there are defined main concepts of the thesis, that includes poverty, social exclusion, forms and causes of homelessness, and an overview of current supply of services for homeless people in Plzeň city is provided. Practical part is focused on main research. It was conducted with 8 respondents from the city council and other experts working with homeless people and with the homeless people themselves. The research helped to find out facts concerning real and potential development of the services and to map the understanding and knowledge of the services by the workers and by homeless people themselves.

Keywords: homelessness, homeless, forms of homelessness, development of social services, social services for homeless people.

Obsah

Úvod.....	9
1 Bezdomovectví – vymezení základních pojmů	10
1.1 Definice bezdomovectví.....	10
1.2 Kdo je bezdomovec? Kategorie typologií ETHOS.....	11
1.3 Chudoba	12
1.4 Sociální vyloučení.....	14
1.5 Domov.....	15
1.6 Bydlení	16
2 Bezdomovectví jako současný fenomén.....	17
2.1 Typologie bezdomovectví	17
2.1.1 Zjevné bezdomovectví.....	17
2.1.2 Skryté bezdomovectví.....	18
2.1.3 Potenciální bezdomovectví	18
2.2 Příčiny bezdomovectví.....	19
2.2.1 Individuální (subjektivní) příčiny	19
2.2.2 Strukturální (objektivní) příčiny	20
3 Služby pro osoby bez přístřeší	21
3.1 Sociální služby	21
3.1.1 Terénní program.....	22
3.1.1.1 Terénní program v Domově sv. Františka	23
3.1.1.2 Terénní program ve Středisku křesťanské pomoci Plzeň	24
3.1.2 Nízkoprahová denní centra	25
3.1.2.1 Nízkoprahové denní centrum Domova sv. Františka v Plzni	26
3.1.3 Noclehárny.....	27
3.1.3.1 Noclehárna v Domově sv. Františka v Plzni	28
3.1.4 Azylové domy.....	29
3.1.4.1 Azylový dům v Domově sv. Františka	30
3.1.4.2 Azylové domy pro matky s dětmi v Plzni	32
3.1.5 Domy na půl cesty	34
3.1.5.1 Dům na půl cesty Bójka	34

3.1.6	Sociální rehabilitace.....	37
3.1.6.1	Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci.....	38
3.1.6.2	Sociální rehabilitace Diecézní charity Plzeň.....	40
3.2	Ostatní služby.....	42
3.2.1	Materiální pomoc.....	42
3.2.1.1	Potravinová banka – Plzeňský kraj.....	42
3.2.1.2	Iniciativa Food not Bombs.....	42
3.2.1.3	Charitní šatník a humanitární sklad.....	43
3.2.1.4	Potravinová a materiální pomoc – FEAD (Fond evropské pomoci nejchudším osobám).....	44
3.2.2	Zaměstnání.....	45
3.2.2.1	Job centrum.....	45
3.2.2.2	Charitní sociální podnik, s. r. o.....	45
3.2.3	Sociální bydlení.....	46
3.2.3.1	Prostupné bydlení (Housing ready).....	47
3.2.3.2	Bydlení především (Housing first).....	47
3.2.3.3	Sociální bydlení v Plzni.....	48
3.3	Hlavní poskytovatelé sociálních služeb v ČR.....	49
3.3.1	Naděje.....	50
3.3.2	Charita Česká republika.....	51
3.3.3	Armáda spásy.....	51
3.3.4	Diakonie Českobratrské církve evangelické.....	52
3.3.5	Nový prostor.....	53
3.3.6	Sdružení azylových domů.....	53
3.3.7	Česká asociace streetwork.....	54
4	Metodologie výzkumného šetření.....	56
4.1	Vymezení výzkumného problému.....	56
4.2	Vymezení výzkumné strategie.....	57
4.3	Vymezení výzkumných metod.....	57
4.3.1	Rozhovor.....	58
4.4	Vymezení výzkumného souboru.....	60
4.5	Popis sběru dat.....	61
5	Výsledky výzkumného šetření.....	63

5.1	Vyhodnocení polostrukturovaných rozhovorů	64
5.1.1	Další vývoj služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně.....	65
5.1.2	Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu pracovníků	67
5.1.3	Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu lidí bez domova	71
6	Shrnutí výsledků	78
7	Diskuze	81
	Závěr	83
	Seznam literatury	84
	Seznam tabulek	88
	Seznam zkratk	89

Úvod

Diplomová práce se zabývá problematikou bezdomovectví a možnostmi jejího řešení aplikovanými současnou nabídkou příslušných provozovaných sociálních služeb ve městě Plzni.

Téma jsem si zvolil na základě svojí několikaleté praxe ve středisku služeb pro osoby bez přístřeší s názvem Domov sv. Františka, kde jsem měl příležitost poznat výhody i nedostatky současného plzeňského systému služeb sociální prevence určených uvedené cílové skupině. To umožnilo obohatit diplomovou práci o propojení odborného textu s vlastními zkušenostmi získanými z praxe.

První část práce popisuje základní terminologii týkající se problematiky bezdomovectví. Dále čtenáře seznámím s přehledem služeb pro osoby bez přístřeší a nejvýznamnějšími poskytovateli sociálních služeb v České republice.

V praktické části jsem zkoumal plánovaný rozvoj nabídky služeb ve městě Plzni. Výzkum byl realizován prostřednictvím rozhovorů. Samotný závěr práce prezentuje výsledky výzkumu.

1 Bezdomovectví – vymezení základních pojmů

V posledních desetiletích se do popředí české i zahraniční sociální politiky dostává fenomén bezdomovectví. V nejvyšší míře se s ním potýkají větší města, mezi která patří i Plzeň.

Co vlastně znamená pojem bezdomovectví? Na položenou otázku není jednoznačná odpověď, přestože se jí zabývá celá řada odborníků z oblasti sociologie, práva, psychologie, sociální práce, sociální pedagogiky a další. Jednotliví autoři se neshodují na jednoznačné definici bezdomovectví, ale společný základ určuje typologie ETHOS, která vymezuje, kdo je to bezdomovec, a třídí bezdomovce do jednotlivých kategorií. Dále se většina autorů shodne na klasifikaci bezdomovectví dle délky trvání absence bydlení a kategorizaci příčin bezdomovectví.

1.1 Definice bezdomovectví

Z výše uvedeného vyplývá, že samotný pojem bezdomovectví není v odborné literatuře jednoznačný. Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci – Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans Abri (dále jen „FEANTSA“) – definuje základní terminologii, v české literatuře se však setkáváme s dvěma různými překlady.

Hradecký ve svých publikacích uvádí pojem *bezdomovství* jako životní situaci, kterou si jedinec nezvolil sám. Oproti tomu *bezdomovectví* je dle Hradeckého dobrovolně zvolený způsob života.

Ministerstvo práce a sociálních věcí se přiklání k souhrnnému pojmu *bezdomovectví* jakožto fenoménu osob, jejichž přístup k bydlení spadá do koncepčních kategorií typologie ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion). Pojetím MPSV se bude práce podrobněji zabývat, a proto je zde i nadále používán pojem *bezdomovectví*.

Výrok Evropské konsensuální konference o bezdomovectví v Bruselu (2010), který bezdomovectví definuje jako: „*komplexní, dynamický a diferencovaný proces, v jehož rámci různí jednotlivci i skupiny procházejí různými vstupními a výstupními body*“ (MPSV, 2013, s. 8), není na první pohled zcela srozumitelný. Odmítá tím zjednodušené

chápaní bezdomovectví jako přespávání na ulici. Kategorie „bez střechy nad hlavou“ se v tomto pojetí stává pouze jednou ze čtyř koncepčních kategorií typologie ETHOS.

1.2 Kdo je bezdomovec? Kategorie typologií ETHOS

FEANTSA vytvořila typologii bezdomovectví, která byla dále převzata jednotlivými státy EU, v rámci překladu do národních jazyků byly také individuálně upraveny některé jednotlivé kategorie jejího dělení (FEANTSA, 2005).

V prostředí ČR byla Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení rozdělena do následujících čtyř kategorií: Bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení a nevyhovující bydlení, přičemž analýza aktuálního stavu populace bezdomovců je zacílena na kategorie osob bez střechy a bez bytu. Do první z těchto kategorií, tedy do kategorie bez střechy, náleží osoby přežívající venku (např. na ulici, pod mostem, na nádraží, v odstavených vagonech, stanech, garážích, vracích aut, sklepeních a půdách domů apod.) a osoby využívající služeb nocleháren. Do kategorie bez bytu spadají osoby využívající služeb azylových domů, ubytoven pro bezdomovce, komerčních ubytoven, ubytoven pro migrující pracovníky, pobytových zařízení pro osoby ohrožené domácím násilím či jiné služby s podporou bydlení. Patří sem také osoby opouštějící pobytové instituce, jako jsou věznice, zdravotnická zařízení a zařízení pro děti.

Koncepční kategorie nejisté bydlení zahrnuje osoby přechodně ubytované u příbuzných či přátel, dále osoby, které nemají právní nárok ke svému bydlišti, což mimo jiné zahrnuje také osoby nezákonně obsazující cizí budovy či pozemky.

Poslední kategorií, která byla užitá v českých podmínkách, je nevyhovující bydlení. Sem patří osoby, které bydlí v mobilních obydlích, jako jsou přívěsy či maringotky, a osoby využívající k bydlení budovy, které nejsou k bydlení určené ani vhodné. Dále do této kategorie patří obyvatelé provizorních staveb a osoby žijící v přelidněných bytech ve smyslu národní normy definující přelidnění.

Dle typologie ETHOS je pojetí domova patrné ve třech hlavních oblastech – fyzické, sociální a právní. Fyzická oblast znamená vlastní prostor k užívání, sociální oblast je chápána jako místo pro realizaci osobních vztahů a právní oblast jako místo, ke kterému je uzavřen právní vztah.

V porovnání s anglickou verzí typologie, kterou aktuálně zveřejňuje FEANTSA na webových stránkách, lze dohledat 2 různá znění. ETHOS light vznikl na základě měření Evropské komise na úrovni Evropské unie v roce 2007 a obsahuje 6 operačních kategorií: Osoby žijící venku, v pohotovostních bydleních (noclehárny), v ubytování pro bezdomovce, v institucích (zdravotnických či vězení), v nestandardním bydlení a u přátel či rodiny z důvodu nedostatku vlastního bydlení (FEANTSA, 2007). Na oficiálních stránkách FEANTSA je uvedeno, že ETHOS i ETHOS light byly aktualizovány v roce 2017 (FEANTSA, 2005).

Oproti tomu aktuální anglická verze originálu ETHOS je shodná ve 4 koncepčních kategoriích i 13 operačních kategoriích (pouze zdravotnická zařízení jsou v poznámce pod čarou specifikována na psychiatrické léčebny zejména pro léčbu závislostí apod.) (FEANTSA, 2017). Tzv. národní subkategorie, které podrobněji rozvádějí kategorie operační, jsou v českém vydání odlišné. Česká verze je v národních subkategoriích více rozsáhlá než verze anglická, a to převážně u osob přežívajících venku, v azylových domech a v mobilních obydlích. Za podstatné také považují, že česká verze tabulky typologie obsahuje větší počet sloupců. Je rozšířena o rozlišení ve stupni ohrožení na bezdomovce a ohrožené osoby (FEANTSA, 2020).

1.3 Chudoba

Multidisciplinární pojem, související s řešením problematiky bezdomovectví, je nepochybně pojetí chudoby. Zasahuje do sociální politiky, sociální práce, sociologie, ekonomie, antropologie a dalších disciplín.

Právě s multidisciplinaritou pojetí chudoby úzce souvisí relativita pojmu. Chudobu lze pojímat z perspektivy společnosti jakožto rozhodčího dělicího společnost na členy chudé a nechudé (či bohaté), ale zároveň každá individualita má svá vlastní kritéria, za jakých podmínek se cítí být chudá, či ne. Takto pojímaná perspektiva souvisí s dělením chudoby na objektivní a subjektivní. „*Subjektivní chudoba je stav, o němž se zpravidla ten, kdo je v takové situaci, domnívá, že je chudý, neboť nemůže uspokojovat své potřeby podle svých představ. Tyto představy ovšem vycházejí spíše z porovnání se spotřebou bohatých, méně pak se spotřebou průměrnou*” (Tomeš, 1996). Každá vrstva (paradoxně i ty bohaté) má své relativní chudé. Lidé mohou být objektivně (nezávisle na svém mínění) chudí ve

vztahu ke společenským kritériím souvisejícím s disponováním podmínkami pro přežití či životním standardem, ale subjektivně se nemusí chudými cítit.

Z objektivního hlediska tedy společnost určuje hranice chudoby a opravňuje chudé k pobírání sociálních dávek. Ty se dále rozlišují ve vztahu k pojetím absolutní a relativní chudoby.

Absolutní chudoba souvisí s uspokojením nejzákladnějších potřeb, jako je strava či ošacení. Oproti tomu relativní chudoba je vázána na sociální potřeby a jejich míře uspokojení na nižší úrovni, než je v dané společnosti považováno za standard (Maříková, Linhart, Petrusek, & Vodáková, 1996).

Politické pojetí chudoby je častým zdrojem sociálních konfliktů. Určení kritérií, která znamenají výhody pro určitou část populace, ať již souvisí s nárokem na sociální služby, či násobky životního minima a mnoha dalšími, i při jejich postupné valorizaci vždy diskvalifikují některé jedince, kteří se ocitají za tenkou hranicí této normativní konotace (Pacinová, 2013).

Z historického hlediska prošlo pojetí chudoby podstatnými změnami. Dříve byla chudoba spojována nejčastěji s věkem a určitou životní epizodou (založení rodiny, stáří) či permanentním stavem (handicapem, chronickou nemocí), zatímco nová chudoba souvisí s nezaměstnaností a nevýhodným postavením na trhu práce. Dalšími rysy nové chudoby jsou prostorová segregace vyloučených lokalit a narůstající závislost chudých na sociálním státu. Typická je taktéž diskriminace chudých jakožto asociálních osob a na druhé straně jejich vzdorování normám a institucím hlavního proudu společnosti (Mareš, 2013).

S prostorovou segregací úzce souvisí medializovaný pojem byznys s chudobou. Ten je používán ve vztahu ke zneužívání skupin obyvatel, kteří jsou znevýhodněni na trhu s realitami, a tak jsou nuceni akceptovat náklady za bydlení ve výši neodpovídající jeho kvalitě. Zdrojem financování je především stát, a to formou doplatků na bydlení jakožto součást dávek hmotné nouze. Téma je spojováno s bydlením na ubytovnách, kde bývají nejvyšší ceny za ubytování. Toušek téma doplňuje výzkumem, v němž dokládá, že se v oblasti sociálního vyloučení jedná pouze o špičku ledovce (Toušek et al., 2018, s. 42).

1.4 Sociální vyloučení

Fenomén bezdomovectví je často spojován s pojmem sociálního vyloučení. V následujícím oddíle bude porovnáno několik pojetí sociálního vyloučení z dostupné odborné literatury. Nejprve zde bude uvedena definice, ze které vychází MPSV (2013) v Konceptu prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020:

„Sociální vyloučení je proces, během kterého jsou jednotlivci či celé skupiny vytěšňovány na okraj společnosti a je jim ztížen či omezen přístup ke zdrojům či příležitostem, které jsou dostupné ostatním členům společnosti. Mezi tyto zdroje je řazeno především zaměstnání, bydlení, sociální ochrana, zdravotní péče a vzdělání“ (MPSV, 2013, s. 5).

Matoušek (2003, s. 217) oproti tomu považuje sociální vyloučení za *„komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, respektive nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyť.“*

Je zde tedy patrné, že oproti pojetí MPSV neklade důraz na procesní stránku fenoménu a ve vztahu k tématu práce chybí v Matouškově pojetí důraz na absenci bydlení.

Dle Matouška je koncept sociálního vyloučení komplexnější a přiměřenější než pojem chudoby. Zahrnuje nejen ekonomickou, ale i sociální, politickou a kulturní perspektivu.

Z antropologického hlediska je sociální vyloučení pojímáno jako univerzální princip sociální kontroly. Vykázání za hranice společenství bývalo dříve nejpřísnějším trestem za porušení pravidel společenství. Oproti tomu v současné evropské kultuře je vnímáno jako otázka porušování občanských práv, která vyžaduje politická řešení (Toušek et al., 2018).

Antropologická publikace se s Matouškovým pojetím shoduje v různosti intenzity fenoménu. K oblastem, kterých se jev týká, navíc přidává symbolickou (diskriminace a stigmatizace) a prostorovou (rezidenční segregace).

Ze sociologického pojetí jde o mechanismus či strategii, která slouží k ochraně svých privilegií a výhod formou uzavření svých zdrojů, pozic, odměn a možností skupinám ostatním, a to za mocensky sankcionovaného označení ostatních za nežádoucí či nevhodné (Hora, 2013). Srovnání sociologického a antropologického pojetí jakožto principu sociální kontroly považují v důsledku za téměř totožné. Ve snaze jej aplikovat

na téma bezdomovectví nejsou pro naši kulturu žádoucí jedinci žijící v chudobě, s absencí hygienických návyků, ale naopak často s návykem na alkohol či jiné drogy, na které si získávají prostředky zbráním či nelegálními a pololegálními způsoby výdělků. Je proto z určitého úhlu pohledu pochopitelné, proč takoví jedinci nebývají přijati majoritní společností při nahodilém i jiném kontaktu. Málokterý člověk touží či je aspoň schopen akceptovat souseda či kolegu v zaměstnání nebo jen spolucestujícího ve veřejné dopravě s takto odlišným hodnotovým systémem.

1.5 Domov

Nyní se pokusím vymezit z dostupných zdrojů pojem domov, a sice v návaznosti na další termíny, které s chápáním domova úzce souvisí.

Slovník sociální práce definuje domov jako „*chráněné, bezpečné místo, ke kterému většinu lidí v naší kultuře váže silná emocionální vazba; zároveň místo intimního obsahu s nejbližšími lidmi...*“ (Matoušek, 2003, s. 57).

Dále je v publikaci zmíněn vliv masových médií na pojetí domova a vliv proměny moderní společnosti oproti tradičním rolím žen a mužů a také stále častější výskyt jednočlenných domácností (Matoušek, 2003).

Sociologická encyklopedie oproti tomu popisuje domov jako obraz blízkých lidí spojených s určitým prostředím, kde člověk strávil významnou část svého života a prožíval zde bezpečí a souznění. Domov se týká vztahu člověka k nejbližšímu světu a je projevem intimity a humanizace.

Potřeba domova je subjektivní a individuálně odlišná. Domov je útočištěm člověka samotného před kolektivistickým světem. Domov se v sociologickém pojetí rozvíjí ve třech sférách: biologické, jazykově uvědomovací a regionální (Masnerová, 2017).

V návaznosti na uvedené definice zmíním často se vyskytující problém při práci s uživateli ambulantních či pobytových služeb pro lidi bez přístřeší. Církevní zařízení mají často v názvu slovo „domov“. Pro osoby bez přístřeší je to skutečně místo, kde po dlouhé době prožívají bezpečí a vztahy s dalšími lidmi. Je zde někdo, jim poradí, udělají si k místu vazbu a setkávají se s dalšími lidmi, kteří používají podobný slovník jako oni. A samozřejmě jde o místo, kde mohou uspokojovat určité biologické potřeby (hygienu, odpočinek, pobyt v teple apod.). Jsou zde tedy naplňovány všechny sféry

uvedené v sociologickém pojetí. Regionální sféra domova je v praxi potvrzována při nabídce vzdáleného bydlení či jiného zázemí, kterou osoby bez přístřeší nejsou ochotny akceptovat. Dokonce i osoby cizí národnosti odmítají návrat do rodné země, i přesto, že zde mají vyčerpané téměř veškeré možnosti (např. lékařské) pomoci.

1.6 Bydlení

Dalším pojmem souvisejícím s danou problematikou je bydlení. Má však odlišný význam.

Bydlení je z pohledu sociologie forma uspokojení jedné ze základních lidských potřeb, která se týká přístřeší a soukromí. Lze jej zařadit mezi indikátory životní úrovně, vypovídá o sociálním statusu domácnosti a životním stylu jejích členů.

Tomeš (jakožto kapacita české sociální politiky) považuje bydlení za stálejší obydlí, tedy zastřešený prostor, jímž může být domek, vila, byt, ale také chalupa či chatrč, a dokonce i ubytovna nebo kasárna. Není podstatné, zda je užíváno ve vlastnickém či nájemním vztahu (Tomeš, 2014, s. 250).

K pojmu bydlení se v sociální práci vztahuje několik dalších termínů. Už samotný zákon o sociálních službách rozlišuje služby terénní, ambulantní a pobytové, z nichž poslední jmenovaná skupina má v základních činnostech poskytnutí ubytování (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Dále se v oboru vyskytuje termín chráněné bydlení, které je určeno převážně pro osoby zdravotně znevýhodněné. Lze se také setkat s termínem komunitní bydlení, které je v Matouškově pojetí nejbližší ústavní péči. Má sice menší kapacitu na počet klientů, ale intenzivní, stálý dohled personálu.

Nejbližší problematice bezdomovectví jsou termíny sociální bydlení a bydlení s podporou, přestože druhý jmenovaný může být chápán vícevýznamově, například s poskytováním pečovatelské služby (Matoušek, 2003, s. 37). Těmito termíny se bude podrobněji zabývat kapitola 3.

Z uvedeného vyplývá, že u pojmu domov významově převládá vztahová a citová dimenze, zatímco u pojmu bydlení převládá dimenze materiální.

2 Bezdomovectví jako současný fenomén

V následující kapitole budou uvedeny typické znaky bezdomovců a to, čím se odlišují od ostatní populace. Popsány budou taktéž způsoby, jakými jedinci bojují s nežádoucí situací v mnoha oblastech života. Ať už jde o osobní vzhled a působení na okolí, trávení času den za dnem, způsoby přespávání, nebo získávání prostředků k obživě.

Druhá část kapitoly se věnuje současné typologii, která rozděluje bezdomovectví na zjevné, skryté a potenciální. Specifické chování bezdomovců a základní rozdíly mezi jednotlivými typy budou podrobně vysvětleny za pomoci odborné literatury.

