

UNIVERZITA KARLOVA  
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Podmínky pro vznik a fungování  
služby sociální prevence – azylového  
domu**

Gabriela Ligočká

Katedra: Pastorační a sociální práce  
Vedoucí práce: PhDr. Pavel Pěnkava  
Studijní program: Sociální práce  
Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2018

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem *Podmínky pro vznik a fungování služby sociální prevence – azylového domu* napsala samostatně a výhradně za použití uvedených pramenů. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Praze dne:

Gabriela Ligočká

## **Anotace**

LIGOCKÁ, Gabriela. *Podmínky pro vznik a fungování služby sociální prevence – azylového domu*. Bakalářská práce. Praha: Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta, 2018.

Tato teoretická bakalářská práce se zabývá osobami bez domova v kontextu bytové služby sociální prevence. Práce je členěna do čtyř kapitol, které ve svém celku přináší konkrétní zákonný popis podmínek a postup pro založení a pro fungování azylového domu. V práci jsou studovány a představeny vnitřní metodické předpisy azylového Domu Naděje pro ženy v Praze. Bakalářská práce tak přináší celostní pohled na azylový dům od zpracování jeho registrace jako sociální služby, po praktické nahlédnutí kvality v něm poskytovaných služeb sociální prevence. Zároveň představuje možnosti systémové inovace tohoto víceúrovňového modelu bydlení pro osoby bez domova v České republice.

### **Klíčová slova**

Bezdomovectví, služby sociální prevence, azylový dům, registrace sociální služby, metodické předpisy, *Housing first* koncept

## Summary

LIGOCKÁ, Gabriela. *Conditions for the Establishment and Functioning of the Social Prevention Service - The Asylum House*. Bachelor thesis. Prague: Charles University, Evangelical Theological Faculty, 2018.

This theoretical bachelor thesis deals with homeless people in the context of residential social protection services. The bachelor thesis is divided into four chapters which, in its entirety, provide a concrete legal description of the conditions and procedure for the establishment and functioning of the asylum house. The internal methodological regulations of the organization Naděje's Asylum house for Women in Prague are studied and presented. The bachelor thesis brings a holistic view of the asylum house from the processing of its registration as a social service, after the practical examination of the quality of provided social prevention services. At the same time, it presents the possibilities of system innovation of this multi-level homeless living model in the Czech Republic.

### Keywords

Homelessness, social prevention services, asylum house, social service registration, methodical regulations, *Housing first* concept

## **Poděkování**

Děkuji vedoucímu práce PhDr. Pavlu Pěnkavovi za pomoc a cenné rady při vedení této bakalářské práce. Zároveň také děkuji svým kolegům ze spolku Naděje za podporu při poskytnutí vnitřních metodických předpisů azylového Domu Naděje Praha – Vršovice.

# Obsah

<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>1 Bezdomovectví .....</b>	<b>9</b>
1.1 Definice a charakteristika bezdomovectví .....	9
1.2 Typologie bezdomovectví.....	11
1.3 Příčiny a důsledky bezdomovectví.....	13
1.4 Specifika bezdomovectví .....	15
<b>2 Podmínky a postup registrace služby sociální prevence.....</b>	<b>18</b>
2.1 Sociální služby a jejich subjekty .....	18
2.2 Azylový dům jako služba sociální prevence .....	20
2.3 Vlastní podmínky registrace sociální služby.....	22
2.3.1 Žádost o registraci sociální služby .....	22
2.3.2 Povinnosti poskytovatele sociální služby.....	24
2.3.3 Kvalifikační požadavky .....	26
2.3.4 Financování sociálních služeb.....	27
<b>3 Fungování azylového domu pro ženy dle Standardů kvality sociálních služeb.....</b>	<b>29</b>
3.1 Standardy kvality sociálních služeb .....	29
3.2 Aplikace Standardů do metodických předpisů azylového Domu Naděje pro ženy..	30
3.2.1 Standard kvality sociálních služeb č. 1 .....	31
3.2.2 Standard kvality sociálních služeb č. 2 .....	35
3.2.3 Standard kvality sociálních služeb č. 3 a č. 4.....	36
3.2.4 Standard kvality sociálních služeb č. 5 .....	38
3.2.5 Standard kvality sociálních služeb č. 6 .....	38
3.2.6 Standard kvality sociálních služeb č. 7 .....	39
3.2.7 Standard kvality sociálních služeb č. 8 .....	39
3.2.8 Standard kvality sociálních služeb č. 9 a č. 10.....	40
3.2.9 Standard kvality sociálních služeb č. 11 a č. 12.....	40
3.2.10 Standard kvality sociálních služeb č. 13 a č. 14.....	41
3.2.11 Standard poskytování sociálních služeb č. 15 .....	41

<b>4</b>	<b>Housing first koncept .....</b>	<b>43</b>
4.1	Právní předpisy a sociální bydlení .....	43
4.1.1	Právo na bydlení .....	43
4.1.2	Sociální bydlení v České republice .....	45
4.2	Definice a charakteristika Housing first konceptu .....	46
4.2.1	Kritický pohled na službu sociální prevence – azylový dům .....	48
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>51</b>
	<b>POUŽITÉ ZDROJE.....</b>	<b>52</b>

# ÚVOD

Motivací pro vybrané téma je vlastní dlouholetá pracovní zkušenost autorky této práce v rámci azylového domu pro ženy Naděje, Praha – Vršovice na pozici pracovnice v sociálních službách. V důsledku tohoto profesního působení autorka zaznamenala neustále se měnící vnitřní fungování azylového domu, a rozhodla se tak své osobní zkušenosti rozšířit o poznání systémového pohledu na vznik, fungování a možné změny v rámci tohoto typu poskytované služby sociální prevence.