Závěrečná část kapitoly bude věnována příčinám bezdomovectví a jejich základnímu dělení.

2.1 Typologie bezdomovectví

V následujících podkapitolách bude fenomén bezdomovectví rozdělen do tří hlavních skupin podle perspektivy veřejnosti. Samotná skutečnost, že bezdomovec nechce být majoritní společností ve své bídě spatřen, vypovídá o míře rezignace na svoji situaci a zakořeněných hodnotách o představě vlastního způsobu života.

2.1.1 Zjevné bezdomovectví

Mezi zjevné bezdomovce se řadí ty osoby, které patří do oficiálních statistik nebo jsou uznány místní správou za bezdomovce. Dalším z kritérií pro zařazení osoby do první skupiny je využívání služeb pro bezdomovce nebo ubytoven jim určených. Posledním kritériem, které považuje Webb (Fitzpatrick, Kemp, & Klinker, 2004, s. 17) za určující pro zařazení do zjevného typu, je zřejmá viditelnost pravidelného místa či míst pro přespávání osoby.

Poslední určující kritérium rozvíjejí Hradečtí (Hradecká & Hradecký, 1996, s. 36–38). V publikaci se věnují fenoménu vyhledávání nádraží jakožto útočiště. V teorii vycházejí z tvrzení, že křižovatky obchodních cest byly již v historii často obývány tuláky a vagabundy. Souvislost odůvodňují Paugmenovou typologií nežádoucích jedinců přicházejících na nádraží, která jedince rozděluje na oslabené, navyklé a marginalizované. Do skupiny, kterou autor nazývá oslabenými jedinci, patří nováčci

mezi bezdomovci. Jsou to osoby, které nově zažívají chudobu a nedostatek zázemí. Skupina osob, které řadí mezi navyklé, chápe nádraží jako místo, kde vyhledává známé tváře v podobné životní situaci nebo zde shání finanční prostředky (obvykle žebráním nebo drobnými krádežemi). Mezi marginalizovanou skupinu řadí ty jedince, kteří se opakovaně vrací trávit svůj čas na nádraží a zároveň se názorově hlásí k subkulturám typu punk nebo skinheads. Paugmenovo dělení se netýká pouze bezdomovců, ale také dalších osob, pro něž je nádraží útočištěm.

2.1.2 Skryté bezdomovectví

Dle odborné literatury je oproti viditelné formě zjevného bezdomovectví daleko více rozšířena forma bezdomovectví skrytého. Jedná se o osoby, které se z různých důvodů rozhodly nevyužívat služeb určených pro bezdomovce a přespávají skrytě na veřejnosti. Hradečtí řadí do této skupiny osoby přežívající ve stanech, sklepích, prázdných budovách, opuštěných automobilech, dočasně přespávající u známých apod. (Hradecká & Hradecký, 1996, s. 40).

Oproti tomu Fitzpatrick vymezuje skupinu skrytých bezdomovců na jedince a rodiny s bydlením neodpovídajícím minimálním standardům (Fitzpatrick et al., 2004, s. 17). V porovnání s pojetím Hradeckých je takové vymezení na hranici se skupinou potenciálních bezdomovců, kterou Fitzpatrick ve svém dělení neuvádí.

2.1.3 Potenciální bezdomovectví

Každého, kdo žije v prostředí rizika ztráty vlastního bytu, řadí Hradečtí do skupiny potenciálních bezdomovců. Jedná se tedy o obyvatele různých ubytoven, přelidněných bytů, domů určených k demolici nebo jinak zchátralého obydlí. Dále sem řadí i osoby, které jsou dlouhodobě hospitalizovány a nemají se kam vrátit (podobně jako z trestu odnětí svobody), nebo mládež, kterou čeká odchod z dětského domova či výchovného ústavu. V nejširší skupině autoři zahrnují do této kategorie každého člověka žijícího v nejistém nájemném bydlení (Hradecká & Hradecký, 1996, s. 41).

2.2 Příčiny bezdomovectví

Významným ukazatelem při výzkumu bezdomovectví je zjištění důvodů, proč se subjekt dostal do situace bezdomovce. Odborná literatura obsahuje několik způsobů dělení příčin bezdomovectví, které budou v následující kapitole porovnány.

Nejčastěji se příčiny bezdomovectví dělí na individuální a strukturální. Zatímco individuální příčiny vznikají u jedince a jeho nejbližšího okolí, strukturální příčiny mají původ v širší společnosti. Fitzpatrick et al. (2004) uvádí, že u každého jedince jde o souhrn individuálních a strukturálních příčin, které mají za následek, že se ocitl v situaci bezdomovce. Jednotlivé příčiny na sebe vzájemně navazují, např. ztráta zaměstnání může způsobit vyšší náchylnost jedince k častějšímu pití alkoholu, které následně dále prohlubuje délku jeho vyloučení z trhu práce. Pojetí individuálních a strukturálních bezdomovectví v českých podmínkách zastává a dále rozvíjí Pěnkava.

Zatímco pohled veřejného mínění části společnosti se často zaměřuje na individuální příčiny a zdůrazňuje tu část skutečnosti, za kterou si postižený jedinec může sám, samotní bezdomovci mluví v první řadě o strukturálních příčinách, tedy o okolnostech, do kterých se sledem událostí dostali bez vlastní snahy. Platnost hypotézy byla potvrzena několika výzkumy, mezi něž patří zkoumání autorek Růžičkové (2005) a Zapletalové (2006) (in Marek, Strnad, & Hotovcová, 2012, s. 17–18).

Obdobné dělení příčin bezdomovectví odpovídá objektivním a subjektivním příčinám. U objektivních příčin, podobně jako u strukturálních, se jedinec stává obětí systému, zatímco u subjektivních příčin jsou podstatné vlastnosti jedince.

2.2.1 Individuální (subjektivní) příčiny

Přístup zaměřený na individuální příčiny se týká především osobnostních charakteristik a chování bezdomovců, což poukazuje na oblast zdravotního, konkrétně psychického stavu jedince. Jak osobnostní, tak indispozice v oblasti chování spadají především do kompetencí psychologů a psychiatrů. Někteří odborníci považují za užitečné určit vedle přesné definice bezdomovectví tento fenomén jako speciální diagnózu, ke které náleží také doporučený způsob terapie (Marek et al., 2012, s. 16).

2.2.2 Strukturální (objektivní) příčiny

Pojetí strukturálních příčin je odborníky kategorizováno do oblastí trhu práce a trhu s byty, sociálních dávek, změn ve fungování rodin a pojetí chudoby.

Právě chudoba je společným znakem většiny bezdomovců. Sociální politika rozděluje chudobu na relativní a absolutní. Absolutní chudoba se týká jedinců, kteří nejsou ani v nejnižší míře schopni uspokojovat své základní potřeby, jako jsou potraviny a ošacení. Ta se vzhledem k nabídce sociálních služeb vyskytuje v České republice velmi zřídka, ale týká se právě některých bezdomovců. Ostatních jedinců bezdomovecké minority se týká chudoba relativní jakožto stav, kdy jedinec uspokojuje své potřeby na výrazně nižší úrovni než většina jedinců v dané společnosti (Tomeš, 1996).

Zde se ale v praxi nejedná pouze o otázku finančních příjmů, ale o schopnost rozlišovat, kterým potřebám jedinec dává přednost, a proto nemá v důsledcích dostatek prostředků pro uspokojování dalších potřeb tak, jak to dělají ostatní členové společnosti. Otázka finanční gramotnosti, jak lze problematiku hospodaření chápat, se aktuálně dostává mezi základní pedagogické cíle na základních školách (MŠMT, 2020).

3 Služby pro osoby bez přístřeší

Následující kapitola popisuje jednotlivé služby, které se věnují řešení problematiky bezdomovectví v různých oblastech života. První část je věnována sociálním službám dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se zejména o služby prevence, a to ve všech existujících formách – terénní, ambulantní a pobytové.

Druhá část kapitoly je zaměřena na popis hlavních poskytovatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v České republice, mezi které patří státní organizace a organizace církevního charakteru.

V závěrečné části kapitoly jsou uvedeny další služby určené osobám bez přístřeší, které navazují či nezávisle fungují vedle zákonných služeb uvedených v úvodní části kapitoly.

3.1 Sociální služby

Následující oddíl je věnován sociálním službám dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Aby čtenář lépe porozuměl kapitole, je třeba si v úvodu definovat, co je to sociální služba: *„Sociální službou je činnost, kterou zabezpečují poskytovatelé sociálních služeb na základě oprávnění dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 1. 1. 2007. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám a skupinám obyvatel. Zaměřují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti života lidí. Mezi nejpočetnější skupiny příjemců sociálních služeb patří zejména senioři, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, ale také lidé, kteří z různých důvodů žijí, na okraji společnosti.“* (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Sociální služby jsou garantované státem, musí splňovat kritéria určená zákonem a provozními vyhláškami. Mezi nejvýznamnější patří vyhláška č. 505/2006 Sb., konkrétně příloha č. 2, zabývající se standardy kvality. Jedná se o seznam kritérií, která musí prokazatelně splňovat každá sociální služba.

Sociální služby spadají do rezortu Ministerstva práce a sociálních věcí, kontrolním orgánem je inspekce zajišťovaná krajskými úřady (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální služby jsou v zákoně uvedeny pod jednotlivými paragrafy. Popis služeb ve znění zákona obsahuje formu služby, cílovou skupinu a základní činnosti. Poskytovatel si určuje cenu služby pro klienty, ale některé služby mají provozní vyhláškou určenu maximální možnou cenu. Kromě základních činností mohou být poskytovány také činnosti fakultativní. Také u nich musí být přesně stanovena cena pro klienty, kteří jsou s ní před čerpáním fakultativní služby seznámeni.

Veškeré informace o sociálních službách lze dohledat v registru sociálních služeb. Jedná se o název a zařízení poskytovatele, formu poskytování, cílovou a věkovou skupinu klientů a kontakty. Registr obsahuje také další informace, které však nejsou u všech služeb veřejnosti dostupné (MPSV, 2020).

3.1.1 Terénní program

Terénní programy jsou služby poskytované osobám, které vedou nebo jsou ohroženy rizikovým způsobem života. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek a omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být poskytována osobám anonymně. Mezi základní činnosti terénních programů patří zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje bez úhrady (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Terénní forma práce má za účel poskytování podpory v přirozeném prostředí klienta. Oproti všem ostatním službám přichází pracovník za klientem, a ne naopak.

Terénní programy pro osoby bez přístřeší vznikaly v některých obcích později než další služby. Přesto, že ambulantní a pobytové služby již byly provozovány, na ulicích a dalších veřejných místech se vyskytovalo stále mnoho osob bez přístřeší. Motivace formou poskytování informací o kamenných službách v rámci nově vznikajících terénních programů se jevila jako vhodné doplnění služeb stávajících. V praxi se ukázalo, že pouhá informovanost často nevede k okamžitému sociálnímu začleňování. Intenzita sociálního vyloučení a přetrvávající důvody, které k němu vedly, nebývají u mnohých klientů pro terénní pracovníky snadno řešitelnou záležitostí. Velmi často se jedná o závislost na alkoholu a návykových látkách, kterou její nositelé nedokážou ani při

nejmenším ovládat, nejsou motivováni k jejímu řešení. Na podobném principu je komplikované i řešení dalších psychiatrických onemocnění, jimiž osoby bez přístřeší trpí. V jiných případech mají klienti obavy začít kamenné služby využívat kvůli negativní zkušenosti se službou, ať již své, či zprostředkované. Nejčastěji se jedná o obavy z problémů způsobených dalšími klienty, jako jsou krádeže či výskyt vší anebo obtíží při vlastním dodržování pravidel organizace.

V rámci terénních programů jsou uplatňovány následující metody:

- mapování a depistáž dané lokality,
- vyhledávání a kontaktování osob,
- poradenství a osvětová činnost,
- zdravotní služba,
- analýza a zpracování dat,
- sociální asistence – návštěvy v nemocnici a doprovody do institucí,
- mobilní sociální služba.

Uvedené metody se u jednotlivých poskytovatelů liší s ohledem na možnosti organizace a cílovou skupinu.

Důležitým faktorem při výkonu terénní práce je specifický vztah klienta a pracovníka. V počáteční fázi by měl být chápající, neodsuzující a podporující s jasně vymezenými hranicemi. V celém dalším průběhu je kladen důraz na rovnoprávnost stran a pro klienta nově vzniklý prostor pro důvěru.

3.1.1.1 Terénní program v Domově sv. Františka

Služba Terénní program (dále jen TP) je v Domově sv. Františka provozována od roku 2014. Je personálně zajištěna čtyřmi dvojicemi pracovníků, kteří mají na TP vymezenou část pracovního úvazku. Ve zbývajících pracovní době jsou dle pozice zařazeni do dalších služeb v rámci Domova sv. Františka.

Každá z dvojic má na pokyn zástupkyně vedoucího pro TP přidělené lokality v rámci města Plzně, kde jsou zodpovědné za pravidelný monitoring osob bez přístřeší a další práci s monitorovanými osobami. Typickým postupem je představení se a nabídka služeb Domova sv. Františka a dalších relevantních sociálních služeb. V rámci TP mohou klienti dále využít možnost materiální podpory v podobě potravin, hygieny a ošacení. V zimních

měsících je kladen důraz na prevenci umrznutí, probíhá tedy intenzivní motivace klientů k využití bezplatných možností přenocování v rámci města Plzně a pro lidi, kteří tyto možnosti zásadně odmítají, probíhá distribuce dek a spacáků.

Zájemcům je možné v rámci spolupráce pomoci s vyřízením dokladů, sociálních dávek a dalších zakázek v oblasti poradenství. Mezi ně nejčastěji patří zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, ať se již jedná o zaměstnání, sociální služby, či osoby blízké.

Když si oslovené osoby bez přístřeší nevyberou z nabídky TP, je první setkání evidováno jako kontakt s názvem Informační servis. Když je dotyčná osoba oslovena opakovaně, jedná se o udržovací kontakt. Při dojednání konkrétní zakázky vzniká individuální plán, který je uzavřen na základě ústní dohody o spolupráci. Výsledky práce evidují pracovníci TP do elektronické databáze PePa, která slouží pro všechny služby Domova sv. Františka.

3.1.1.2 Terénní program ve Středisku křesťanské pomoci Plzeň

Středisko křesťanské pomoci Plzeň je další organizací, která v Plzni provozuje terénní program pro lidi bez domova.

Cílovou skupinu tvoří osoby bez domova starší 18 let. Posláním terénního programu je podporovat a motivovat osoby bez domova při řešení jejich náročné životní situace, a to prostřednictvím sociálního poradenství a praktické pomoci. Terénní práce probíhá formou kontaktní práce a individuálního přístupu. Osoby bez domova jsou vyhledávány a kontaktovány přímo v jejich přirozeném prostředí. Pracovníci terénního programu se snaží s klienty navázat kontakt a vybudovat si s nimi vztah, klienty informují o rizicích spojených s životem na ulici, snaží se klienty podporovat a motivovat, aby začali využívat další návazné služby. Nejčastější zakázkou terénních pracovníků je pomoc klientům získat nový občanský průkaz, pomoc s vyřízením dávek, doprovod klientů na úřad či k lékaři a v neposlední řadě materiální pomoc ve formě potravin, oblečení, spacáku apod. Služba je klientům poskytována bezplatně a anonymně. Pracovníci terénního programu mají Plzeň rozdělenou na určité lokality, které pravidelně ve všední den v týdnu navštěvují (SKP, 2020a).

3.1.2 Nízkoprahová denní centra

„Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.“ (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Mezi základní činnosti nízkoprahových denních center (dále jen NDC) patří pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, stravu nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Pro lepší názornost je zde třeba nastínit, jak takové NDC vypadá. Společným znakem bývá velká místnost se stoly a židlemi. Tam se odehrává nejvíce společenských kontaktů mezi klienty samotnými.

Dalším charakteristickým zázemím je koupelna a toalety, přičemž hygienické prostředky (mýdlo, žiletka, toaletní papír, ručník) klienti obvykle dostávají v rámci služby od personálu.

Potravinu si klienti přinášejí nejčastěji vlastní, bývá zde ale rovněž možnost jídlo obdržet v rámci služby zdarma či za malý poplatek. K přípravě stravy slouží zázemí skromně vybavené kuchyňky, která disponuje rychlovarnou konvicí, mikrovlnnou troubou, vařičem a nádobím. Vzhledem ke skutečnosti, že se jedná o službu ambulantní, není základním vybavením lednice pro klienty.

Většina NDC umožňuje klientům praní a žehlení prádla.

„Každý klient má být kompetentním pracovníkem seznámen s vnitřním řádem a nabídkou služeb NDC, se svými právy a povinnostmi. Vstup je zakázán pouze osobám pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek, agresivním a osobám trpícím infekčním onemocněním.“ (Průdková & Novotný, 2008, s. 43)

Další součástí NDC bývá kancelář sociálního pracovníka, jehož poradenství mohou klienti v rámci služby využívat. Mezi nejčastější činnosti sociálního pracovníka při práci s klienty patří:

- pomoc při zajištění nových dokladů totožnosti a matričních dokladů (občanský průkaz, cestovní pas, rodný list, oddací list),
- spolupráce při zajištění legálního příjmu (zaměstnání, důchod, sociální dávky),

- pomoc při zajištění materiální podpory (hygienické prostředky, ošacení),
- pomoc při podání žádostí do bytových sociálních služeb (azylový dům, domov pro seniory apod.).

3.1.2.1 Nízkoprahové denní centrum Domova sv. Františka v Plzni

Nízkoprahové denní centrum Domova sv. Františka v Plzni (dále jen NDC) má dle registru sociálních služeb kapacitu 40 osob v jeden okamžik. Služba je určena dospělým mužům a ženám, přičemž základní podmínkou je absence domova. Pro ochranu zdraví klientů nesmí být služba poskytována osobám trpícím infekčním onemocněním či parazity. Takovým osobám je poskytována pouze za předpokladu, že zahájily léčbu a splnily kritéria lékaře pro využití ambulantní sociální služby.

Hlavním specifikem NDC je jeho návaznost na službu Noclehárna. Většina prostor, v nichž je NDC realizováno, je se službou Noclehárna shodná. K dispozici je zde klientům až 5 kuchyňských koutů a 5 koupelen, 8 toalet a velká místnost se stoly, židlemi a televizí.

Personální zajištění služby zajišťuje především animátor, který eviduje docházku a dohlíží na dodržování bezpečnostních pravidel služby. Dále je klientům k dispozici celkem 5 sociálních pracovníků, kteří s nimi sestavují a průběžně revidují individuální plány. V rámci individuálních plánů s klienty naplňují jednotlivé kroky, které si v rámci sestaveného individuálního plánu určí. Týkají se nejčastěji získání nových dokladů, zajištění legálního příjmu, kterým mohou být sociální dávky, zaměstnání či důchod. Součástí sociální práce je také posilování motivace a možností klientů najít si vlastní bydlení. Zprostředkování materiální pomoci v podobě potravin či ošacení rovněž není výjimkou.

Další pracovnící NDC je hospodářka, která klientům všech služeb Domova sv. Františka pomáhá s praním osobního a ložního prádla. Dále (v odůvodněných případech) klientům zajišťuje také materiální pomoc v podobě základního ošacení, které získává od dárců.

V rámci NDC se klienti mohou stát distributory časopisu Nový prostor. Jedná se o dlouhodobý, celorepublikový projekt na podporu osob bez přístřeší, který jim umožní drobný přivýdělek za pevně stanovených podmínek. Zprostředkování smlouvy o prodeji a následný průběh jejího naplňování zajišťuje v Domově sv. Františka pověřený sociální pracovník NDC (viz dále).

NDC má v jeden okamžik uzavřenou smlouvu o poskytování služby až se 120 klienty. Ročně zde uzavře smlouvu více než 400 osob. Smlouva má maximální dobu platnosti 2 měsíce. V případě potřeby klienta však může být prodlužována dalšími dvouměsíčními dodatky, bez horní hranice maximální doby užívání služby. Smlouvy s klienty uzavírá vedoucí Domova sv. Františka ve zprostředkování pověřenými sociálními pracovníky či animátory dle aktuální situace. Služba může být z rozhodnutí vedoucího ve výjimečných případech poskytována anonymně.

3.1.3 Noclehárny

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se zabývá službami označovanými jako noclehárny v § 63:

„(1) Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,

b) poskytnutí přenocování.“

Služba Noclehárna je poskytována za poplatek stanovený poskytovatelem. Zájemci o službu přicházejí zpravidla se zájmem o místo k přespaní. *„Noclehárna nabízí teplo, sucho, čistotu, postel s dekou a polštářem, střechu nad hlavou.“* (Průdková & Novotný, 2008, s. 44)

Přestože podmínky pro přijetí do služby nejsou náročné, žadatelé musí splňovat určitá kritéria, aby mohli noclehárnu využívat. Mezi ně patří absence infekčních onemocnění a parazitů, absence agresivních projevů chování, se kterou často souvisí podmínka střízlivosti. Při vstupu tedy mohou být podrobeni dechové zkoušce či testu na jiné návykové látky.

Nově příchozí žadatele čeká před přijetím na noclehárnu pohovor s pracovníkem o vnitřních pravidlech služby. V rámci seznámení s prostory služby je žadatel informován o bezpečnostních opatřeních a dalších povinnostech. S právy klienta je rovněž v úvodním pohovoru detailně seznámen. Pokud se tedy rozhodne uzavřít smlouvu, měl by se prokázat dokladem totožnosti. Pokud ho nevlastní, stačí k účelům ztotožnění náhradní doklad (Průdková & Novotný, 2008).

3.1.3.1 Noclehárna v Domově sv. Františka v Plzni

Noclehárna v Domově sv. Františka v Plzni (dále jen NCL) disponuje 46 lůžky. Provozní doba služby je od 18:00 do 8:00 ráno. Příjem klientů probíhá první hodinu, ale i později mohou být v odůvodněných případech klienti k přenocování přijati. Od 1. 3. do 31. 11. je příjem na noclehárnu posunut o hodinu později, probíhá tedy mezi 19:00 a 20:00 hod. Významným specifikem NCL při plném provozu je rozdělení do dvou stupňů dle určených kritérií (viz níže). Samozřejmostí je také rozdělení ložnic podle pohlaví, přestože praxe a současné trendy jsou i v této otázce ne zcela jednoznačné.

Na mužské noclehárně 1. stupně je šest dvoupatrových paland. 12 mužů, kteří zde přenocují, mají k dispozici kuchyňku se základním vybavením, 2 sprchy a 2 WC. Každý večer po příjmu, kdy vedou službu konající animátoři, si klienti 1. stupně NCL povléknou přidělenou postel. To znamená, že si ji nemohou vybírat sami, ale mají určené číslo konkrétní postele. Ne všichni klienti chápou, že spodní lůžka jsou sociálními pracovníky přidělována na základě odůvodněné žádosti, převážně osobám s pohybovým omezením. Smyslem přidělování postelí je také konkrétní zodpovědnost za místo, kde přespávají. Každé ráno klienti totiž opět sundají z lůžka povlečení a v případě zájmu o pokračování v čerpání služby si jej uloží v označené krabici do skladu lůžkovin. Výměna ložního prádla je možná po dvou týdnech užívání či dříve v odůvodněných případech. Klienti noclehárny 1. stupně nemají v rámci služby možnost celodenní úschovy osobních věcí s výjimkou hotovosti, dokladů a cenností. Obdobně funguje i noclehárna 1. stupně pro ženy, ale s tím rozdílem, že má nižší kapacitu (konkrétně 6 osob).

Na druhý stupeň noclehárny mohou být klienti přiřazeni na základě rozhodnutí sociálního pracovníka. Hlavními kritérii jsou legální příjem, za nějž se považují zaměstnání, důchod nebo sociální dávky. Pomoc s jejich zajištěním mohou klienti vyhledat u sociálních pracovníků navazující služby NDC, která je provozována v denních hodinách ve stejném objektu (viz výše).

Druhý stupeň NCL má pro klienty řadu výhod. Ložnice 2. stupně neobsahují tak velké počty lůžek jako v 1. stupni. Klienti se na lůžkách nestřídají, ale mají přidělenou jednu postel po celou dobu čerpání výjimky. Výjimkou mám na mysli samotné rozhodnutí sociálního pracovníka o umístění klienta na NCL 2. stupně. Doba čerpání výjimky by neměla přesahovat 3 měsíce. Cena služby zůstává u obou stupňů stejná, tzn. 40 Kč za jednu noc. Další výhodou 2. stupně NCL je uzamykatelná skříňka, ve které mohou mít

po celou dobu výjimky uložené osobní věci. I přesto mají klienti nadále možnost mít hotovost uloženou u služby, která si ji ze směny na směnu inventurně předává. I zde mohou nadále využívat úschovu dokladů a cenností v uzamykatelné kartotéce v kanceláři služby.

Během využívání výjimky by si klienti měli hledat následné bydlení. Již oproti NCL 1. stupně si zde klienti, kteří ještě v nedávné době neměli vlastní postel, na nově získané pohodlí velmi snadno znovu zvykají. Vzhledem k ceně, jež činí maximálně 1 240 Kč za měsíc, se klienti NCL 2. stupně nechtějí nikam stěhovat. Proto je zde opatření maximální doby výjimky, které klienty namotivuje k hledání bydlení. Minimální snahou je podání žádosti o službu Azylový dům, která je rovněž součástí Domova sv. Františka.

Klientům, kteří další bydlení prokazatelně hledají či vytvářejí podmínky k jeho budoucímu nalezení (např. spoření peněz na kauci), může být po dohodě se sociálním pracovníkem výjimka prodloužena.

Z hlediska personálního zajištění služby jsou v provozní dobu přítomni 1–2 pracovníci v sociálních službách, kteří zde mají specifickou roli animátorů. Tím je zamýšleno „oduševňování“, tzn. dávání smyslu činnostem souvisejícím s bydlením (jako je úklid, hygiena, komunikace s ostatními lidmi apod.). Animátoři mají i denní směny na NDC a někteří z nich i v terénním programu. Proto je pro pokrytí celodenní služby potřeba 8,5 úvazku. V navazující službě NDC pracují na 4,5 úvazku sociální pracovníci. Hospodárka je další denní pracovníce v sociálních službách, která má na starosti prádelnu a malý šatník pro případ akutní nouze. Celý Domov sv. Františka je pod záštitou vedoucího 4 provozovaných služeb.

3.1.4 Azylové domy

Azylové domy patří společně s ostatními službami pro osoby bez přístřeší mezi služby prevence. Od ostatních služeb pro danou cílovou skupinu je ale odlišuje skutečnost, že se jedná o služby pobytové.

V azylovém domě je pobyt poskytován na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Mezi zákonné základní činnosti dle paragrafu č. 57 zákona o sociálních službách patří:

a) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Dle provozní vyhlášky se jedná o vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy nebo pomoc s její přípravou. Dále sem spadá zajištění nebo poskytnutí vhodného typu stravy.

b) Poskytnutí ubytování

Doporučenou dobu „*zpravidla nepřevyšující 1 rok*“ si jednotliví poskytovatelé vykládají individuálně. K pobytu v azylovém domě patří rovněž funkční koupelna umožňující klientům celkovou hygienu těla. Rovněž má poskytovatel povinnost zajistit podmínky pro úklid a péči o osobní a ložní prádlo.

c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Po uzavření individuálního plánu vzniká oblast podpory klientů, kterou by měl poskytovatel v rámci služby plně zajistit. Spadá sem také podpora kontaktu s rodinou a další způsoby sociálního začleňování včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

3.1.4.1 Azylový dům v Domově sv. Františka

Azylový dům v Domově sv. Františka (dále jen AD) má kapacitu 16 lůžek, z nichž 4 lůžka jsou určena ženám a 12 mužům. Jsou rozdělena na 8 dvojlůžkových pokojů umístěných ve 2. a 3. podlaží hlavní budovy Domova sv. Františka. V každém podlaží je na společné chodbě pro klienty určená uzamykatelná koupelna a 2 WC. Každé patro má rovněž svoji kuchyňku. V 1. patře se dále nachází malá místnost, která má využití jako kuřárna pro ubytované klienty. V každém z pater je rovněž malá kancelář. Ve druhém podlaží slouží sociálnímu pracovníkovi pro službu AD a ve 3. podlaží byla po dlouhá léta využívána konsiliárním psychiatrem k fakultativní činnosti odborného psychiatrického poradenství k dispozici všem službám Domova sv. Františka.

Zákon určuje, že v azylovém domě jsou poskytovány pobytové služby na dobu určitou, a provozní vyhláška dále vymezuje dobu pobytu jako „obvykle nepřesahující 1 rok“. V AD je po roce pobytu umožněno prodloužení pouze těm klientům, kteří v individuálním plánu prokázali značný pokrok ve vývoji své sociální situace. Typickým příkladem je prokazatelně domluvené dlouhodobé bydlení s možností nastěhování v termínu, který vyžaduje několikátýdenní až několikaměsíční prodloužení pobytu v AD.

Aby se zájemce o službu stal klientem, prochází standardizovaným procesem s názvem Jednání se zájemcem o službu. Ten má několik fází, které nemusí probíhat u každého zájemce stejně. Jedná se o vlastní podání písemné žádosti, jejíž formulář je dostupný na webových stránkách zařízení. Zájemci si ho mohou rovněž vyzvednout osobně v Domově sv. Františka. Formulář má obecnou část, kterou zájemce vyplňuje sám či za pomoci osoby blízké nebo jakéhokoliv spolupracujícího sociálního či jiného pomáhajícího pracovníka. Dále žádost obsahuje lékařskou část určenou pro praktického lékaře. Někteří lékaři ji potvrdí okamžitě, jiní vyžadují specializovaná vyšetření, například rentgen plic.

Další fází procesu jednání se zájemcem je pohovor se sociálním pracovníkem AD, jenž má za účel určit, zda se jedná skutečně o službu, o kterou zájemce žádá. Praktickým příkladem může být snížená mobilita zájemce ve vztahu k bariérovosti objektu. Dále může být překážkou absence příjmu zájemce a aktuální nedostatek možností příjem získat. Služba má totiž zákonnou horní hranici úhrad za pobyt ve výši 130 Kč za den pobytu a ta je v AD po klientech požadována.

U příjemců dávek hmotné nouze může být pobyt hrazen formou doplatku na bydlení, avšak zdaleka ne každý člověk na něj má nárok. Další klienti si pobyt hradí v hotovosti z příjmů ze zaměstnání či důchodu. Poživatel nízkého důchodu či mzdy si rovněž může zažádat o dorovnání do životního minima dávky na živobytí a pokrytí nákladů na bydlení v AD na oddělení dávek hmotné nouze Úřadu práce.

Již samotný proces jednání se zájemcem o službu ve fázi pohovoru se sociálním pracovníkem AD má v sobě zárodek individuálního plánu. Sociální pracovník v rámci pohovoru mapuje cíle a očekávání zájemce od služby, a tak dochází k pojmenování oblastí nepříznivé sociální situace a budoucí spolupráce.

Když si zájemce podá žádost v době, kdy je kapacita služby naplněna, je žádost zařazena se souhlasem zájemce do pořadníku žadatelů. Zájemce je sociálním pracovníkem telefonicky osloven až v době, kdy se místo v AD uvolní. Pokud má osoba stále o službu zájem, je dohodnut termín uzavření smlouvy a zahájení pobytu.

Smlouvu připravuje sociální pracovník ve dvou originálech, z nichž jeden je určen klientovi a druhý je archivován po dobu deseti let v uzamykatelné kanceláři sociálního pracovníka AD. Smluvními stranami jsou klient a Městská charita Plzeň, zastoupená

vedoucím Domova sv. Františka. Smlouva je uzavírána na dobu šesti měsíců a v případě zájmu obou smluvních stran může být dále prodloužena dodatkem. Poskytovatel smlouvu neprodlužuje v případě, kdy klient neplní dohodnuté kroky v individuálním plánu nebo se opakovaně dopouští porušování ubytovacího řádu AD. Pokud jde o vážnější rozsah chování klienta v rozporu s řádem AD, může být klientovi ukončena smlouva i před skončením její platnosti.

S ubytovacím řádem je klient seznámen při podpisu smlouvy a v případě zájmu obdrží jeho výtisk. Ubytovací řád je rovněž dostupný na nástěnkách na chodbách jednotlivých pater AD. Klienti mají možnost kdykoli v průběhu pobytu hovořit o jednotlivých pravidlech AD se sociálním pracovníkem.

Jednou z povinností, která pro klienty z řádu vyplývá, je účast na úklidu společných prostor. Sociální pracovník píše každý týden rozpis úklidů a při něm uplatňuje individuální přístup s ohledem zejména na zdravotní stav a časové možnosti klientů. V praxi to znamená, že např. po nekuřácích není vhodné požadovat úklid kuřárny nebo po zaměstnaných klientech není na místě požadovat úklid v době, kdy jsou v zaměstnání.

Individuální plánování je nedílnou součástí pobytu klientů, resp. celého procesu čerpání služby AD. Individuální plán s klientem uzavírá sociální pracovník AD neprodleně po zahájení pobytu. Vzhledem k charakteru služby se zpravidla týká bydlení a hospodaření s penězi. Každý klient má ale svoji specifickou situaci a z ní vycházejí jednotlivé oblasti nepříznivé sociální situace k řešení v rámci služby AD. Stručně řečeno, do AD přicházejí osoby, které neměly ubytovací smlouvu, a když se proces podaří, na konci odcházejí bydlet se smlouvou mimo charitu a zároveň s celkovým náhledem na problémy související se ztrátou bydlení v minulosti.

3.1.4.2 Azylové domy pro matky s dětmi v Plzni

Další azylové domy na území města Plzně jsou: Azylový dům sv. Zdislavy, Azylový dům MáTa a Azylový dům Naděje. Všechny tyto tři azylové domy jsou převážně zaměřeny na ženy s dětmi. Vzhledem k tomu, že podrobnějšímu popisu služby Azylový dům se věnuji výše, u těchto budu zmiňovat pouze praktické informace.

Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni

Zřizovatelem Domova sv. Zdislavy je Městská charita Plzeň. Cílovou skupinu tvoří těhotné ženy, matky s nezaopatřenými dětmi do 26 let, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci z důvodu domácího násilí, krize v manželství, jsou ohrožené ztrátou bydlení apod. Zájemkyně o službu si musí podat žádost a musí mít od lékaře potvrzené, že netrpí žádnou infekční nemocí. Za pobyt platí těhotná žena 130 Kč, matka 100 Kč a za dítě se platí 70 Kč na den. V Domově sv. Zdislavy je také k dispozici jedna bezbariérová garsoniéra. Ubytování je zde poskytováno zpravidla na dobu jednoho roku, pouze v mimořádných případech jde dobu ubytování prodloužit. Domov sv. Zdislavy se nachází ve 2 objektech, přičemž jeden je v Plzni a druhý se nachází kousek za Plzní, v Radobyčicích. Mimo základní činnosti, které vyplývají ze zákona o sociálních službách, nabízí Domov sv. Zdislavy ještě následující aktivity pro své klientky: psychologickou pomoc (ta je zajišťována externím pracovníkem), volný přístup na internet, pomoc s přípravou dětí na vyučování, zájmové kroužky pro matky s dětmi, různé kulturní akce, poznávací výlety, částečnou materiální a potravinovou pomoc. Provozní doba je vždy od pondělí do pátku od 8:00 do 12:00, dále potom odpoledne od 14:00 do 18:00 (Sociální služby města Plzně, 2007).

Azylový dům MáTa

Cílovou skupinou jsou rodiče nebo osoby starší 18 let a jejich děti, které jsou jim svěřeny do péče. Dále potom těhotné, starší 18 let. Oproti ostatním azylovým domům v Plzni může být služba poskytnuta i celým rodinám, ale pouze v případě, že je volný byt s vlastním sociálním příslušenstvím, aby nedocházelo k narušování soukromí ostatních klientů ubytovaných v azylovém domě. Ubytování je poskytováno zpravidla na jeden rok. Dospělý platí za ubytování 90 Kč za den, 60 Kč za den 1–2 děti, každé další dítě potom 40 Kč za den. V azylovém domě je provoz nepřetržitý (Sociální služby města Plzně, 2007).

Azylový dům pro ženy Naděje

Zřizovatelem azylového domu je organizace zvaná Naděje. Oproti výše zmíněným azylovým domům je Azylový dům Naděje určen pouze pro ženy. Žadatelka musí být starší 18 let a musí předložit platný občanský průkaz (nebo jiný doklad totožnosti) a potvrzení o bezinfekčnosti. Ubytování je zde poskytováno také na dobu jednoho roku. Kapacita azylového domu je 10 lůžek, klientky jsou ubytovány ve dvou a čtyřlůžkových

pokojích. Ubytování stojí 110 Kč na den. Kontaktní doba pro podání žádosti je pondělí až čtvrtek 9:00–15:00 a pátek 9:00–11:00.

3.1.5 Domy na půl cesty

„(1) Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

(2) Služba, podle odstavce 1, obsahuje tyto základní 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.“

(zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

3.1.5.1 Dům na půl cesty Bójka

V Plzni je jediný Dům na půl cesty jménem Bójka, který provozuje organizace Středisko křesťanské pomoci. Řídí se motem: *„Dům na půl cesty usnadňuje vstup do života dospělých.“* Je určen mladým lidem v nepříznivé sociální situaci bez patřičného sociálního zázemí, kterým pomáhá s realizací jejich životních cílů, osobního zázemí a dosažení společenského uplatnění.

Bójka je určena dle zákona pro osoby ve věku 18 až 26 let. Zároveň však není určena pro osoby, které jsou uživateli nelegálních návykových a omamných látek, závislé na alkoholu, osoby s duševní poruchou či závažnější poruchou chování a pro osoby se zdravotním znevýhodněním, které vyžadují bezbariérový přístup nebo nepřetržitou asistenční péči.

Cílem Domu na půl cesty Bójka je pomoci mladým lidem postavit se na vlastní nohy a pomoci jim začlenit se do běžného života. Toho se snaží pracovníci dosáhnout prostřednictvím následujícího: Klientům je poskytována psychická podpora při řešení obtížných situací (hledání zaměstnání, komunikace s exekutory atd.), finanční poradenství, podpora při orientaci ve vlastních právech a povinnostech, motivace

k nalezení a udržení zaměstnání, zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím a podpora v udržování, zlepšování, či dokonce v obnově rodinných vztahů (SKP Plzeň, 2020b).

Teď bych se rád zaměřil na konkrétnější popis Domu na půl cesty Bójka. Celková kapacita domu je 8 míst, dům má jeden dvoulůžkový pokoj a dva třílůžkové pokoje, které jsou plně vybavené. Je určen jak pro ženy, tak pro muže. Klienti sdílejí společné prostory, jako je kuchyň, prádelna a sociální zařízení (to je pro muže a ženy zvlášť). Pobyt stojí 3 500 Kč za měsíc. Aby mohl být žadatel do služby přijat, musí mít nejdříve řádně vyplněnou a podanou žádost, kterou si je možné osobně podat kdykoli od pondělí do pátku, v čase od 8:00 do 16:00 hod. Ve stejném časovém rozpětí poté probíhá také příjem nových klientů, který má na starosti vedoucí pracovník, popřípadě jím pověřený jiný pracovník. Klient je do služby přijat na základě uzavřené písemné smlouvy, jejíž součástí je provozní řád a pokyny k úhradě služby. Smlouva je s klientem uzavírána zpravidla na dobu jednoho roku. Klientovi je přidělen klíčový pracovník, který s ním stanovuje cíl individuálního plánu. Klient se s klíčovým pracovníkem schází dle svých individuálních potřeb, minimálně však jednou týdně. Pro klienta služby je dále v rámci pravidel poskytované služby povinnost účastnit se pravidelných skupinových setkání s ostatními klienty služby a vedoucím služby či ostatními pracovníky. Tato setkání se pořádají pravidelně každý týden, zpravidla v pondělí. Řeší se zde aktuální technické problémy či případné problémy ohledně soužití. Cílem skupinových setkání je jejich poradenský charakter a terapeutické působení na klienty. Klient služby je zároveň veden k volnočasovým aktivitám, účastní se pracovních skupin a skupin sociálních dovedností. Jednou měsíčně je též pro klienty připravena arteterapie (SKP Plzeň, 2020b).

Nyní se blíže zaměřím na jednotlivé aktivity, které jsou pro klienta závazné. S tímto závazkem je seznámen již při nástupu do služby. Všechny dále vyjmenované aktivity jsou obsažené v interním dokumentu s názvem Aktivizační program.

Skupina s uživateli

Probíhá zpravidla jednou týdně, v předem stanovený den a čas, obvykle se jedná o pondělí od 18:00. Tato skupina je povinná pro všechny klienty služby, pokud aktuálně nemají směnu v práci. Skupiny se účastní klienti, vedoucí služby a případně jiný pracovník. Má převážně informační charakter, slouží pro předávání informací a řešení různých

záležitostí spojených s pobytem ve službě. Na této skupině mohou být klienti taktéž namátkově testováni na přítomnost návykových látek.

Wo-Pruz

Wo-Pruz je další aktivitou Domu na půl cesty Bójka. Tato aktivita probíhá ve všední dny ráno od půl deváté v kanceláři pracovníků a je určena pro ty klienty, kteří nestudují nebo aktuálně nemají zaměstnání. Účelem je aktivizování nezaměstnaných klientů a udržení si návyků tak, aby se účastníci aktivity poté mohli zapojit zpět do pracovního procesu. Klienti hovoří se svým klíčovým pracovníkem o svých plánech pro daný den a dále s ním mohou probrat i témata, o která mají zájem oni sami.

Venčení psů

To probíhá jednou za měsíc, zpravidla v sobotu. Účelem této aktivity je pro klienty získání kontaktu se společenským prostředím, společný zážitek a v neposlední řadě zkušenost s aktivním trávením volného času.

Pečení v dobrovolnickém centru Totem

Tato aktivita probíhá obvykle jednou za 14 dnů, jejím cílem je opět aktivizace nezaměstnaných klientů a kontakt se společenským prostředím.

Skupina sociálních dovedností

Tato skupina probíhá také jednou týdně a je určena pro nepracující klienty. Účelem je předávání informací v oblasti sociálních a pracovních věcí, včetně praktických nácviků (evidence na úřadu práce, přijímací pohovor, psaní motivačních dopisů). Snahou této skupiny je zároveň klienty motivovat k samostatnému jednání.

Generální úklid

Ten probíhá vždy jednou v měsíci, zpravidla první neděli. Činnost je povinná pro všechny klienty a smyslem aktivity je nácvik domácích prací a péče o domácnost.

Pracovní skupina

Je určena zejména pro nezaměstnané klienty. Koná se pravidelně každou středu od 18:00, jejím smyslem je procvičení manuální zručnosti, logického myšlení, jemné motoriky a komunikace v týmu.

Volnočasová/sportovní aktivita

Tyto aktivity se odehrávají zpravidla každou sobotu od 14:00. Určeny jsou pro všechny klienty, kteří mají zájem. Na naplánování dané aktivity se podílejí účastníci společně s pracovníkem a jejím smyslem je aktivní trávení volného času a umění aktivně vyhledávat příležitosti (SKP Plzeň, 2020b).

Lze říci, že výše zmíněné aktivity jsou pro klienty velmi přínosné, díky nim mohou být klienti opravdu dobře připraveni na osamostatnění se, postavit se na vlastní nohy a dohnat vědomosti a dovednosti, které neměli šanci dosud poznat a naučit se je. Bohužel jsem se během své praxe setkal s tím, že mladým lidem, ať už opouštějícím ústavní péči, či výkon trestu, jsou častěji institucemi doporučovány klasické azylové domy či nízkoprahové služby pro osoby bez přístřeší, kde si osvojí od místního společenství spíše nežádoucí znalosti a dovednosti.

3.1.6 Sociální rehabilitace

Služba sociální rehabilitace je dle zákona o sociálních službách definována následovně:

„(1) Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný

život nezbytných činností a alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.

(2) Služba podle odstavce 1 poskytovaná formou terénních nebo ambulantních služeb obsahuje tyto základní činnosti:

a) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

V Plzni jsou dvě různé sociální rehabilitace, poskytované dvěma různými organizacemi. Obě služby jsou poskytované ambulantně.

3.1.6.1 Sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci

Středisko křesťanské pomoci poskytuje v Plzni jako jednu ze svých služeb pro osoby bez přístřeší službu sociální rehabilitace, a to ambulantní formou. Osoby bez přístřeší však nejsou jedinou cílovou skupinou služby. Mimo nich je služba určena dalším cílovým skupinám. Do nich náleží: osoby s chronickým onemocněním, osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby v krizi, osoby, které žijí ve vyloučených lokalitách, jsou pachateli trestné činnosti, etnické menšiny, osoby ohrožené závislostí na návykových látkách nebo osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem ohroženi. Aby se člověk mohl stát klientem služby, musí patřit do cílové skupiny a být starší 18 let.

Činnost sociální rehabilitace Střediska křesťanské pomoci je založena na následujících aktivitách:

Pracovníci se s klienty snaží „*nacvičovat různé dovednosti sloužící k upevnění stávajících nebo získání nových znalostí a dovedností*“. Nácvik těchto dovedností provádí pracovníci buď v prostorách organizace, nebo přímo v přirozeném prostředí, příkladem mohou být různé úřady, kde si klient potřebuje vyřídit své záležitosti. S klienty je dále např. prováděn

nácvik komunikačních schopností – umět se sebezprezentovat, napsat si životopis, oslovit zaměstnavatele apod.

Klientům je také **zprostředkováván kontakt se společenským prostředím**, které je v tomto případě chápáno jako škála různých zařízení. Jaké prostředí si klient zvolí, vychází z jeho přání a potřeb. Pracovníci tak mohou klientovi dát např. pouze tip, kde lze nějakou informaci získat, mohou mu předat např. letáček, pokud klient potřebuje více než jen to, mohou předat ucelené informace, popřípadě poradenství, mohou také klientovi udělat doprovod při první návštěvě daného společenského prostředí. V praxi to nejčastěji znamená, že pracovník mapuje klientovu situaci, např. následující skutečnosti: zda má klient vyřízené sociální dávky, zda má platný občanský průkaz či potřebuje-li pomoc při vyřízení žádostí o starobní či invalidní důchod nebo třeba jen doprovodit k lékaři apod.

Pracovníci rehabilitace se také snaží na klienty působit **výchovně**, patří sem: společenské normy chování, hygiena, oblékání, péče o sebe, vztahy s ostatními. Jmenované oblasti často patří mezi klíčové, se kterými mají lidé bez domova často problémy.

S klienty jsou také obvykle prováděné **vzdělávací aktivity** – mezi nejčastější patří nácvik obsluhy počítače, mobilního telefonu nebo pravopisu apod.

V neposlední řadě pomáhají pracovníci svým klientům při **uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a při obstarávání svých záležitostí**. Osoby bez domova jsou často veřejností opomínáni a odsouváni na okraj společnosti. Lidé bez domova proto často vůbec netuší, na co mají vlastně nárok. Mezi nejčastější záležitosti, které pracovníci s těmito klienty řeší, patří především pomoc při uplatňování nároků na finanční zdroje či pomoc a podpora v oblasti dluhového poradenství.

Klientům sociální rehabilitace je také k dispozici hygienický servis. Zde mají možnost se osprchovat, dostanou hygienické potřeby a ručník. K dispozici je jim při té příležitosti také rychlovarná konvice (k zalití kávy, čaje či polévky z pytlíku apod.). Je zde k dispozici také pračka se sušičkou, takže klienti mají možnost se s pracovníky domluvit na vyprání a vysušení svého oblečení. Služba sociální rehabilitace je poskytována od pondělí do pátku, zpravidla od 8:00 do 16:00 hod. (SKP Plzeň, 2020b).

3.1.6.2 Sociální rehabilitace Diecézní charity Plzeň

Další v Plzni provozovaná služba sociální rehabilitace je zřízená Diecézní charitou Plzeň a svým klientům je rovněž poskytována ambulantně.

Cílovou skupinu sociální rehabilitace tvoří klienti, kteří spadají do některého z dále vymezených okruhů osob: osoby bez přístřeší, etnické menšiny, osoby v krizi, které se v důsledku nezaměstnanosti ocitly v nepříznivé sociální situaci a jsou ohrožené sociálním vyloučením, nebo dokonce již sociálně vyloučené jsou. Věková hranice pro přijetí do služby je v rozmezí 18–64 let a další základní podmínkou je svéprávnost klienta.

V případě, že klient splňuje podmínky pro přijetí, je s ním písemně uzavřena smlouva o poskytování sociální služby a návazná pracovní smlouva. Klient společně se sociálním pracovníkem a pracovními terapeuty v průběhu čerpání služby související se zaměstnáním usiluje o naplňování cílů v uzavřeném individuálním plánu.

Projekt Sociální rehabilitace Diecézní charity Plzeň usiluje zejména o uplatnění svých klientů na trhu práce vedoucího k minimalizaci rizika sociálního vyloučení. Usiluje o to prostřednictvím přímého zaměstnávání klientů v pracovních programech a dále socioterapeutickou podporou, která je klientům poskytována současně.

Klienti sociální rehabilitace jsou zapojováni do následujících skupin pracovní aktivizace, v rámci kterých vykonávají specifické činnosti:

- **Humanitární sklad**

V humanitárním skladu provozovaném Diecézní charitou Plzeň mají klienti sociální rehabilitace na starost příjem, třídění, výdej a stěhování věcí, které přinesli dárči.

- **Dílny zaměřené na zpracování textilního odpadu**

V těchto dílnách klienti zpracovávají šatstvo, které donesli dárči a které se již nedá dále jinak využít. Klienti ho rozřezávají a vyrábějí hadry na čištění.

- **Úklid**

V rámci města Plzně klienti sociální rehabilitace vykonávají úklid na zastávkách MHD a tratích.

- **Doprovod**

V bezbariérové přepravě, která je podporována městem, klienti rehabilitace doprovázejí zdravotně postižené děti či dospělé.

Klientům je taktéž ze strany zaměstnanců nabízena pomoc při nábízení dovedností, které mají vést k obnově soběstačnosti. Dále je jim poskytována pomoc při uplatňování svých práv a zájmů a v neposlední řadě je jim také zprostředkováván kontakt se společenským prostředím.

Hlavním cílem sociální rehabilitace je začlenění uživatele služby do běžného života, čehož má dosáhnout hlavně díky schopnosti zajistit si legální příjem.

Kapacita služby je 20 klientů (okamžitá/denní), roční je potom maximálně 35 klientů. Služba je pro klienty otevřená následovně: pondělí a středa od 7:15 do 14:45 hod., úterý a čtvrtek od 7:15 do 17:45 hod. a pátek od 7:15 do 13:45 hod. (DCHP, 2020a).

Na Sociální rehabilitaci Diecézní charity Plzeň navazuje projekt sociálního bydlení Dům sv. Vincence. Bydlení v Domě sv. Vincence je převážně určeno pro nejúspěšnější klienty sociální rehabilitace, kterým již skončila zkušební doba a mají předpoklady a odhodlání vzít svůj život do vlastních rukou a osamostatnit se. Dům sv. Vincence je určen pouze pro přechodné bydlení, než si klient najde stálé zaměstnání a stálou práci. V Domě sv. Vincence se nachází 9 malometrážních bytů, konkrétně 7 garsoniér a 2 byty o velikosti 1+1. Klienti zde měsíčně platí nájemné a v případě zájmu, když si neví rady s některými svými osobními záležitostmi, je klientům k dispozici sociální pracovnice.

Při porovnání obou uvedených služeb sociální rehabilitace je již na první pohled zřejmé jejich odlišné zaměření, i přesto, že se jedná o stejný typ sociální služby dle zákona. Sociální rehabilitace provozovaná Střediskem křesťanské pomoci je zaměřená, dle mého názoru, spíše na uživatele, kteří již přišli téměř o většinu svých návyků a schopností, a proto je s nimi potřeba pracovat od elementárních kroků. Oproti tomu sociální rehabilitace provozovaná Diecézní charitou Plzeň je spíše orientovaná na cílovou skupinu dlouhodobě nezaměstnaných osob, a proto je zde hlavní uplatňovanou metodou pracovní terapie.

3.2 Ostatní služby

Následující podkapitola je věnována dalším způsobům pomoci lidem bez domova na území města Plzně. Jedná se o pomoc, která není nabízena prostřednictvím klasických sociálních služeb. Pro lepší orientaci čtenáře jsem pak tuto pomoc rozdělil na skupinu materiální pomoci a zaměstnání.

3.2.1 Materiální pomoc

Je známo, že bezdomovectví je spojeno s nízkým, nebo dokonce žádným finančním příjmem, kvůli čemuž lidé bez domova nemají často ani na základní potřeby, mezi něž patří strava a ošacení. V Plzni však funguje několik institucí, které pomáhají tyto potřeby lidem bez domova naplnit. Jedná se zejména o potravinovou banku, hnutí Food not Bombs, Charitní šatník a humanitární sklad.

3.2.1.1 Potravinová banka – Plzeňský kraj

V Plzni byla potravinová banka založena dne 13. 6. 2014. Zakládajícími organizacemi byly: Diecézní Charita Plzeň, Městská charita Plzeň, Naděje, Diakonie ČCE – středisko západní Čechy, Občanské sdružení ONŽ, DOMUS – centrum pro rodinu, Oblastní charita Klatovy, Oblastní charita Horažďovice, Oblastní charita Rokycany, Oblastní charita Sušice.

V srpnu 2014 se potravinová banka stala členem České federace potravinových bank (DCHP, 2020b). Potravinová banka v Plzni shromažďuje potraviny pro celý Plzeňský kraj, které jsou dále distribuovány potřebným prostřednictvím humanitárních či charitativních organizací. Hlavní činnost potravinové banky tkví v darování a rozdělování potravin a jejich práce je založena na dobrovolné bezplatné pomoci a dárcovství. Smyslem potravinových bank je bojovat proti plýtvání potravinami, podělit se o ně s těmi, kteří mají hlad, a obnovovat solidaritu mezi lidmi (DCHP, 2020b).

3.2.1.2 Iniciativa Food not Bombs

Food not Bombs neboli jídlo místo zbraní je: „*Anarchistická iniciativa, jejíž dobrovolníci už od roku 1988 pracují v městských parcích, na ulicích a v jídelnách. Desítky aktivních skupin v USA, Kanadě a Evropě se věnují podávání bezplatné vegetariánské stravy. Je to pozitivní forma protestu proti stálému financování pokusů s novými zbraněmi, vedle*

rozrůstajícího se hladu a zvětšujícího se počtu bezdomovců“ (Food not Bombs, 2020). V České republice Food not Bombs mimo Plzeň působí ještě v následujících městech: Praha, Brno, Jihlava, Liberec, Děčín, Hradec Králové, Karlovy Vary, Kolín, Olomouc, Ostrava, Ústí nad Labem, Pardubice, Prostějov, Česká Lípa, Kladno a Frýdek-Místek. Vzhledem k tomu, že se má práce týká města Plzeň, seznámím čtenáře blíže s působením iniciativy právě v Plzni.

V Plzni se členové iniciativy Food not Bombs schází pravidelně každou neděli ve 14:00 u Západočeského muzea, kde rozdávají jídlo potřebným, jimiž jsou zpravidla lidé bez domova. Pro potřebné připravují nejčastěji polévku. Méně častá je distribuce jiných pokrmů, záleží, jaké suroviny se jim zrovna podařilo sehnat. Potraviny pro přípravu jídla shání originální metodou, kterou nazývají „damstrem“, což znamená, že se jedná o potraviny, které vyberou z popelnic velkých obchodních řetězců. Týká se to nejčastěji zeleniny, kterou by řetězce již neprodaly. Pravidelně se jim z takto získaných surovin podaří uvařit zhruba 25 litrů polévky, což je zhruba 50 porcí jídla. Dále food not Bombs nabízí potřebným při výdeji potravin také horký čaj či kávu. Pro lidi bez domova mají zpravidla připravené i oblečení, které získávají z darů od lidí. Lidé bez domova si již na tuto formu pomoci navykli a jsou za ni rádi, zejména v chladném počasí, kdy je horká polévka a nápoj významně zahřejí. Zároveň nejde jen o jídlo, ale mají možnost si také s někým popovídat.

3.2.1.3 Charitní šatník a humanitární sklad

Diecézní Charita Plzeň provozuje Charitní šatník a humanitární sklad. V prostorách charitního šatníku se nachází rozsáhlý sortiment nového, ale i použitého zboží pro širokou veřejnost. Je zde velký výběr oblečení pánského, dámského i dětského. Nechybí zde ani pracovní oděvy, obuv či sportovní potřeby. Zájemci, již do šatníku zavítají, zde mohou najít také různé domácí potřeby, hračky, knihy apod. Pro majitele provozoven, jako jsou např. různé dílny či autodílny, je zde k zakoupení savý řezaný materiál, který se prodává po balících. Někteří zaměstnanci Charitního šatníku a humanitárního skladu jsou zároveň klienty Střediska sociální rehabilitace Plzeň (pozn. služba je podrobněji popsána výše). V humanitárním skladu se taktéž nachází sklad nábytku, kde si lze koupit nábytek za symbolickou cenu. V rámci Charitního šatníku a humanitárního skladu zároveň probíhá sociální výdej ošacení a nábytku.

- **Sociální výdej ošacení a nábytku**

Výdej je určen pro lidi s nedostatečnými příjmy nebo pro lidi bez domova. Funguje na základě doporučení, které potřebným mohou vystavit sociální pracovníci zaměstnaní v sociálních službách nebo na úradech města Plzně. Doporučení musí obsahovat následující údaje: jméno a příjmení, datum narození, místo trvalého bydliště, zdůvodnění doporučení, konkrétní výčet věcí (počet, velikost) a jméno a kontakt na sociálního pracovníka, který doporučení vydal. Vypsané doporučení má platnost 14 dnů, během kterých by si měl klient věci vyzvednout. Další doporučení by nemělo být stejné osobě vypsáno ve lhůtě kratší než 3 měsíce, pracovnice výdeje si vede evidenci klientů a kontroluje četnost výdeje. Výjimku tvoří lidé bez přístřeší, kteří nemají jinou možnost, jak udržovat své oblečení čisté. U osob bez přístřeší provádí kontrolu četnosti výdeje ošacení pracovní terapeut, který se snaží dohlížet na přiměřenost výdeje a minimalizovat případy, kdy osoby bez přístřeší mění čisté oblečení např. za alkohol. Sociální výdej ošacení a nábytku probíhá vždy 2× v týdnu, v úterý probíhá pro osoby s dětmi a ve středu je určen pro jednotlivce. Výdejní hodiny jsou v oba dny mezi 9:30–11:30 hod. a 13:00–14:00 hod.

3.2.1.4 Potravinová a materiální pomoc – FEAD (Fond evropské pomoci nejchudším osobám)

Služba je určená materiálně deprimovaným rodinám s dětmi, osobám bez domova, osobám ohroženým ztrátou bydlení, neúplným rodinám s nízkou pracovní intenzitou a dalším osobám ve vážné sociální situaci. Klientům je poskytována potravinová a materiální pomoc a dále jsou jim nabídnuty doprovodné aktivity, které mají za cíl jim pomoci řešit jejich nepříznivou sociální situaci.

- **Materiální a potravinová pomoc – na území města Plzně**

Od roku 2016 je Diecézní charita Plzeň zapojena do evropského operačního programu PoMPO (Potravinová a Materiální pomoc nejchudším osobám). Za dobu fungování projektu si Diecézní charita Plzeň vytvořila 5 centrálních skladů s 13 výdejními místy. Jeden z centrálních skladů se nachází v Plzni, kde se nachází rovněž distribuční místo. Pomoc je distribuována také terénní službou (Terénní program Domova sv. Františka) tak, aby se co nejvíce dostala mezi osoby žijící na ulici, ve squatech apod. Na každém distribučním místě je během výdeje přítomen sociální pracovník, který klientům poskytuje doprovodná opatření přispívající k řešení jejich nepříznivé situace. Jedná se zejména o poradenství v oblasti sociální, finanční a další možnosti pomoci.

Nejčastějšími příjemci potravinové a materiální pomoci jsou lidé bez domova, kteří tvoří 60 % z celkového počtu příjemců. Další 5 % distribuce náleží osobám pobírajícím starobní důchod a zbývajících 35 % zahrnuje rodiny s dětmi. Na distribučním místě v Plzni probíhá pravidelný výdej ve dvou dnech v týdnu. Jedná se o úterý od 14:00 do 15:00 hod., kdy je výdej určen rodinám s dětmi, a ve středu od 15:00 do 16:00 hod. je určen jednotlivcům. Distribuční místo v Plzni se nachází v prostorách Diecézní charity Plzeň (DCHP, 2020b).

3.2.2 Zaměstnání

Významnou oblastí pomoci osobám bez přístřeší je podpora při hledání a následném udržení zaměstnání. V Plzni existuje několik institucí, které se problematikou zabývají a nespádají mezi zákonné sociální služby.

3.2.2.1 Job centrum

V Plzni vznikla na základě komunitního plánu města Plzeň služba s názvem Job centrum. Job centrum je provozováno Diecézní charitou Plzeň za finanční podpory města Plzně. Hlavním posláním služby je motivovat a podporovat lidi bez domova a další osoby dlouhodobě nezaměstnané k nalezení zaměstnání.

V rámci Job centra je lidem bez domova ambulantní formou poskytováno poradenství při hledání vhodného zaměstnání. Pracovnice Job centra jim pomáhá s vyhledáváním pracovního místa, přípravou na pracovní pohovor či se sestavením profesního životopisu apod. Je zde dokonce možné ve složitějších případech zprostředkovat potřebným konzultaci s právníkem. Služba Job centrum se zároveň snaží kontaktovat zaměstnavatele, a vytvářet tak databázi firem, kde by mohli být klienti Job centra zaměstnáváni za oboustranně vyhovujících podmínek s ohledem na jejich pracovní návyky. Výhody tedy neplynou pouze pro klienty Job Centra, ale zároveň také pro zaměstnavatele, kteří si na základě spolupráce s Úřadem práce mohou požádat o dotaci na nově vzniklé pracovní místo. Služba je poskytována zcela bezplatně.

3.2.2.2 Charitní sociální podnik, s. r. o.

Charitní sociální podnik vznikl v Plzni v červnu 2016. Charitní sociální podnik se pohybuje především v oblasti lesnictví, zahradnictví a komunálních služeb. Hlavním

cílem podniku je poskytovat stabilní práci lidem, kteří jsou na běžném pracovním trhu neuplatnitelní.

Cílovou skupinou podniku jsou převážně dlouhodobě nezaměstnané osoby, kterým chybí pracovní morálka, mají malou výdrž nebo špatně zvládají řešení pracovních konfliktů či nezvládají pravidelné docházení do běžného zaměstnání. Lidé s těmito problémy často neuspějí na běžném pracovním trhu, a znovu se tak propadají do záchytné sítě, v níž jsou jejich jediným zdrojem různé sociální dávky.

Cílem Charitního sociálního podniku je těmto lidem pomoci se znovu uplatnit na klasickém trhu práce. Podnik proto není primárně orientován na pracovní výkon, jako je tomu v klasickém zaměstnání. Zaměřuje se hlavně na odstranění špatných pracovních návyků a naopak na budování návyků žádoucích. Provoz je realizován za významné podpory města Plzně, která Charitnímu sociálnímu podniku zajišťuje důležité pracovní zakázky (DCHP, 2020c).

3.2.3 Sociální bydlení

Sociální bydlení je bydlení poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženým, včetně lidí, kteří vynakládají na bydlení nepřiměřenou výši svých příjmů. Sociální bydlení je poskytováno za specifických smluvních podmínek nájmu a v souladu s určitými principy. Uživateli sociálního bydlení je v případě potřeby poskytována podpora formou sociální práce. Sociální bydlení je na místní úrovni poskytováno vždy formou bydlení v bytech, přičemž může být propojeno na sociální služby. Sociální služby – např. azylové domy – tvoří záchrannou síť pro lidi v bytové nouzi (Sociální bydlení, 2020).

Sociální bydlení lze chápat z různých perspektiv, ale společným kritériem je vždy cenová dostupnost oproti ceně bydlení na komerčním trhu s nájemními byty. V českém pojetí k sociálnímu bydlení patří rovněž přiměřená podpora sociálního pracovníka. Její přiměřenost je určena individuálními potřebami jednotlivce či domácnosti.

Sociální bydlení je realizováno v rámci následujících principů:

- Princip subsidiarity,
- Princip potřeby,
- Princip bydlení v bytě,
- Princip nediskriminace,
- Individuální a diferencovaný přístup,
- Princip nesegregace,
- Princip posilování kompetencí,
- Princip prevence.

Sociální bydlení se člení do několika teoretických konceptů. Za stěžejní jsou považovány:

- Housing first – překládá se jako Bydlení především,
- Housing ready – překládá se jako Prostupné bydlení.

3.2.3.1 Prostupné bydlení (Housing ready)

Jedná se o komplexní, hierarchicky uspořádaný systém různých forem sociálního bydlení, jehož jednotlivé stupně se liší komfortem, režimem, podmínkami přidělení, typem smlouvy. Zároveň jsou provozovány s doprovodnými sociálními službami. Podmínkou fungování systému je existence prostředníka (mezi pod/nájemníky a pronajímateli), v jehož roli jsou často NNO.

Zásadní je tedy pro tento koncept podmínka dlouhodobé přípravy a kompetencí k bydlení před přidělením klasického nájemního bytu. Na každém předchozím stupni má klient splnit stanovená kritéria, která určují kompetence k postoupení do vyššího stupně bydlení. Po jejich dosažení získává komfortnější podmínky včetně uzavření smlouvy na delší období.

V roce 2015 došlo k schválení Koncepce sociálního bydlení České republiky do roku 2025. V souvislosti s koncepcí nastal rozvoj sociální práce napojené na bydlení za významné finanční podpory ze zdrojů Evropské unie (Kocman & Klepal, 2016).

3.2.3.2 Bydlení především (Housing first)

Housing first se nazývá nový koncept řešení otázky bezdomovectví, ve světě praktikovaný od konce 90. let minulého století. Za jeho zakladatele se považuje Dr. Sam

Tsemberis, toho času působící v New Yorku. Vzhledem k vynikajícím výsledkům při testování konceptu se velmi rychle rozšířil do mnoha dalších zemí a aktuálně je podporován Evropskou unií včetně četných projektů aplikovaných v České republice.

Koncept Housing first je založen na následujících principech práce:

- bydlení je lidské právo,
- možnost volby a kontroly na straně klienta (podpora je individuální a rozvíjí silné stránky klienta),
- oddělení bydlení a podpory (je vyžadováno plnění běžných povinností nájemníka, avšak bydlení nemůže být podmíněno např. abstinencí),
- zaměření na zotavení (důraz na individuální prospěch a smysluplnost s důrazem na rozhodování o směřování vlastního života),
- minimalizace rizik neboli „harm reduction“ (holistický přístup zaměřený na celou osobnost, např. u užívání drog a alkoholu usiluje o řešení všech příčin a následků, nikoliv pouze o detoxikační léčbu),
- aktivní zapojení bez donucení (pracovníci podpory aktivně nabízejí klientovi podporu),
- individuální plánování,
- flexibilní podpora na potřebnou dobu.

V roce 2019 Ministerstvo práce a sociálních věcí vyhlásilo Výzvu č. 108 v rámci Operačního programu Zaměstnanost (OPZ) na podporu konceptu Housing First (Bydlení především). O dotaci se mohly ucházet obce, organizace zřizované obcemi či neziskové organizace. Z podaných žádostí bylo schváleno 15 projektů (Sociální bydlení, 2018).

3.2.3.3 Sociální bydlení v Plzni

Město Plzeň má jako první město v České republice svou vlastní koncepci sociálního a dostupného bydlení na roky 2019–2022. Tato koncepce má za cíl analyzovat situaci ohledně bydlení v Plzni. Je směřována k osobám, které nemohou za tržních podmínek získat standardní nájemní bydlení, a navrhuje opatření, jak tuto problematiku řešit.

V důsledku změn je oddělení Sociální práce a metodiky sociálního bydlení od 1. 1. 2020 součástí bytového odboru Magistrátu města Plzně. Město Plzeň se snaží poskytovat sociální bydlení osobám, které jsou v bytové nouzi a potřebují komplexní podporu

sociálního pracovníka. Hlavní cílovou skupinou jsou zejména: osoby opouštějící dětské domovy, domy na půl cesty, osoby, které trpí duševním onemocněním, osoby se zdravotním postižením či rodiny s dětmi.

Každý, kdo má zájem o sociální bydlení, musí nejdříve vyplnit žádost o registraci, tu může vyplnit online nebo s pomocí pracovníka bytového odboru, a to v kontaktním místě pro bydlení. Každý takový žadatel potom musí projít sociálním šetřením. V rámci tohoto šetření jsou zjišťovány celkové sociální, zdravotní a majetkové poměry žadatele. Sociální šetření potom slouží jako základ pro posouzení potřebnosti přidělení sociálního bydlení. V rámci šetření také dochází k vyjednání cílů a zjištění míry podpory sociálního pracovníka. Nájemní smlouva se potom uzavírá na 1 rok, v případě, že se během roku neobjeví žádné problémy ohledně soužití v domě, plateb nájmu apod., může se uzavřít další nájemní smlouva (Město Plzeň, 2020).

3.3 Hlavní poskytovatelé sociálních služeb v ČR

Následující kapitola má za cíl seznámit čtenáře s nejvýznamnějšími poskytovateli sociálních služeb v České republice. Jak známo, před rokem 1989 nebyla nabídka sociálních služeb pro lidi bez domova žádná, protože bezdomovectví bylo v období komunismu uměle potlačováno, a nebyli tak žádní lidé bez domova, pro které by bylo potřeba zřizovat služby. Výrazná změna ohledně poskytovatelů sociálních služeb nastala na počátku 90. let minulého století, kdy se do popředí dostal neziskový sektor, někdy také nazýván jako nevládní.

Hlavním impulzem pro vznik profesionalizovaných sociálních zařízení pro lidi bez domova se stala prezidentská amnestie udělená Václavem Havlem na přelomu roku 1989 a 1990. V krátké době bylo propuštěno zhruba 15 tisíc osob, přičemž stovky z nich se ocitly na ulici (Průdková & Novotný, 2008).

„Organizace pracující s bezdomovci v ČR mají jeden charakteristický rys: Většina z nich je přímo spojena s nějakou církví nebo ve svých stanovách artikuluje náboženské (v našem prostředí tedy křesťanské) principy.“ (Schwarzová, 2005, s. 328)

Nyní se budu blíže věnovat popisu následujících poskytovatelů, kteří se věnují či mají co do činění s lidmi bez domova: Naděje, Charita Česká republika, Armáda spásy, Diakonie

Československé církve evangelické (Diakonie ČCE), Nový prostor, Sdružení azylových domů a Česká asociace streetwork (ČAS).

3.3.1 Naděje

Naděje je nevládní nezisková organizace, vznikla jako jedna z prvních neziskových organizací po roce 1989 u nás. Vznikla v podstatě spontánně, a to jako reakce na velký nárůst větší skupiny rumunských uprchlíků, kteří po roce 1990 přišli do tehdejšího polistopadového Československa. Zakladateli Naděje jsou manželé Vlastimila a Ilja Hradečtí, kteří jako první začali skupinám rumunských uprchlíků pomáhat, z počátku jim přinesli první hrnec polévky a nějaké oblečení.

„V pomoci pak pokračovali skrze zajišťování ubytování a stravování v Praze, později v narychlo zřízených uprchlických táborech v Jablonečku u Mimoně a v Bělé pod Bezdězem, posléze opět v Praze při přípravě vlastních středisek. V tomto prvním období, od srpna 1990 do dubna 1991, pomoc probíhala výhradně dobrovolně bez peněz na provoz.“ Posléze začali pomáhat také občanům Československa, kteří přišli o domov či byli propuštěni z vězení. *„Z počátečního nadšení několika jednotlivců vyrostla bez finanční pomoci ze zahraničí nezisková organizace, která dnes působí na celém území České republiky a zaměřuje se na pomoc v pěti oblastech: Pro lidi bez domova, lidi ve stáří, lidi s handicapem, ohrožené rodiny a ohrožené děti a mládež.“* Organizace Naděje při své práci uplatňuje systém vícestupňové organizace péče: prvním stupněm je přátelský rozhovor, druhým hygiena, třetím ošacení a obuv a čtvrtým nasycení (Průdková & Novotný, 2008).

Pro lidi bez domova poskytuje Naděje terénní služby, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy a také centra krizové pomoci. Díky těmto centrům lidé získají celodenní ubytování, stravu, možnost praní prádla a sociální poradenství, maximálně však po dobu jednoho týdne. Naděje poskytuje své služby pro lidi bez domova v následujících městech: Jablonec nad Nisou, Klášterec nad Ohří, Liberec, Lovosice, Mladá Boleslav, Plzeň, Praha a Roudnice nad Labem. Naděje usiluje o vícestupňovou pomoc a jejich služby na sebe navazují ve stupních tak, aby se situace člověka v obtížné situaci vyvíjela k jeho opětovnému návratu do běžného života. Za rok 2019 poskytli lidem bez domova téměř 145 766 noclehů. Jako jediní také provozují v České republice ordinace stomatologa, gynekologa a psychologa pro lidi bez domova (Naděje, 2020).

3.3.2 Charita Česká republika

Jedním ze zakladatelů moderní charity a péče o chudé je svatý Vincenc z Pauly (1581–1660), francouzský kněz, který je patronem charity, vězňů, zajatců, bezdomovců a nemocnic. Jeho svátek, který připadá na 27. září, je oslavován jako Den Charity (Charita, 2020). Označení Charita Česká republika bylo přijato v roce 2007, dříve se používalo označení Sdružení Česká katolická charita. Rozmach působnosti Charity nastal především po roce 1989. *„Kromě dobrovolné pomoci nemocným, shromažďování obnošeného šatstva nebo okamžité pomoci vězňům propuštěným po velké prezidentské amnestii na počátku roku 1990 Charita v dalších letech zejména stála u rozvolňování institucionální péče o lidi s chronickým onemocněním, postižením a podobně a byla také u jejich začleňování do společnosti.“* Charita též otevřela téma důstojného umírání a je zakladatelem domácí zdravotní péče.

Dnes je Charita *„největším nestátním poskytovatelem sociálních a zdravotních služeb u nás, pomáhá všem potřebným v České republice a realizuje i humanitární pomoc v zahraničí“* (Průdková & Novotný, 2008, s. 57). Zřizovatelem Charity je katolická církev. Charita Česká republika je tvořena šesti diecézními charitami – Brno, České Budějovice, Hradec Králové, Litoměřice, Plzeň a Ostravsko-Opavská. Dvě arcidiecézní charity jsou v Olomouci a v Praze, kde je také hlavní sídlo Charity České republiky. Dalšími subjekty jsou také Česká katolická charita a Řeckokatolická charita. Každá arcidiecézní a diecézní charita má složku farní, oblastní nebo městské charity (Charita, 2020). Díky tomu tak Charita působí po celé České republice.

Charita Česká republika své služby poskytuje pro všechny potřebné. Pro lidi bez domova zajišťuje noclehárny, azylové domy, domovy na půl cesty, terénní programy a nízkoprahová denní centra. V roce 2018 Charita Česká republika poskytovala 373 služeb primární prevence, které využilo 43 982 klientů (Charita, 2019).

3.3.3 Armáda spásy

Mezi další významné poskytovatele služeb pro lidi bez domova v České republice patří Armáda spásy, která byla založena v roce 1865 kazatelem Williamem Boothem. William Booth se velice zajímal o chudé a nevěřící lidi a byl přesvědčený, že když tito lidé uvěří v Boha, jejich životy se změní k lepšímu. Postupně se k Williamu Boothovi začala

přidávat velká skupina lidí, a jejich hnutí se tak začalo velice rychle šířit. V současnosti Armáda spásy působí ve více než 130 zemích světa.

U nás začala Armáda spásy poprvé působit v roce 1919, avšak v roce 1950 byla její činnost ukončena komunistickým režimem. K obnově došlo v roce 1990, kdy se Armáda spásy v České republice zaregistrovala jako občanské sdružení a začala znovu poskytovat své služby potřebným. V současnosti Armáda spásy působí v následujících městech: Praha, Brno, Ostrava, Havířov, Karlovy Vary, Opava, Přerov, Šumperk, Frýdek-Místek, Jirkov, Chodov, Bohumín a Kopřivnice. Cílem Armády spásy je fyzická, sociální, morální a duchovní podpora na bázi křesťanských principů všem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci. Z toho vychází i její slogan: Srdce Bohu, ruce lidem. V České republice služby Armády spásy denně využívá přes tisíc znevýhodněných osob (Armáda spásy, 2020).

V Plzni aktuálně Armáda spásy neprovozuje žádné služby, to by se však brzy mohlo změnit. Výhledově do tří let by v Plzni měla Armáda spustit svůj projekt Mokrý dům, který by měl podat pomocnou ruku zejména lidem bez domova, kteří mají problémy s alkoholem.

3.3.4 Diakonie Českobratrské církve evangelické

Diakonie Českobratrské církve evangelické (dále jen Diakonie ČCE) byla založena 1. června 1989 jako zvláštní zařízení církevní služby Českobratrské církve evangelické, a navázala tak na předválečnou českou diakonii. V současnosti je Diakonie ČCE jedním z nejvýznamnějších poskytovatelů sociálních služeb v České republice a zároveň se zabývá i speciálním školstvím. Posláním Diakonie ČCE, založené na křesťanských hodnotách, je pomáhat všem lidem v nepříznivých sociálních situacích, a to bez rozdílu. Diakonie ČCE provozuje v České republice více než 150 zařízení, denně tak pomůže tisícům lidí. Tým Diakonie ČCE tvoří více než 2 000 zaměstnanců a něco kolem 800 dobrovolníků. Diakonie ČCE také organizuje humanitární pomoc v České republice, např. při živelných pohromách a podílí se na rozvojové spolupráci v zahraničí. V Plzni v současné době Diakonie neposkytuje žádnou službu pro lidi bez domova (Diakonie, 2020).

3.3.5 Nový prostor

Nový prostor je občanské sdružení, které bylo založeno v roce 1998. Nový prostor vznikl na základě inspirace ze zahraničí, kde tyto projekty fungovaly již řadu let. Všechny projekty Nového prostoru se sdružují v mezinárodní organizaci s názvem International Network of Street papers. Historie street paperu sahá do poloviny 19. století, kdy první titul začala vydávat anglická pobočka Armády spásy.

Nový prostor u nás je určen pro lidi starší 16 let, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, kdy nemají dostatek finančních prostředků potřebných k pokrytí základních potřeb. Sídlem Nového prostoru je Praha, která své časopisy distribuuje prostřednictvím partnerských organizací. Nejčastěji se jedná o azylové domy, nízkoprahová denní centra či různé poradny, které poskytují sociální služby zejména osobám bez přístřeší (Nový prostor, 2020).

V Plzni je partnerskou organizací, kde je možnost stát se prodejcem Nového prostoru, Nízkoprahové denní centrum Domova sv. Františka. Zde jeden ze sociálních pracovníků uzavírá s novými prodejci smlouvy a má celkově na starosti agendu kolem Nového prostoru. Prodej časopisu Nového prostoru funguje tak, že s prodejcem je uzavřena smlouva o prodeji a první tři výtisky jsou mu poskytnuty zdarma, dále obdrží průkazku prodejce a je mu přiděleno konkrétní prodejní místo. Prodejce si poté další výtisky odkupuje z již vydělaných peněz, přičemž jedno číslo ho stojí 25 Kč a prodává jej zákazníkům dále za 50 Kč. Tento výdělek bývá často pro lidi bez domova po dlouhé době první prací, ze které získají legální příjem.

3.3.6 Sdružení azylových domů

Sdružení azylových domů jsem se rozhodl zařadit do kapitoly poskytovatelů sociálních služeb, protože ho vnímám jako důležitý subjekt, i přesto, že se nejedná o přímého poskytovatele služeb.

Sdružení azylových domů (dále jen S.A.D.) je občanské sdružení, které sdružuje azylové domy v České republice. Jedná se o azylové domy jak pro jednotlivce, tak i pro celé rodiny. S.A.D. je zároveň otevřen i ostatním zástupcům služeb sociální prevence. Sdružení azylových domů je sdružení, které má v České republice dvacetiletou tradici a více než devadesátičlennou členskou základnu.

„Sdružení azylových domů v ČR si klade za cíl být dobrým partnerem pro všechny služby sociální prevence i veřejnou správu a podílet se aktivně na efektivním řešení problematiky předcházení ztrátě bydlení a péče o osoby bez domova“ (SAD, 2020).

Hlavním posláním Sdružení azylových domů je hájit zájmy svých členských organizací, a to převážně v oblasti přípravy legislativních předpisů a modelů financování služeb primární prevence. Své členské služby a jejich zájmy taktéž zastupuje v Radě pro rozvoj sociální práce. S.A.D. má svůj význam také v mezinárodním kontextu, kde má svou roli v organizaci FEANTSA, prostřednictvím které ovlivňuje celoevropskou koncepci péče o osoby bez přístřeší.

Sdružení azylových domů se prioritně zabývá následujícími čtyřmi oblastmi: odborná diskuse, poradenství a vzdělávání, New people vision.

S.A.D. se věnuje odborným diskusím zaměřeným na problematiku péče o lidi bez domova či ohrožených ztrátou bydlení. S.A.D. má mnoho odborníků, kteří vedou na konferencích a různých workshopech odborné debaty zabývající se přístupy řešení problematiky bezdomovectví. Za zmínku stojí nejvýznamnější projekty, a to projekt Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR a dále Studie ekonomické náročnosti bezdomovectví.

Další oblastí, které se Sdružení azylových domů věnuje, je poradenství. Jedná se o poradenství jak pro potencionální klienty, tak poradenství a vzdělávání odborné, které je určeno pracovníkům jednotlivých sdružených organizací (výměna zkušeností, mezinárodní stáže, workshopy či kulaté stoly).

Poslední oblastí je New people vision. Jedná se o software, díky němuž máme k dispozici statistiky týkající se počtu bezdomovců, jejich zdravotního stavu, délky jejich pobytu a pohybu mezi jednotlivými zařízeními napříč celou Českou republikou (NPV, 2020).

3.3.7 Česká asociace streetwork

I přesto, že Česká asociace streetwork (dále jen ČAS) není přímým poskytovatelem sociálních služeb pro lidi bez domova, své místo v této části diplomové práce má právě proto, že je jakousi zastřešující organizací nízkoprahových sociálních služeb.

ČAS je organizací, jež zastřešuje nízkoprahové sociální služby, sdružuje a zaštiťuje programy, které pracují metodou kontaktní sociální práce. Streetworker neboli terénní

pracovník vyhledává klienty přímo v terénu, kontaktuje je a poskytuje jim poradenství napomáhající řešit jejich nepříznivou sociální situaci. Mimo jiné organizuje semináře, konference, vydává publikace a pořádá stáže v ČR i v zahraničí.

ČAS nabízí svým členům vzdělávání prostřednictvím různých kurzů, seminářů a workshopů. V květnu 2019 založila Institut kontaktní práce, s. r. o., na který budou postupně převedeny všechny vzdělávací aktivity.

ČAS si klade za cíl hlavně kvalitu, proto její členové sdílí a naplňují hodnoty (sem patří prestiž, odvaha, svoboda, osobní růst, porozumění, smysl, přijetí, opravdovost a nadhled), které jsou jakýmsi kodexem. ČAS dále také vypracoval Vizi NZDM 2030, jež má poukazovat a reflektovat žádoucí trendy rozvoje služby.

Členství v ČAS se dělí na skupinové, které je nejčastější, nebo individuální. Členem se může stát zařízení registrované jako jedna z následujících sociálních služeb: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, terénní program pro děti a mládež, terénní program pro osoby bez přístřeší, osoby ze sexbyznysu, uživatelé drog a nízkoprahové denní centrum. Dále musí úspěšně absolvovat rozvojový audit. Individuálním členem se může stát lektor/ka, supervizor/ka, výzkumníci a odborníci na nízkoprahové služby a spolupracovníci ČAS. V současnosti má ČAS 100 skupinových členů, mezi nimi převažují nejčastěji nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (72), terénní programy pro děti a mládež (8), kontaktní centra pro uživatele drog (7), terénní programy pro uživatele drog (8), terénní programy pro osoby bez přístřeší (3), nízkoprahové poradenské centrum pro osoby ze sexbyznysu (1) a komunitní terénní program (1).

ČAS se snaží o spolupráci a propojování poskytovatelů sociálních služeb, veřejné správy a samosprávy, v rámci regionů spolupracuje s regionálními pracovními skupinami a každých 5 let tvoří strategický plán své práce a rozvoje (ČAS, 2020).

4 Metodologie výzkumného šetření

Následující část práce je věnována praxi, tedy již samotnému výzkumu. Čtenář se v této části práce seznámí s výzkumným problémem, výzkumnými strategiemi, použitou výzkumnou metodou, s výzkumným souborem a s tím, jak probíhal samotný sběr dat. V samotném závěru pak bude čtenář seznámen s výsledky a návrhy, jak by se tato práce dala využít v praxi.

4.1 Vymezení výzkumného problému

Hlavním tématem mé práce jsou osoby bez domova a služby, které jsou pro ně určené na území města Plzně. Problematika bezdomovectví a možnosti, jak lidem bez domova pomoci, pracovat s nimi, jsou v poslední době čím dál tím více diskutovaným tématem. V teoretické části jsem mapoval, jaké služby pro osoby bez domova v Plzni aktuálně jsou. V praktické části chci potom zjistit, zda se bude nabídka služeb pro osoby bez domova nějak rozšiřovat, jak vnímají aktuální nabídku služeb pro osoby bez domova pracovníci, kteří s lidmi bez domova pracují, a v neposlední řadě chci zjistit, jak stávající služby vnímají samotní lidé bez domova a zda je něco, co jim chybí a co by jim mohlo pomoci.

Má práce má tedy hlavní výzkumný cíl, ze kterého mi vyllynuly další tři dílčí cíle.

Hlavní výzkumný cíl: **Zmapovat nabídku služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně.**

Dílčí cíl č. 1: **Zjištění, jaké další služby vznikají pro osoby bez přístřeší na území města Plzně a kdo se na tom podílí.**

Výzkumná otázka č. 1: **Jaký bude další vývoj služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně?**

Dílčí cíl č. 2: **Zjistit, jak vnímají aktuální nabídku služeb pro osoby bez přístřeší pracovníci, kteří s lidmi bez přístřeší pracují, a jak vnímají další rozvoj služeb pro svoji cílovou skupinu.**

Výzkumná otázka č. 2: **Jak vnímají síť služeb pro osoby bez přístřeší pracovníci, kteří s lidmi bez domova pracují?**

Dílčí cíl č. 3: **Zmapovat, zda samotné osoby bez přístřeší znají aktuální nabídku sociálních služeb jim určenou a zda je nějaká forma pomoci, která jim v Plzni chybí.**

Výzkumná otázka č. 3: **Znají lidé bez domova aktuální nabídku sociálních služeb pro ně určenou?**

4.2 Vymezení výzkumné strategie

Praktická část mé diplomové práce má podobu empirického výzkumu. Pro lepší představu, co je empirický výzkum, jsem použil definici Reichela (2009, s. 32), který ho definuje následovně: „*Empirický výzkum naopak operuje s konkrétními údaji o jevech a procesech sociálních skutečností, s informacemi získanými prostřednictvím určitých metod a technik sběru dat.*”

Jako výzkumnou strategii jsem zvolil kvalitativní výzkum. Na kvalitativní výzkum bylo dříve pohlíženo jako na doplněk kvantitativního výzkumu, v současnosti má však kvalitativní výzkum své rovnocenné a neopomenutelné zastoupení v sociálních vědách (Hendl, 2016). Dle Hendla (2016, s. 46) se v podstatě každý výzkumník, který se rozhodne pro kvalitativní výzkum, stává jakýmsi detektivem. „*Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoliv informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek, provádí deduktivní a induktivní závěry.*” Mezi hlavní výhody kvalitativního výzkumu patří: podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny a události, umožňuje zkoumat fenomén v přirozeném prostředí, dobře reaguje na místní situace, podmínky a další. Oproti tomu mezi hlavní nevýhody patří: časová náročnost při sběru a analýze dat, získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí, výsledky jsou snadněji ovlivnitelné výzkumníkem a jeho preferencemi (Hendl, 2016).

4.3 Vymezení výzkumných metod

„*Hlavní skupinu při sběru dat v empirickém výzkumu tvoří naslouchání, vyprávění, kladení otázek lidem a získávání jejich odpovědí. Dotazování obecně zahrnuje různé typy rozhovorů, dotazníků, škál a testů*” (Hendl, 2016, s. 164). V rámci výzkumného šetření byla použita metoda polostrukturovaného rozhovoru, ten bude podrobněji popsán v následující kapitole.

4.3.1 Rozhovor

Jako metodu výzkumného šetření jsem si zvolil rozhovor. Rozhovor se obecně člení na strukturovaný, polostrukturovaný a nestrukturovaný. Já jsem si zvolil polostrukturovaný rozhovor. „*Polostrukturovaný rozhovor je zřejmě vůbec nejrozšířenější podobou metody rozhovoru, neboť dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak plně strukturovaného rozhovoru*” (Miovský, 2006, s. 159). Dle Reichela (2009, s. 111) se „*polostrukturovaný rozhovor vyznačuje tím, že má připraven soubor témat/otázek, který bude jeho předmětem, aniž by bylo stanoveno jejich pořadí.*” Vzhledem ke třem dílčím cílům a vzhledem k tomu, že jsem si pro svůj výzkum zvolil tři skupiny respondentů, budu mít i tři sady výzkumných otázek do polostrukturovaných rozhovorů, pro lepší přehlednost je uvedu v následujících tabulkách.

Tabulka č. 1: Oblast rozhovoru – Další vývoj služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně

Výzkumná oblast	Otázky
Další vývoj služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně	Můžete mi popsat, jakým způsobem probíhá plánování služeb pro lidi bez domova?
	Jsou do plánování služeb pro lidi bez domova nějakým způsobem zapojeni samotní uživatelé (lidé bez domova)?
	Inspirujete se při rozvoji služeb pro lidi bez domova např. v jiných městech, popřípadě státech?
	Můžete mi popsat, jaké nové služby budou vznikat pro osoby bez přístřeší v Plzni v následujících 5 letech?
	Vnímáte vy osobně potřebu vzniku nějaké služby, která by pomohla v řešení bezdomovectví, ale její vznik se prozatím nedaří realizovat?

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

Tabulka č. 2: Oblast rozhovoru – Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu pracovníků

Výzkumná oblast	Otázky
Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu pracovníků	Jak hodnotíte současnou nabídku služeb pro lidi bez domova v Plzni?
	Máte pocit, že funguje spolupráce mezi jednotlivými organizacemi/institucemi, které nabízejí pomoc lidem bez domova?
	Máte pocit, že město Plzeň se zabývá problematikou bezdomovectví?
	Jste nějakým způsobem zapojen do plánování služeb pro lidi bez domova (např. komunitní plánování)?
	Jaká další služba/služby by měla v Plzni vzniknout pro lidi bez domova?

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

Tabulka č. 3: Oblast rozhovoru – Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu lidí bez domova

Výzkumná oblast	Otázky
Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu lidí bez domova	Znáte aktuální nabídku služeb, kterou můžete v Plzni využívat?
	Od koho nebo jakým způsobem jste se dozvěděl, kde v Plzni hledat pomoc?
	Je nějaká služba/služby, které využíváte pravidelně?
	Je něco, co Vám v Plzni chybí? Někjaká konkrétní forma pomoci?
	Dotazoval se Vás někdy např. nějaký pracovník, jakou další službu či formu pomoci při řešení Vaší situace byste v Plzni uvítal?

Zdroj: vlastní výzkum, 2021

4.4 Vymezení výzkumného souboru

V následující kapitole čtenáře seznámím s vymezením výzkumného souboru. Hned v úvodu bych použil definici dle Pelikána: „*Základní soubor je množina všech prvků, patřících do okruhu osob nebo jevů, které mají být zkoumány v daném výzkumu*” (Pelikán, 2007, s. 47).

V rámci svého výzkumu jsem použil metodu záměrného výběru, kterou Miovský definuje následovně: „*Metoda záměrného výběru je zřejmě vůbec nejrozšířenější metodou výběru, s jakou se při aplikaci kvalitativního přístupu setkáváme. Pracujeme s užším pojetím termínu, kdy za záměrný výběr výzkumného vzorku označujeme takový postup, kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností. Na základě stanoveného kritéria cíleně vyhledáváme pouze ty jedince, kteří toto kritérium splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit*” (Miovský, 2006, s. 135).

Vzhledem k tomu, že v mém výzkumu jsou tři různé výzkumné oblasti, budu mít i tři různé výzkumné vzorky.

Pro výběr výzkumných vzorků jsem si stanovil následující kritéria:

Výzkumná oblast č. 1: Další vývoj služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně:

Respondentem musel být někdo, kdo je zástupcem města a zároveň se aktivně podílí na plánování sociálních služeb.

Výzkumná oblast č. 2: Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu pracovníků:

Respondentem musí být pracovník, který s lidmi bez domova aktivně pracuje, zná dobře cílovou skupinu a jejich potřeby a zná aktuální nabídku služeb pro lidi bez domova na území města Plzně. Z důvodu co největší objektivity jsem proto vybral jednoho respondenta z řad neziskových organizací pracujících s lidmi bez domova a dále jednoho respondenta, který pracuje jako sociální kurátor pro dospělé největšího městského obvodu města Plzně.

Výzkumná oblast č. 3: Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu lidí bez domova:

Respondentem v této výzkumné oblasti musí být:

Osoba, která je aktuálně osobou bez přístřeší a je starší 18 let, poměr mužů a žen v rámci rozhovorů bude 80 % ku 20 %. Respondent nebude viditelně pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek a jeho psychický stav mu nebude bránit v komunikaci.

Poměr mužů a žen vychází z výsledků sčítání osob bez přístřeší, které se uskutečnilo v roce 2019.

4.5 Popis sběru dat

Sběr dat probíhal na přelomu června a července 2021. Jako první se uskutečnil rozhovor s mou nadřízenou v práci, která splnila kritéria, tzn. pracuje jako zaměstnanec města Plzně, konkrétně na bytovém odboru v oddělení dostupného bydlení a aktivně se podílí na plánování sociálních služeb, převážně služeb prevence. Má nadřízená zároveň s rozhovorem souhlasila. Rozhovor se uskutečnil u ní v kanceláři, po práci, kdy jsme tak nebyli nikým a ničím rušeni. Rozhovor trval hodinu a půl.

Jako další jsem oslovil vedoucího Domova sv. Františka a kurátora pro dospělé, abych se s nimi domluvil, zda jsou ochotni mi rozhovor poskytnout, a domluvil si konkrétní termín. Oba souhlasili. Rozhovory se odehrávaly u nich v kanceláři, vždy po pracovní době. Každý rozhovor trval zhruba hodinu a půl. Na konci rozhovoru s vedoucím Domova sv. Františka jsem se zároveň domluvil, zda bude možné oslovit klienty a udělat s nimi v prostorách Domova sv. Františka rozhovory, vedoucí souhlasil.

Poslední jsem tedy udělal rozhovory s 5 osobami bez přístřeší, záměrně jsem si vybral klienty Domova sv. Františka, protože jsem zde řadu let pracoval, klienty znám a doufal jsem, že i díky tomu budou rozhovory co nejvíce autentické a upřímné. Přeci jen ze zkušeností vím, že klienti lépe komunikují s někým, koho znají. Když jsem začal oslovovat klienty Domova sv. Františka s otázkou, zda jsou ochotni mi poskytnout rozhovor, překvapila mě jejich ochota a nadšení. Několik z nich dokonce uvádělo, že jsou rádi, že mi mohou také nějakým způsobem oplatit to, jak jsem s nimi pracoval, což mě velice potěšilo. S jednotlivými respondenty jsem si domluvil termín a čas rozhovorů. Zároveň mi moji bývalí kolegové umožnili využít pro rozhovory jejich kancelář, za což jsem jim byl velice vděčný. Jednotlivé rozhovory se tedy uskutečnily vždy po skončení nízkoprahového denního centra po 15. hodině v kanceláři sociálního pracovníka.

Rozhovory s respondenty probíhaly nadvakrát, jeden den se uskutečnily dva rozhovory, druhý den zbylé tři. Délka rozhovorů se pohybovala v rozmezí hodiny až hodiny a půl.

Každý rozhovor byl nahráván na mobilní telefon, zároveň jsem s sebou měl ještě blok pro případný záznam poznámek. Když se mi podařilo nashromáždit potřebná data, začal proces vyhodnocování. Data nasbíraná prostřednictvím rozhovorů musela projít procesem transkripce. „*Transkripce se nazývá proces převodu mluveného slova z interview nebo skupinové diskuze do písemné podoby*” (Hendl, 2016, s. 208). Takto upravená data jsem dále vyhodnocoval a vzájemně porovnával dle předem stanovených oblastí výzkumu.

5 Výsledky výzkumného šetření

Tato část práce je věnována výsledkům výzkumného šetření a prezentaci odpovědí jednotlivých respondentů. Pro lepší orientaci čtenáře se pokusím jednotlivé respondenty nejdříve představit. Hned v úvodu bych rád zmínil, že u respondentů z prvních dvou výzkumných oblastí (další vývoj sociálních služeb pro osoby bez přístřeší a sociální služby z pohledu pracovníků) uvedu jejich pravou identitu, k čemuž mi respondenti dali souhlas hned v úvodu rozhovorů. U respondentů z řad lidí bez domova zachovám jejich anonymitu, o což mě každý respondent požádal v úvodu každého rozhovoru. Jména proto budou smyšlená, odpovídat bude pouze věk, doba strávená na ulici a příčina toho, jak se na ulici dostali.

Respondent č. 1 – Mgr. Karolína Vodičková, MBA

V současné době pracuje jako vedoucí oddělení sociální práce a dostupného bydlení bytového odboru plzeňského magistrátu. V době koronavirové krize spolu s ostatními kolegy stála u zrodu Kontaktního centra pro osoby v nouzi, v němž si lidé mohli na telefonním čísle požádat o pomoc. Mimo jiné v roce 2020 byla vyhlášena nejlepší sociální pracovnící roku a získala ocenění Gratias, což je ocenění od Ministerstva práce a sociálních věcí. Toto ocenění získala především za úspěšný projekt: Pilotní testování koncepce sociálního bydlení v Plzni, který byl financován prostřednictvím Evropské unie.

Respondent č. 2 – Mgr. Džemal Gërbani

Mgr. Džemal Gërbani v současné době pracuje jako vedoucí zařízení Domova sv. Františka. Domov sv. Františka poskytuje čtyři sociální služby pro osoby bez přístřeší: nízkoprahové denní centrum, noclehárny pro muže a ženy, terénní program a azylový dům. V současné době se jedná o největší zařízení v Plzni, které poskytuje sociální služby osobám bez přístřeší. Mgr. Džemal Gërbani pracuje v zařízení již od roku 2006. V roce 2019 získal v rámci 26letého výročí založení Diecézní charity Plzeň ocenění za dlouholetou kvalitně odváděnou práci.

Respondent č. 3 – Mgr. Miroslav Zicha

Mgr. Miroslav Zicha pracuje již 5 let jako sociální pracovník / sociální kurátor pro dospělé na Úřadě městského obvodu Plzeň 3 na odboru sociálních služeb. Městský obvod Plzeň

3 je největším městským obvodem a vyskytuje se zde nejvíce osob bez přístřeší. Mgr. Miroslav Zicha má s prací s lidmi bez domova bohaté zkušenosti.

Respondent č. 4 – Ladislav, 37 let

Ladislavovi je 37 let, na ulici je již 14 let. Na ulici se dostal po neshodách v rodině z důvodu své závislosti na opiátech.

Respondent č. 5 – Lukáš, 41 let

Lukášovi je 41 let, na ulici je od svých 35 let, poté, co se rozvedl se svou manželkou. Lukáš uvádí, že za rozvodem stály jeho problémy s alkoholem.

Respondent č. 6 – Michaela, 26 let

Michaele je 26 let, na ulici je od svých 18 let, kdy po neshodách v rodině odešla z domova. Michaela přiznává, že jejím problémem je závislost na pervitinu.

Respondent č. 7 – Marek, 33 let

Markovi je 33 let, na ulici je zhruba od svých 25 let, kdy se rozešel se svou partnerkou. Marek přiznává problémy s drogami, které se ještě vystupňovaly po rozchodu.

Respondent č. 8 – Josef, 35 let

Josef je na ulici od svých 18 let, kdy opustil dětský domov, ve kterém vyrůstal celé dětství. Josefovi je nyní 35 let. Josef přiznává, že má problémy s drogami, dále přiznal, že si vydělává prostitucí.

5.1 Vyhodnocení polostrukturovaných rozhovorů

V následující části práce čtenáře seznámím s výsledky jednotlivých výzkumných oblastí polostrukturovaných rozhovorů. Jedná se o tři výzkumné oblasti: další rozvoj služeb pro osoby bez přístřeší, služby pro osoby bez přístřeší z pohledu pracovníků a poslední oblastí jsou služby pro osoby bez přístřeší z pohledu samotných osob bez domova.

5.1.1 Další vývoj služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně

Tato část je věnována výzkumné oblasti týkající se dalšího rozvoje služeb pro osoby bez přístřeší. V této části jsem zjišťoval, jakým způsobem probíhá plánování služeb pro osoby bez přístřeší, kdo se na plánování podílí a zda budou v Plzni nějaké nové služby vznikat.

Otázka č. 1: Můžete mi popsat, jakým způsobem probíhá plánování služeb pro lidi bez domova?

Respondent č. 1 – Mgr. Karolína Vodičková, MBA

„Město Plzeň dlouhodobě komunitně plánuje. Odbor sociálních služeb Magistrátu města Plzně pravidelně organizuje akční skupiny komunitního plánování. Zde jsou zastoupeni zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé. Bohužel zastoupení uživatelů je poměrně malé, zejména u osob bez domova. Výstupem z komunitního plánování je vytvoření dvouletého akčního plánu, který schvaluje Rada města Plzně a Zastupitelstvo města Plzně. Obec rovněž dává podklady krajskému úřadu, který vytváří střednědobé plány sociálních služeb a je zodpovědný za jejich síť a financování.“

Otázka č. 2: Jsou do plánování služeb pro lidi bez domova nějakým způsobem zapojeni samotní uživatelé (lidé bez domova)?

Respondent č. 1 – Mgr. Karolína Vodičková, MBA

„V roce 2014 proběhlo sčítání osob bez domova a fokusní skupiny zaměřené na mapování jejich potřeb. Na základě toho byl vytvořen první akční plán řešení bezdomovectví v Plzni. Od té doby město zadalo několik odborných studií, které měly za cíl taktéž mapování potřeb osob bez domova.“

Otázka č. 3: Inspirujete se při rozvoji služeb pro lidi bez domova např. v jiných městech, popřípadě státech?

Respondent č. 1 – Mgr. Karolína Vodičková, MBA

„Ano, mezi hlavní spolupracující města v rámci ČR patří Brno a Ostrava, jejichž zástupci dlouhodobě spolupracují se zástupci města Plzně. Hlavní město Praha je rovněž v inspiraci v mnoha tématech v oblasti prevence bezdomovectví. Ze zahraničních měst se inspirace týká hlavně Amsterdamu, Regensburgu a Marseille.“

Otázka č. 4: Můžete mi popsat, jaké nové služby budou vznikat pro osoby bez přístřeší v Plzni v následujících 5 letech?

Respondent č. 1 – Mgr. Karolína Vodičková, MBA

„Plzeň má v plánu vybudování zcela nového nízkoprahového denního centra, respektive dvou totožných služeb pro různé poskytovatele. Jedna z nich bude provozována v novém objektu společně s noclehárnou, a nahradí tak již kapacitně nevyhovující stávající službu a bude bezbariérová. Dále je naplánována výstavba azylového domu komunitního typu a každoročně se rozvíjí zimní program pro lidi bez domova. V Plzni je aktuálně zaměřen důraz na rozvoj bydlení s podporou sociálního pracovníka, vznikají projekty Housing first, sdílené byty a krizové byty. S lidmi bez domova pracují moderními metodami stále se rozvíjející multidisciplinární týmy, jsou využívány i v oblasti adiktologické péče. V neposlední řadě je v Plzni rozvíjena problematika medik-street v oblasti nízkoprahových služeb.“

Otázka č. 5: Vnímáte vy osobně potřebu vzniku nějaké služby, která by pomohla v řešení bezdomovectví, ale její vznik se prozatím nedaří realizovat?

Respondent č. 1 – Mgr. Karolína Vodičková, MBA

„Město Plzeň stále bojuje s nedostatkem bytů, které by sloužily potřebným pro dostatečné pokrytí oblasti ‚sociální bydlení‘. Dále je stále otevřená otázka vybudování pobytové služby pro osoby dlouhodobě bez přístřeší, jejichž zdravotní stav jim již neumožňuje pokračovat v životě na ulici. Další služba, která by měla jistě využití, je tzv. Wet house nebo Wet nízkoprahové denní centrum – což jsou služby, které již od základů počítají s uživateli pod vlivem alkoholu. Zatím se rovněž nezdařilo vybudování dostatečných nízkoprahových zdravotnických služeb, kde by osoby bez domova mohly se svými zdravotními problémy vyhledat odborníky v oblasti gynekologie, psychiatrie, zubního a kožního lékařství apod.“

Z rozhovoru s Mgr. Karolínou Vodičkovou vyplynuly následující body:

- Město Plzeň sociální služby dlouhodobě komunitně plánuje, jsou vytvářeny akční skupiny komunitního plánování, kde jsou zastoupeni: zadavatelé, poskytovatelé a možnost účasti mají i samotní uživatelé.

- V roce 2014 proběhlo v Plzni sčítání osob bez domova, na základě toho vznikl první akční plán řešení bezdomovectví v Plzni. Město si dále průběžně nechává zpracovávat odborné studie, které mají za cíl mapovat potřeby osob bez domova.
- Při rozvoji služeb pro osoby bez přístřeší město Plzeň spolupracuje s ostatními městy v rámci ČR. Jedná se hlavně o města: Brno, Ostrava a Praha. Dále se inspiroje i v zahraničí, kde se uskutečňují zahraniční stáže.
- Město Plzeň má v plánu další rozvoj sociálních služeb pro osoby bez přístřeší, jedná se zejména o vzniku těchto nových služeb: navýšení kapacity stávajícího nízkoprahového denního centra a noclehárny, otevření dalšího nízkoprahového centra. Naplánována je také výstavba azylového domu komunitního typu a rozvoj zimního programu pro lidi bez domova. V Plzni je taktéž kladen důraz na rozvoj bydlení s podporou sociálního pracovníka.
- Služby, které Mgr. Karolína Vodičková (potažmo město Plzeň) vnímá jako další potřebné, jsou následující: vybudování pobytové služby pro osoby dlouhodobě bez přístřeší, jejichž zdravotní stav jim neumožňuje již dále žít na ulici, dále zařízení, kde by mohli být uživatelé pod vlivem alkoholu, tzv. Wet house či Wet nízkoprahové denní centrum. V budoucnu chce město Plzeň také pokračovat ve snaze o rozšíření zdravotní péče pro osoby bez přístřeší, zejména v oblasti: gynekologie, psychiatrie, zubního a kožního lékařství.

5.1.2 Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu pracovníků

Zde jsem zjišťoval, jak na aktuální sociální služby pro osoby bez přístřeší pohlíží samotní pracovníci. Zda je pro ně aktuální nabídka služeb dostatečná, zda je nějaká služba, kterou při práci s lidmi bez domova postrádají, a v neposlední řadě jsem zjišťoval, zda oni sami se nějakým způsobem podílejí na rozvoji služeb pro osoby bez domova.

Otázka č. 1: Jak hodnotíte současnou nabídku služeb pro lidi bez domova v Plzni?

Respondent č. 2 – Mgr. Mgr. Džemal Gërbani

„Myslím, že v současné době jsou pro lidi bez domova zajištěny základní druhy sociálních služeb, které jsou pro ně ze zákona určeny. Problémem je ale v některých případech kapacita těchto služeb nebo jejich prostorové, materiální či personální zajištění. Některé služby, které by lidé bez domova potřebovali, v Plzni a povětšinou ani nikde jinde nejsou,

protože nemají pro svou existenci dostatečnou oporu v zákoně (např. nízkoprahová pobytová služba pro osoby bez přístřeší, které jsou imobilní nebo neschopné sebeobsluhy, či takové, které se potřebují doléčit po pobytu v nemocnici apod.). Některé ne zcela běžné služby pro tyto osoby se v Plzni chystají, jako např. tzv. mokrý azylový dům. Chystanou novinkou je také možnost pobytu v azylovém domě společně pro stejnopohlavní páry nebo šance provozovat ambulanci služby pro osoby bez přístřeší, které mají psy. Výzvou do budoucna je rozvoj zdravotní péče speciálně určené pro lidi bez domova nebo jejich ‚alternativní‘ způsob zaměstnávání.“

Respondent č. 3 – Mgr. Miroslav Zicha

„Domnívám se, že současné pobytové, ambulanci i terénní služby dokážou saturovat většinu potřeb osob bez přístřeší. Otázkou zůstává jejich potřebný rozsah a dostatečnost (zejména prostor/vybavení). V současné době město již pracuje na rozšíření a zkvalitnění stávajících služeb.“

V první otázce se oba respondenti shodují, oba mají pocit, že současná nabídka služeb pro osoby bez přístřeší je v Plzni pokrytá, oba ale zároveň shodně zmiňují kapacitu, která dle nich není v Plzni dostatečná. Dále Mgr. Džemal Gërbani zmiňuje potřebnost dalších služeb, jako je např. tzv. mokrý dům.

Otázka č. 2: Máte pocit, že funguje spolupráce mezi jednotlivými organizacemi/institucemi, které nabízejí pomoc lidem bez domova?

Respondent č. 2 – Mgr. Džemal Gërbani

„Myslím, že spolupráce mezi jednotlivými aktéry na poli pomoci lidem bez domova má ještě své velké mezery. Problémem je, že zatím není žádná ať již formální, nebo neformální platforma, kde by se pravidelně setkávaly všechny zainteresované subjekty. Komunitní plánování a jiné platformy organizované městem např. nezahrnují při setkávání k problematice lidí bez domova tzv. adislužby. Na druhou stranu ani my, kteří služby pro osoby bez přístřeší v Plzni provozujeme, jsme nevyvinuli v tomto ohledu dostatečnou aktivitu. Možná je to také tím, že někdy samotným provozovatelům služeb není zcela jasné, zda a jak patří svou činností do této problematiky, protože někdy mají služby, které provozují jen azylové domy, pocit, že jejich klientela vlastně nejsou klasičtí bezdomovci a naopak služby, které jsou ze své podstaty zacílené na jiný okruh osob, mají dojem, že se jich tato problematika bytostně týká a rozumí jí. Situaci by asi prospělo, kdyby do Plzně

přišel ještě další subjekt, který je většinou zaměřen na provoz služeb pro lidi bez domova (to už se chystá) a také to, kdyby zde byl ještě alespoň druhý subjekt vedle jednoho již existujícího, který by provozoval ambulantní služby zacílené jen na lidi bez domova. Tím by mohlo dojít k tomu, že by již byly ostatními subjekty více respektovány hlasy skutečných, a ne jen sebedomnělých odborníků na bezdomovectví, kteří by pak mohli vytvořit jádro platformy, která by dále pracovala na rozvoji spolupráce mezi jednotlivými aktéry.“

Respondent č. 3 – Mgr. Miroslav Zicha

„Vím, že se tyto organizace setkávají jak na oficiální úrovni např. na pracovních skupinách komunitního plánování sociálních služeb, konferencích, tak na neoficiální úrovni např. v rámci sdílení dobré praxe apod. Tyto NNO jsou většinou zaměřeny na uživatele nelegálních návykových látek, kdy většinu jejich uživatelů tvoří osoby bez přístřeší. Nevím, zda se na neoficiální úrovni setkávají např. pracovníci čistě osob bez přístřeší. Spolupráce u konkrétního uživatele je pak vždy závislá na přístupu jednotlivých pracovníků, ale věřím, že zde spolupráce funguje.“

Ve druhé otázce dochází k poněkud rozdílným odpovědím.

Respondent č. 2 Mgr. Džemal Gërbani vnímá na poli spolupráce jisté mezery, oproti tomu respondent č. 3 Mgr. Miroslav Zicha se domnívá, že spolupráce funguje dobře.

Otázka č. 3: Máte pocit, že město Plzeň se zabývá problematikou bezdomovectví?

Respondent č. 2 – Mgr. Mgr. Džemal Gërbani

„Město Plzeň se problematikou bezdomovectví přes všechny možné výtky podle mého názoru zabývá a zabývá se jí dlouhodobě. I když někdy vnímám, že zástupci města daný problém nechápu nebo jej chápou ‚po svém‘, nelze městu upřít upřímnou snahu problematiku lidí bez domova řešit. Bez dlouholeté podpory města by žádná ze služeb pro lidi bez domova v Plzni neexistovala a nebyl by myslitelný ani rozvoj těchto služeb, který je výsledkem ochoty města naslouchat poskytovatelům služeb pro lidi bez domova a snahou tuto problematiku řešit.“

Respondent č. 3 – Mgr. Miroslav Zicha

„Ano, a to s ohledem na současně realizovaný výzkum Fenomén bezdomovectví, jehož zadavatelem je Magistrát města Plzně – Odbor sociálních služeb, kdy řešitelem výzkumu je Katedra sociologie Fakulty filozofické ZČU v Plzni. Tento výzkum se zabývá otázkou, zda lze přijatelně řešit problémy související s bezdomovectvím v Plzni, případně jak. Dalším příkladem mohou být nedávno vzniklá karanténní místa pro lidi bez přístřeší, tak stanové městečko, kdy obé bylo zřízeno v pandemické době. V neposlední řadě se Odbor bezpečnosti, prevence kriminality a krizového řízení setkává s NNO se zaměřením na osoby bez přístřeší.“

Na otázku, zda se město Plzeň zabývá problematikou bezdomovectví, oba respondenti shodně odpověděli, že ano, že problematika bezdomovectví je ze strany města dlouhodobě řešena.

Otázka č. 4: Jste nějakým způsobem zapojen do plánování služeb pro lidi bez domova (např. komunitní plánování)?

Respondent č. 2 – Mgr. Mgr. Džemal Gërbani

„Na komunitní plánování jsem pravidelně zván a také se jej pravidelně účastním. Právě komunitní plánování je asi tou hlavní platformou, díky které dochází k rozvoji služeb pro lidi bez domova.“

Respondent č. 3 – Mgr. Miroslav Zicha

„Ano, pravidelně je náš odbor úřadu městského obvodu zván k účasti na pracovních skupinách komunitního plánování sociálních služeb (tvorba akčních plánů).“

Na otázku, zda jsou respondenti nějakým způsobem zapojeni do plánování služeb pro osoby bez domova, oba shodně odpověděli, že ano a toto zapojení probíhá prostřednictvím komunitního plánování.

Otázka č. 5: Jaká další služba/služby by měla v Plzni vzniknout pro lidi bez domova?

Respondent č. 2 – Mgr. Mgr. Džemal Gërbani

„Co v Plzni chybí, jsem už naznačil v odpovědi na první otázku, mně osobně nejvíce chybí služba pro lidi bez domova, kteří jsou imobilní a nejsou schopni sebeobsluhy.“

Respondent č. 3 – Mgr. Miroslav Zicha

„Azylový dům pro imobilní osoby nebo osoby se sníženou mobilitou. Stejně tak denní centrum pro tyto lidi. Dále věřím, že by našel uplatnění (byť jen ojediněle) terénní lékař, který by byl schopen navštívit lidi, kteří se nemohou dostavit k vyšetření do azylového domu, přičemž jejich zdravotní stav nevyžaduje zavolání RZS, neboť není život ohrožující.“

V otázce chybějících služeb se oba respondenti opět shodují. Oba zmiňují, že v Plzni chybí zejména nějaké zařízení, které by bylo určené pro osoby bez přístřeší imobilní, jež nejsou schopné sebeobsluhy. Mgr. Miroslav Zicha potom dále zmiňuje, že užitečný by byl nějaký terénní lékař, protože u lidí bez domova je jejich zdravotní stav často natolik nepříznivý, že nejsou schopni sami vyhledat lékaře, ale zároveň jejich zdravotní stav není život ohrožující, a proto si nevyžaduje přivolání rychlé záchranné služby.

5.1.3 Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu lidí bez domova

V poslední oblasti výzkumu jsem zjišťoval názor samotných osob bez přístřeší na služby pro ně určené, zajímalo mě, zda znají aktuální nabídku služeb, zda nějakou službu využívají pravidelně, jak se vlastně o službách dozvěděli a zda je nějaká forma pomoci, která jim v Plzni chybí na sociální služby. Vzhledem k tomu, že jsem při prepisování rozhovorů zjistil, že některé výrazy, které použili respondenti z řad osob bez domova, by čtenáři nemuseli být jasné, budou jednotlivé odpovědi doplněny o poznámky s vysvětlením.

Otázka č. 1: Znáte aktuální nabídku služeb, které můžete v Plzni využívat?

Respondent č. 4 – Ladislav

„Jo, řekl bych, že znám, já už jsem na ulici dlouho a Plzeň znám dobře. Navíc my si i tak různě s kámošema říkáme, kam chodíme a tak.“

Respondent č. 5 – Lukáš

„No asi takhle, nevím, jestli znám všechny služby, který bych mohl využívat, ale ty, které já potřebuju, tak znám. A vlastně asi ani nijak nepátrám, co ještě v Plzni je, stačí mi ty služby, kam chodím.“

Respondent č. 6 – Michaela

„No tak já využívám pravidelně tři služby a o ostatní se nějak nezajímám, já jinak jsem hlavně venku, ale asi kdybych potřebovala vědět o dalších službách, tak se asi zeptám pracovníků na to, jaký mám možnosti, nebo lidí, co jsou taky venku.“

Respondent č. 7 – Marek

„Jo, řekl bych, že mám přehled, kam v Plzni jít, popřípadě na koho se obrátit ohledně pomoci, ale já těch služeb využívám jen pár.“

Respondent č. 8 – Josef

„Tak já jsem na ulici už někdy asi od 18, takže vím, kde se v Plzni obrátit pro pomoc. Já ty služby dost střídám, zrovna podle toho, co konkrétně potřebuji.“

Na první otázku shodně všech 5 respondentů odpovědělo, že mají představu o tom, jaké jsou v Plzni aktuálně služby pro osoby bez přístřeší. Popřípadě uvedli, že ví, na koho se obrátit, když by potřebovali poradit.

Otázka č. 2: Od koho nebo jakým způsobem jste se dozvěděl/a, kde v Plzni hledat pomoc?

Respondent č. 4 – Ladislav

„Tak jako první jsem začal chodit na Charitu (myšlen Domov sv. Františka, pozn. autora), o tý mi řekl už kdysi dávno strejda, kterej byl taky na ulici. Potom třeba o káčku (myšleno K-centrum, pozn. autora), tak o tom mi řekli kluci, co jsou taky venku a řeší tak nějak podobný věci jako já.“

Respondent č. 5 – Lukáš

„Tak já jsem na ulici skončil po rozvodu, to mi bylo 35, já jsem před tím žil normální život, žádný služby jsem nepotřeboval, no když jsem byl pár dní venku, tak mě jednou večer kontrolovali policajti a nějak se se mnou dali do řeči a řekli mi o Charitě (myšleno Domov sv. Františka, pozn. autora), tam jsem se potom od pracovníků dozvěděl i o dalších službách.“

Respondent č. 6 – Michaela

„Já tím, že jsem hlavně venku, tak jsem nějak ze začátku ani žádnou službu nevyužívala, jednou přišli na squat teréňáci a ty se mnou hodili řeč, nejdřív mi pomáhali jenom venku, že za mnou docházeli, potom jsem začala využívat denní centrum (myšleno Nízkoprahové denní centrum v Domově sv. Františka, pozn. autora) a chodit tam hlavně na sprchu, pro potraviny a taky mi tam pomohli s dokladama. Jinak spím venku, protože mám psa.“

Respondent č. 7 – Marek

„Já už na ulici pár let jsem, ale v Plzni jsem teprve rok, před tím jsem byl jinde. Do Plzně sem vlastně přijel za kámošem, co je taky venku, ten spí v jedné chatce a řekl mi, že můžu být u něj, já mám psa, tak se to hodilo. Jednou tam za námi přišli teréňáci a ty mi o službách řekli, začal jsem využívat denní centrum, na noclehárnu (myšleno Nízkoprahové denní centrum a noclehárna v Domově sv. Františka, pozn. autora) nemůžu kvůli psovi, protože tam se psem nemůže a venku ho nenechám, no a pak o dalších službách, hlavně teda káčku (myšleno K-centrum, pozn. autora), tam taky chodím pravidelně.“

Respondent č. 8 – Josef

„Já jsem na ulici vlastně od té doby, co jsem odešel z děčáku (myšleno dětský domov, pozn. autora). Když jsem vyšel, tak se mě tak nějak ujala ségra, která byla taky tou dobou na ulici, a ta mi tak nějak řekla, jaký mám v Plzni možnosti.“

O tom, jakým způsobem se respondenti dozvěděli o službách, vyplývá, že dva respondenti se o nich dozvěděli od svých rodinných příslušníků, kteří tou dobou taky byli na ulici, jeden respondent uvedl, že ho informovala policie a dva respondenti uvedli, že je kontaktovali terénní pracovníci. Dále se také dva respondenti zmínili, že využívají služby pouze přes den, protože mají psa, a nemohou tak využívat např. službu noclehárny.

Otázka č. 3: Je nějaká služba/služby, které využíváte pravidelně?

Respondent č. 4 – Ladislav

„No kam chodím pravidelně, jako ne třeba každé den, ale tak 3x do týdne, to chodím na denní centrum (Nízkoprahové denní centru Domova sv. Františka, pozn. autora), tam jdu hlavně kvůli sprše a řeším s nima pracák. No a pak chodím na káčko (K-centrum, pozn. autora), tam si chodím měnit.“

Respondent č. 5 – Lukáš

„Já chodím jen na Charitu (myšlen Domov sv. Františka, pozn. autora), to hlavně, potom ještě chodím za paní Ludínovou (kurátorka pro dospělé, pozn. autora), to třeba když jsem ztratil rodnej list, a ještě v neděli tak chodím k Muzeu na polívku (v neděli vydává pro lidi bez domova jídlo skupina lidí z hnutí Food not Bombs, pozn. autora). Jinak spím hlavně venku, já se rád napiju, takže na Charitě (myšlen Domov sv. Františka, pozn. autora) bych bejt nemoh.“

Respondent č. 6 – Michaela

„Jak mám psa, tak sem hlavně hodně venku, párkrát v tejdnu zajdu na denní centrum (Nízkoprahové denní centrum Domova sv. Františka, pozn. autora), a to hlavně kvůli sprše a pak, když se tam vydávaj potraviny, někdy tam maj třeba i granule pro psa, tak ty si taky vezmu. A pak chodim do Pointu (myšlena organizace Point 14, pozn. autora), tam si chodim třeba vyměnit a taky si tam řeším nějaký věci. Jinak spim venku.“

Respondent č. 7 – Marek

„No, nejdřív se mi moc nic využívat nechtělo, tak jsem byl jen venku, jak jsem říkal. Teď chodim pravidelně na Charitu (myšlen Domov sv. Františka, pozn. autora), pak na káčko (myšleno K-centrum, pozn. autora), tam si dam sprchu a napíšou mi tam ten papír na potraviny (organizace mají možnost vypsát doporučení do Humanitárního skladu na výdej potravinové pomoci, pozn. autora).“

Respondent č. 8 – Josef

„Já to mám jak kdy. Někdy je doba, že žádný služby nevyužívám a jsem třeba jen venku, pak třeba zase někam chodim no. Hlavně teda na Charitu (myšlen Domov sv. Františka, pozn. autora), tam když jsou velký mrazy, tak i nocuju. Jinak třeba, jak jsem veku, tak za námi chodí teréňáci z ulice, u nich si měnim buchny (myšleno injekční stříkačky, pozn. autora), pokecáme a tak.“

V otázce týkající se pravidelnosti využívání jedné či více služeb respondenti shodně odpovídali, že služeb využívají více. Nejčastěji se objevovala odpověď, ve které uváděli, že využívají služby pro osoby bez domova v kombinaci se službami zaměřenými na práci s lidmi se závislostí.

Otázka č. 4: Je něco, co Vám v Plzni chybí? Nějaká konkrétní forma pomoci?

Respondent č. 4 – Ladislav

„No já vlastně ani nevím, já třeba do služeb chodím jen přes den, jinak nocuju venku, jenom teda na zimu, to chodím na Charitu (myšlena noclehárna Domova sv. Františka, pozn. autora), ale teda spím tam, až když jsou jo velký mrazy. Letos se mi teda líbilo, že otevřeli DEPO (letos byla otevřena v době největších mrazů krizová noclehárna a denní centrum v prázdných prostorách DEPA, pozn. autora), tam to bylo super, bylo to zadarmo a taky se tam neřešilo, když byl třeba člověk nějak pod vlivem a tak.“

Respondent č. 5 – Lukáš

„Já toho nějak moc nepotřebuju, takže za mě to asi stačí, ty služby, co v Plzni jsou.“

Respondent č. 6 – Michaela

„Já osobně tím, jak mám psa, tak bych uvítala nějakou službu, kde bych mohla být i s ním, jako ne třeba pořád, ale jsou situace, kdy by se to hodilo. Třeba, když jsem skončila v nemocnici, tak mi psa pohlídal kamarád, ale já stejně pak odešla na reverz, abych byla zase s mým psem. Mně nevadí spát venku, ale třeba, jak jsem byla z té nemocnice, nebo třeba v zimě, když jsou velký mrazy, tak by se mi líbila možnost mít kde přenocovat i se psem. Letos, jak byly velký mrazy, tak bylo DEPO (letos byla otevřena v době největších mrazů krizová noclehárna a denní centrum v prázdných prostorách DEPA, pozn. autora), tam jsem si mohla vzít psa a bylo to super.“

Respondent č. 7 – Marek

„Já tím, že mám psa, tak bych uvítal nějakou službu, kde bych ho mohl mít s sebou. Třeba když jdu někam do služby i přes den, tak kdyby tam třeba mohl být nějaký kotec nebo tak, abych ho nemusel uvazovat venku. Jinak, co se jako služeb týče, tak bych řekl, že ta nabídka je dostatečná, a když něco potřebuju, tak tu pomoc dostanu.“

Respondent č. 8 – Josef

„Já si myslím, že těch služeb je asi v Plzni dost, co by teda bylo fajn, tak třeba, kdyby tu byla ještě nějaká noclehárna, protože v zimě je na Charitě (myšlena noclehárna Domova sv. Františka) fakt narváno, jako nevyhazujou lidi ven, ale to spaní, no je tam prostě přeplněno. Nebo třeba, když tam člověk něco provede a dostane zákaz, tak aby mohl jít někam jinam spát.“

V otázce, zda v Plzni chybí nějaká služba či jiná forma pomoci, se odpovědi respondentů poměrně shodovaly. Dva respondenti, kteří jsou zároveň majitelé psů, uvedli, že by uvítali službu, kde by mohli mít psa s sebou, např. kdyby služba disponovala kotcem, kam by mohli psa dát. Jeden respondent uvedl, že jsou pro něj služby dostatečné. Další dva respondenti hovořili o tom, že by v Plzni uvítali další noclehárnu, ať už kvůli kapacitě, která je podle nich v zimě nedostačující, nebo i proto, aby měli víc možností, kam jít přespát.

Otázka č. 5: Dotazoval se Vás někdy např. nějaký pracovník, jakou další službu či formu pomoci při řešení Vaší situace byste v Plzni uvítal/a?

Respondent č. 4 – Ladislav

„Jo, ptali se nás asi nějaký výzkumníci nebo tak. To bylo v lednu, myslím, nebo v únoru, jak bylo otevřený DEPO v těch mrazech, tak tam byli nějaký lidi a ty se nás ptali, jestli s námi můžou vyplnit dotazník, a ptali se tam, co by sme třeba potřebovali nebo tak. A potom ještě na Charitě (myslen Domov sv. Františka, pozn. autora), to je asi rok zpátky, tak s námi vyplňovali dotazník, teda jako s tím, kdo chtěl. A tam se nás ptali, jak sem spokojenej s Charitou (myslen Domov sv. Františka, poznámka autora), pak třeba jestli nám nějaká služba chybí a tak.“

Respondent č. 5 – Lukáš

„No tak kluci, co jsou taky na ulici, tak říkali, že prej má probíhat nějaký výzkum nebo tak něco, myslím letos v zimě, asi někdy v únoru. Ale já jsem neměl zájem se toho účastnit.“

Respondent č. 6 – Michaela

„Já jsem se účastnila nějakýho výzkumu, bylo to v zimě. Tam se nás ptali tak nějak na náš život, jestli třeba nám nějaká služba chybí a tak. Taky nám tam říkali, co by třeba v Plzni mohlo vzniknout.“

Respondent č. 7 – Marek

„Účastnil jsem se nějakýho výzkumu v zimě. To jsem využíval to krizový spaní v DEPU, jak byly ty mrazy. Říkali, že je to nějaká studie, nebo co, od města, aby zjistili naše potřeby.“

Respondent č. 8 – Josef

„Jo, nějaký výzkum prej probíhal, moji známí se ho účastnili, ale já ne, neměl jsem zájem. Já se nerad bavím s cizíma lidma a tak no.“

V poslední otázce se respondenti shodovali v tom, že věděli, že probíhal výzkum, který byl zaměřený na potřeby lidí bez domova. Tři respondenti odpověděli, že se ho přímo účastnili, další dva respondenti odpověděli, že o něm věděli, ale o účast zájem neměli. Jeden z pěti respondentů také uvedl, že krom zmiňovaného výzkumu v minulosti vyplňoval dotazník s pracovníky Domova sv. Františka, který byl zaměřený na spokojenost s využíváním služeb (nejen služby Domova sv. Františka).

6 Shrnutí výsledků

Hlavním výzkumným cílem diplomové práce bylo zmapovat nabídku služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně. Tento hlavní výzkumný cíl zahrnoval další tři dílčí výzkumné cíle.

Naplnit stanovené cíle jsem se snažil pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru.

Vzhledem ke třem výzkumným oblastem jsem sestavil i tři druhy polostrukturovaných rozhovorů, které byly realizovány se třemi skupinami respondentů. Jednotlivé dílčí cíle byly následovné: zjistit, jaké další služby vznikají pro osoby bez přístřeší na území města Plzně a kdo se na tom podílí, zjistit, jak vnímají aktuální nabídku služeb pro osoby bez přístřeší pracovníci, kteří s touto cílovou skupinou pracují, a jak vnímají další rozvoj služeb a posledním dílčím cílem bylo zjistit, zda lidé bez přístřeší znají aktuální nabídku služeb pro ně určenou a zda je nějaká forma pomoci, která jim v Plzni chybí.

První oblast (a tedy i první dílčí výzkumný cíl) byla zaměřena na zjištění, jaké další služby vznikají pro osoby bez přístřeší na území města Plzně a kdo se na tom podílí. V rámci výzkumu jsem zde dospěl ke zjištění, že město Plzeň se dlouhodobě a systematicky snaží zabývat problematikou bezdomovectví. Na první výzkumnou otázku: Jaký bude další vývoj služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně, mohu tedy odpovědět následovně: Město Plzeň sociální služby dlouhodobě plánuje pomocí komunitního plánování, vytváří akční skupiny, kde jsou zastoupeni zadavatelé, poskytovatelé a možnost účasti mají i samotní uživatelé, tedy osoby bez přístřeší. V rámci dalšího rozvoje služeb pro osoby bez přístřeší má město Plzeň v plánu následující: rozšíření kapacity stávajícího nízkoprahového denního centra a noclehárny, otevření nového nízkoprahového denního centra a vzniknout má také nový azylový dům komunitního typu. Dále se město Plzeň zabývá rozvojem zimního programu pro lidi bez domova, jedná se zejména o krizové spaní v období mrazů. Služby, které by město Plzeň do budoucna ještě uvítalo, ale zatím se nedaří jejich realizace, jsou tyto: vybudování pobytové služby pro osoby dlouhodobě bez přístřeší, jejichž zdravotní stav jim neumožňuje již dále žít na ulici, dále vznik zařízení, kde by mohli být uživatelé pod vlivem alkoholu, tzv. Wet house či Wet nízkoprahové denní centrum. V budoucnu chce město Plzeň také pokračovat ve snaze o rozšíření zdravotní péče pro osoby bez přístřeší, zejména v oblasti: gynekologie, psychiatrie, zubního a kožního lékařství.

Druhá výzkumná oblast společně s druhým výzkumným cílem byla zaměřena na to, jak vnímají aktuální nabídku a další rozvoj služeb pro osoby bez přístřeší samotní pracovníci, kteří s lidmi bez přístřeší pracují. Zde jsem dospěl k následujícímu: Pracovníci, kteří s lidmi bez domova pracují, vnímají, že aktuální nabídka základních služeb je v Plzni saturována. Oba však narážejí na nedostatečnou kapacitu, která by mohla být větší. Zároveň vnímají, že některé formy pomoci pro osoby bez přístřeší v Plzni chybí. Jedná se zejména o zařízení pro osoby bez přístřeší s nevyhovujícím zdravotním stavem, kdy nejsou schopny sebeobsluhy. Jako další byl zmíněn terénní lékař pro osoby bez přístřeší, který by mohl ošetřovat přímo v terénu. Protože řada osob bez přístřeší je v takovém zdravotním stavu, kdy již nezvládnou k lékaři dojet, ale jejich zdravotní stav není život ohrožující, a proto k nim nechce rychlá záchranná služba vyjíždět. V poslední řadě byly také zmíněny kotce pro psy osob bez přístřeší, kdy psi jsou často důvodem, proč osoby bez přístřeší nevyužívají např. noclehárnu nebo jiné služby v plném rozsahu právě z důvodu, že nemají kam dát svého psa. Oba respondenti také uvedli, že jsou pravidelně zváni na komunitní plánování, a mají tak možnost se na něm aktivně podílet.

Poslední výzkumná oblast společně s posledním výzkumným cílem mapovala, zda samotné osoby bez přístřeší znají aktuální nabídku služeb pro ně určenou a zda jim v Plzni nějaká forma pomoci chybí. Z výzkumu vyplynulo, že osoby bez přístřeší aktuální nabídku znají a ví, kam se pro pomoc obrátit, nejčastěji si jednotlivé informace o službách předávají mezi sebou navzájem. Dále vyplynulo, že služby využívají pravidelně, většinou se jedná o kombinaci služeb pro osoby bez přístřeší a službu určenou pro lidi se závislostí. V rámci výzkumu respondenti také uvedli, že měli možnost se účastnit výzkumu, který si zadalo město Plzeň na zjištění jejich potřeb. Co se dalších možností pomoci týče, bylo zjištěno, že nejvíce by uvítali rozšíření stávajících služeb, např. vznik další noclehárny, dále zmiňovali, že by uvítali také možnost kotečů pro své psy, kam by je mohli odložit, když chtějí v nějaké službě pobýt nějakou dobu, např. přenocovat. Řada respondentů také chválila zimní opatření v podobě krizového spaní, kde mohli být společně se svými psy a nebyli kontrolováni na přítomnost alkoholu či jiných omamných látek. Toto krizové opatření v době letošních tuhých mrazů bylo realizováno městem Plzeň ve spolupráci s neziskovými organizacemi, které se podílely na jeho chodu.

Závěrem lze říci, že ač byly jednotlivé výzkumné oblasti směřovány na různé okruhy respondentů (zástupce města, pracovníci, kteří s lidmi bez domova pracují, samotné osoby bez přístřeší), jejich odpovědi se společně provázely a doplňovaly. Toto považuji

za velice dobrý znak toho, že jsou potřeby jednotlivých okruhů zúčastněných osob vzájemně vnímány.

7 Diskuze

V rámci této kapitoly bych se rád věnoval zejména jednomu bodu, který jsem zjistil prostřednictvím výzkumného šetření a který vnímám jako opravdu důležitý. Jedná se o zdravotní péči pro osoby bez přístřeší. Jak od zástupce města Mgr. Karolíny Vodičkové, tak od obou respondentů z řad pracovníků Mgr. Džemala Gërbaniho a Mgr. Miroslava Zichy jsem se dozvěděl o potřebě zařízení pro osoby bez přístřeší, které mají zhoršený zdravotní stav, nejsou schopny sebeobsluhy, a využívání klasických služeb pro osoby bez přístřeší je tak pro ně téměř nemožné. Kromě takového zařízení zazněla ještě z řad respondentů potřeba rozšíření zdravotní péče pro osoby bez přístřeší.

Sám ze své praxe, kdy jsem pracoval v Domově sv. Františka, vím, jak je zdravotní stav u osob bez přístřeší komplikovaný. Nejednou jsem zažil, že přijela sanitka, vyložila osobu bez domova před Domovem sv. Františka a odjela. Přitom bylo zjištěno, že daný člověk je nemohoucí, neschopný se o sebe postarat, a tak je téměř nemožné, aby klasické služby Domova sv. Františka využíval. Ale co s takovým člověkem, když na hospitalizaci jeho zdravotní stav již není, domov, kde by byl, nemá a žádná služba pro něj taky není aktuálně vhodná? Toto i já osobně vnímám jako velkou mezeru při práci s osobami bez přístřeší. Bohužel se tento problém absence vhodné služby pro osoby bez přístřeší se zhoršeným zdravotním stavem netýká pouze Plzně, ale troufnu si říci, že je to problém na celorepublikové úrovni.

V některých městech se snaží absenci takové služby, která dle mého chybí v zákoně o sociálních službách, suplovat. Například v Ostravě Armáda spásy otevřela domovy s názvem Přístavy. Jedná se o domovy se zvláštním režimem, které jsou určeny pro lidi bez domova v seniorském věku a poskytují jim místo pro důstojný život, u uživatelů těchto domovů je tak minimalizované riziko dalšího sociálního propadu a zhoršení zdravotního stavu, avšak je to pouze pro osoby v seniorském věku, což neřeší, co např. s člověkem bez domova, kterému je 40 let a leckdy je na tom zdravotně hůře než 70letý člověk. V Praze třeba absenci takového zařízení řeší prostřednictvím azylového domu ADOS s pečovatelskou službou. Avšak i tady mají jako podmínku mobilitu a doba pobytu je limitována 6 měsíci.

Dalším problémem je zdravotní péče pro osoby bez přístřeší obecně. Při své praxi jsem se několikrát setkal s tím, jak je obtížné sehnat lékaře pro někoho, kdo je na ulici, je bez

pojištění apod. V Plzni je sice ordinace praktického lékaře přímo pro osoby bez přístřeší, ale i tak by respondenti uvítali např. terénního lékaře, který by mohl docházet přímo do terénu a poskytnout tam osobám bez přístřeší ošetření, což v současné době zákony neumožňují (někoho ošetřovat na ulici). Dále by bylo vhodné i rozšíření rozsahu lékařské péče pro osoby bez přístřeší, kdy např. Mgr. Karolína Vodičková uváděla rozšíření zdravotní péče o další odborníky, např. z oboru psychiatrie, gynekologie, zubního či kožního lékařství.

Já osobně se domnívám, že co se týče zařízení pro osoby bez přístřeší se zhoršeným zdravotním stavem a špatnou mobilitou, nejvíce by pomohlo, pokud by se to řešilo na celorepublikové úrovni a nějaká taková služba se podařila prosadit v chystané novele zákona o sociálních službách. Ohledně terénního lékaře by bylo dobře, kdyby se v České republice uzákonila tzv. Street medicine (pouliční medicína) a bylo legální provádět některá (alespoň základní) ošetření přímo v terénu tak, jak se o to snaží např. v Praze projekt Medicinaulici, který zapojuje studenty medicíny do poskytování základního ošetření lidem bez domova.

Závěr

Cílem mé diplomové práce s názvem Vznik a vývoj služeb sociální prevence pro osoby bez přístřeší v městě Plzni bylo zjistit, jaká je stávající nabídka služeb pro osoby bez přístřeší a zda se tato nabídka bude dále rozvíjet. Tento hlavní výzkumný cíl byl ještě doplněn o další tři dílčí výzkumné cíle, ty jsem se snažil naplnit právě prostřednictvím této práce.

Diplomová práce je členěna na dvě hlavní části, a to teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou vymezeny hlavní pojmy týkající se bezdomovectví, jako je typologie bezdomovectví, jeho definice či příčiny. Dále jsou zde popsány služby pro osoby bez přístřeší, jejich konkrétní nabídka v Plzni a v neposlední řadě jsou zmíněni hlavní poskytovatelé služeb pro osoby bez přístřeší v České republice. V praktické části je popsána metodologie výzkumu, stanoven hlavní výzkumný cíl práce společně s dílčími cíli z něho vyplývajícími. Dále je zde popsán výzkumný soubor, metoda sběru dat a samotný sběr dat. Výzkumné šetření bylo realizováno s 8 respondenty prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Vzhledem ke třem odlišným skupinám respondentů vznikly i tři druhy polostrukturovaných rozhovorů. Prostřednictvím těchto rozhovorů jsem získal potřebné informace k jednotlivým dílčím cílům: rozvoj služeb pro osoby bez přístřeší v Plzni, pohled pracovníků na aktuální nabídku služeb pro osoby bez přístřeší a pohled samotných osob bez přístřeší na služby pro ně určené. Díky těmto informacím si troufám říci, že se mi zdárně podařilo naplnit jednotlivé dílčí cíle. Samotný závěr práce je potom věnován podrobné analýze získaných informací.

Seznam literatury

- Armáda spásy. (2020). *Kdo jsme*. Dostupné z: <https://armadaspasy.cz/o-nas/kdo-jsme/>
- ČAS. (2020). *Česká asociace streetwork*. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2392/co-je-cas>
- DCHP. (2020a). *Středisko sociální rehabilitace Plzeň*. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/jak-pomahame/v-plzenskem-kraji/podpora-zamestnanosti/stredisko-socialni-rehabilitace-plzen/>
- DCHP. (2020b). *O potravinové pomoci*. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/kontakty/potravinova-pomoc/o-potravinove-pomoci/>
- DCHP. (2020c). *Charitní sociální podnik s. r. o.* Dostupné z: <https://www.dchp.cz/jak-pomahame/v-plzenskem-kraji/podpora-zamestnanosti/charitni-socialni-podnik/>
- Diakonie. (2020). *O nás*. Dostupné z: <https://www.diakoniespolu.cz/o-nas/>
- ENSIGN, J., GITTELSOHN, J. (1998) *Health and acces to care: Perspective of homelessyouth in Baltimore City*. U. S. A. Social Science and Medicine.
- FEANTSA. (2005). *European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion?bcParent=27>
- FEANTSA. (2007). *A Harmonised Definition of Homelessness for Statistical Purposes*. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/download/fea-002-18-update-ethos-light-0032417441788687419154.pdf>
- FEANTSA. (2017). *What is ETHOS?* Dostupné z: <https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>
- FEANTSA. (2020). *Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR*. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf
- Fitzpatrick, S., Kemp, P., & Klinker, S. (2004). *Bezdomovství Přehled výsledků výzkumů z Velké Británie*. Kostelec nad černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky.

- Food not Bombs. (2020). *Co to je Food Not Bombs*. Dostupné z: <https://food-not-bombs.cz/co-to-je-food-not-bombs>
- Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Hora, O. (2013). Sociální vyloučení a sociální začleňování. In: O. Matoušek, *Encyklopedie sociální práce* (s. 232–233). Praha: Portál.
- Hradecká, V., & Hradecký, I. (1996). *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje.
- Charita. (2019). *Výroční zpráva 2018*. Dostupné z: <https://www.charita.cz/res/archive/013/001507.pdf?seek=1576077014>
- Charita. (2020). *Historie*. Dostupné z: <https://www.charita.cz/kdo-jsme/historie/>
- Kocman, D., & Klepal, J. 2016. *Prostupné bydlení: Evaluace*. Praha: Úřad vlády ČR – Agentura pro sociální začleňování.
- Marek, J., Strnad, A., & Hotovcová, L. (2012). *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál.
- Mareš, P. (2013). Chudoba. In: O. Matoušek, *Encyklopedie sociální práce* (s. 334–336). Praha: Portál.
- Maříková, H., Linhart, J., Petrušek, M., & Vodáková, A. (1996). *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- Masnerová, J. (2017). Domov. In: Z. Nespůř, *Sociologická encyklopedie*. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Domov>
- Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Město Plzeň. (2020). *Sociální bydlení*. Dostupné z: <https://www.plzen.eu/bydleni/socialni-bydleni/socialni-bydleni.aspx>
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- MPSV. (2013). *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

- MPSV. (2020). *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>
- MŠMT. (2020). *Národní strategie finančního vzdělávání 2.0*. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/narodni-strategie-financniho-vzdelavani-2-0>
- Naděje. (2020). *Integrační program*. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/integracni_program
- Nový prostor. (2020). *O nás*. Dostupné z: <https://novyprostor.cz/o-nas>
- NPV. (2020). *NPV3*. Dostupné z: <https://handyprojects.com/npv3/>
- Pacinová, Z. (2013). *Chudoba je problém bohatých*. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/chudoba-je-problem-bohatych.aspx>
- Pelikán, J. (2011). *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů* (2. vydání). Praha: Karolinum.
- Potravinová banka. (2020). *Potravinová banka Plzeňského kraje*. Dostupné z: <https://potravinovobanky.cz/potravinova-banka-plzenskeho-kraje/>
- Průdková, T., & Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Praha: Triton.
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.
- SAD. (2020). *SAD*. Dostupné z: <https://sad-cr.cz/sad/>
- Schwarzová, G. (2005). Sociální práce s bezdomovci. In: Matoušek, O., Koláčková, J., & Kodymová, P., eds., *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* (s. 315–330). Praha: Portál.
- SKP Plzeň. (2020a). *Terénní program*. Dostupné z: <http://www.skp-plzen.cz/article/detail/terenni-sluzby>
- SKP Plzeň. (2020b). *Sociální rehabilitace – Co poskytujeme*. Dostupné z: <http://www.skp-plzen.cz/article/detail/co-poskytujeme-socialni-rehabilitace>
- Sociální bydlení. (2018). *Housing first – Bydlení především*. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/slovník-pojmu/housing-first-bydleni-predevsim>

Sociální bydlení. (2020). *Základní informace o sociálním bydlení*. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>

Sociální služby města Plzně. (2007). *Katalog sociálních služeb*. Dostupné z: <https://socialnisluzby.plzen.eu/katalog-sluzeb/>

Tomeš, I. (1996). O chudobě jako o sociální události. In: *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost* (s. 126–130). Praha: Socioklub. Dostupné z: <http://www.monumenttotransformation.org/atlas-transformace/html/ch/chudoba/o-chudobe-jako-o-socialni-udalosti.html>

Tomeš, I. (2014). *Sociální právo České republiky*. Praha: Linde Praha.

Toušek, L., Walach, V., Kupka, P., Tvrdá, K., Brendzová, A., Lupták, L., ... Vanková, K. (2018). *Labyrintem zločinu a chudoby Kriminalita a viktimizace v sociálně vyloučených lokalitách*. Brno: Doplněk.

Tsemberis, S. (2010). *The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*. Hazelden.

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

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Oblast rozhovoru – Další vývoj služeb pro osoby bez přístřeší na území města Plzně	58
Tabulka č. 2: Oblast rozhovoru – Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu pracovníků.....	59
Tabulka č. 3: Oblast rozhovoru – Služby pro osoby bez přístřeší na území města Plzně z pohledu lidí bez domova	59

Seznam zkratek

AD	Azylový dům
ČAS	Česká asociace streetwork
DsF	Domov sv. Františka
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NCL	noclehárna
NDC	Nízkoprahové denní centrum
NNO	Nestátní neziskové organizace
RZS	Rychlá záchranná služba

Bibliografické údaje

Jméno a příjmení autora: Bc. Jakub Cozl DiS.

Studijní program: Sociální politika a sociální práce magisterské (SPMK)

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii (kombinované)

Název práce: Vznik a vývoj služeb sociální prevence pro osoby bez přístřeší v městě Plzni

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, CSc.

Rok dokončení práce: 2021

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)

Přímé citace: 7 423

Ostatní text: 140 631

Celkový počet znaků: 148 054 (od úvodu po závěr)

Názvy souborů umístěných na doprovodném CD

Text práce ve formátu PDF: Jakub_Cozl_Diplomova_prace

Text práce ve formátu DOC nebo DOCX: Jakub_Cozl_Diplomova_prace

**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Jakub Cozl, DiS.

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Vznik a vývoj služeb sociální prevence pro osoby bez přístřeší v městě Plzni

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 90

Počet stránek příloh: 0

Počet titulů v seznamu literatury: 49

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová přílehavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

			3	
--	--	--	---	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

	1			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

			3	
--	--	--	---	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		2		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- Jaké výsledky Vás nejvíce překvapily?
- Je něco, co byste v rámci vlastního výzkumného šetření udělal nyní jinak?

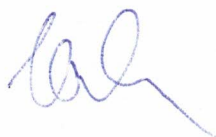
Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

- Úvod práce by mohl být obsáhlejší, uvítal bych v něm např. popis struktury celé práce – co a proč uvádí autor v jednotlivých kapitolách, jak na sebe kapitoly navazují, jaká je vnitřní linie textu.
- Autor místy nejednotně cituje – např. str. 19: „Pojetí individuálních a strukturálních bezdomovectví v českých podmínkách zastává a dále rozvíjí Pěnkava.“
- Místy není zřejmé, z jakých zdrojů autor čerpal – např. text na str. 22 – 23, 24, atd. (primárně při popisu jednotlivých služeb)
- V rámci vyhodnocování dat bych uvítal, pokud by autor zjištěné výsledky komentoval a interpretoval. V předloženém podání autor prezentuje většinou přímé výpovědi respondentů, aniž by tyto informace reflektoval vlastními komentáři. Přímá výpověď respondenta by měla spíše ilustrovat komentář, nikoliv být hlavní nositelkou sdělované informace.
- V kapitole Diskuze by bylo vhodnější, aby autor diskutoval a komparoval svá zjištění a zasadil je do teoretického rámce.
- Kapitola Diskuze by mohla být také obsáhlejší, stejně tak i Závěr, který je v současném podání na cca. ¾ strany textu
- Práce nebyla v závěru konzultována. Pokud by se tak stalo, jistě by bylo možné výše uvedené připomínky opravit.

Doporučení k obhajobě: doporučuji.

Navrhovaná klasifikace: 2-3

Datum, podpis: 5.9.2021



**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: **Bc. Jakub Cozl, DiS.**

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: **Vznik a vývoj služeb sociální prevence pro osoby bez přístřeší v městě Plzni**

Oponent práce: PhDr. Hana Hejná

Technické parametry práce:

Počet znaků textu (bez příloh): 148 054

Počet stránek příloh: 0

Počet titulů v seznamu literatury: 48

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		x		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěš/a

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- 1) Dají se, dle Vašeho názoru, získané výsledky z šetření v Plzni, aplikovat na ostatní regiony v ČR? Případně, které ano, které nikoliv?
- 2) Jak vnímáte svou pozici výzkumníka, který se s participanty osobně zná. Jde o výhodu či nevýhodu při vedení výzkumného rozhovoru a vyhodnocování dat? Jaká úskalí či výhody Vaše pozice výzkumnému šetření přinesla?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Předložená diplomová práce se zabývá tématem stále aktuálním a takřka věčně aktuálním. Diplomová práce má dvě hlavní části, teoretickou a praktickou. V teoretické části se autor věnuje problematice bezdomovectví a dosavadním teoretickým a praktickým aplikacím sociální práce s danou cílovou skupinou. Ve stěžejní 3. kapitole se autor věnuje poskytování sociálních služeb této cílové skupině v Plzni, kde autor také dlouhodobě sám odborně působí. Tato skutečnost jistě ovlivnila ne zcela důslednému uvádění zdrojů v text, kdy autor používá své praktické znalosti i když vycházejí z metodických či jiných materiálů, se kterými denně v praxi zachází. Pro potřeby odborného textu je však spíše vhodné, kde je to možné, tyto znalosti opřít o náležitý zdroj. Pro autora se jedná jistě o běžnou znalost, ale pro čtenáře, z důvodu možnosti získat podrobnější informace či upřesnění, je uvedení zdroje vhodné. Také střídmější členění na podkapitoly by plynulosti textu prospěly.

Ve výzkumném šetření se autor velmi podrobně věnuje sociálním službám pro osoby bez přístřeší v Plzni. Do výzkumného šetření zahrnul nejen poskytovatele, ale i příjemce služeb, což zvyšuje možnosti praktického využití výsledků výzkumu. Toto se zjevně autorovi podařilo a výzkumné šetření lze považovat za zdařilé.

Diplomová práce splňuje nároky na závěrečnou práci tohoto typu.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **výborně**

Datum, podpis: 20.8.2021

PhDr. Hana Hejrná