Práce si klade za cíl teoreticky, přesně a přehledně popsat, jaké jsou podmínky a jaký je postup pro založení a zároveň pro vlastní fungování služby sociální prevence – azylového domu, a spolu s tímto přednést možné cesty, jež by mohly být užitečné pro uvažování o pohledu na víceetapový model bydlení pro lidi bez domova, kteří čerpající službu sociální prevence v azylových domech v České republice. Tomuto cíli předchází charakteristika cílové skupiny osob bez domova. Bakalářská práce vychází ze zákonných předpisů, především ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách.

Právo člověka na bydlení vnímá autorka práce jako základní lidské právo, které je třeba připomínat, hovoříme-li o bezdomovectví jako o fenoménu doby z toho důvodu, abychom tak neustále otevírali platformu pro diskusi nad nekonečným tématem bezdomovectví nejen ze systémového a praktického pohledu, ale také z pohledu orientovaného na člověka, tedy pohledu hluboce lidského. Toto paradigma nahlížení na bezdomovectví se autorce jeví jako takové, které poukazuje na důležitost uchopení jevu holisticky. Celostní pohled na bezdomovectví tím takto otevírá možnost kritického pohledu na způsoby „řešení bezdomovectví“ a dává velkorysý prostor pro nové způsoby podpory osob bez domova založené na něčem sebe přesahujícím, totiž právě na přirozených rovných právech každé jednotlivé lidské bytosti.

Bakalářská práce bude rozdělena na čtyři hlavní kapitoly. Charakterizuje cílovou skupinu, vysvětlí postup registrace služby sociální prevence – azylového domu, na příkladu azylového Domu Naděje Praha – Vršovice pro ženy představí možnou implementaci standardů kvality sociálních služeb do vnitřních metodických předpisů, které autorka důkladně studovala a bude akcentovat v České republice relativně nový a, jak zkušenost ukázala, velmi funkční trend poskytování pomoci a podpory těm, kteří se ocitli v hmotné a sociální nouzi. Jedná se o koncept *Housing First*, který zdůrazňuje právo na bydlení jako nedotknutelné a nezcizitelné právo každého člověka. V tomto kontextu autorka představí na odborném základě postavený kritický pohled na víceetapový model bydlení pro lidi bez domova.



# 1 Bezdomovectví

V této kapitole se podrobně zaměříme na charakteristiku cílové skupiny, která tvoří klientelu služeb sociální prevence, blíže azylových domů, které jsou centrem pozornosti této práce. Bez důkladného teoretického rámce tvořeného popisem cílové skupiny osob bez domova bychom nemohli dále rozvíjet a naplňovat cíl této práce.

V této kapitole budeme definovat a charakterizovat cílovou skupinu bezdomovců, uvedeme typologii bezdomovectví, příčiny a důsledky bezdomovectví. Budou popsána specifika ženského bezdomovectví z toho důvodu, že autorka této práce dlouhodobě pracuje v azylovém Domě Naděje Praha – Vršovice, který poskytuje službu sociální prevence ženám bez domova a uvažuje, že je třeba společnost informovat nejen o bezdomovectví jako fenoménu, ale i o jeho rozdělení, z něhož za nejcitlivější kategorii považuje právě bezdomovectví žen.

## 1.1 Definice a charakteristika bezdomovectví

Kořenem slova bezdomovectví je domov. Pro mnohé může znít tento popisný termín cílové skupiny stigmatizujícím dojmem, pro některé možná až pejorativně. Trendem současné doby je používat termín lidé bez přístřeší. Nicméně se přikláníme k termínu bezdomovectví či osoba bez domova z toho důvodu, že v něm slyšíme absenci domova, což je základním a společným rysem všech osob z této široké cílové skupiny sociální práce, a tím také přesně definuje společný jmenovatel všech těchto osob.

Bezdomovectví označuje stav akutní nouze, ve kterém se člověk ocitá bez pevného a základního existenčního, ba také existenciálního bodu, bez domova. Jeho chybění způsobuje frustraci základních životních potřeb jako je jistota a bezpečí. Domov člověka poutá k místu a k příbuzenským, sousedským, komunitním a místě – společenským vazbám.<sup>1</sup> V této práci budeme používat tuto terminologii. Budeme hovořit o mužích a ženách (osobách) bez domova, o bezdomovcích, a to z toho důvodu, abychom nechávali zaznívat tak podstatný existenciál, kterým je domov, z něhož jsou bezdomovci vytrženi. Výběr této terminologie je podmíněn myšlenkou, že je třeba si neustále připomínat dehonestující a pro člověka nepřirozenou tíživou situaci, kdy nemá vazby, ani místo, ke kterému by se vztahoval.

---

<sup>1</sup> KODYMOVÁ, KOLÁČKOVÁ, MATOUŠEK Oldřich, *Sociální*, 2005, 120

Evropská observatoř bezdomovectví a FEANTSA<sup>2</sup> stanovila tři oblasti tvořící domov. Pokud některá či více těchto oblastí v životě člověka absentují, můžeme vymezit situaci bezdomovectví. Jedná se o absenci (vyloučení) z oblasti důstojného bydlení či prostoru pro bydlení, jež je předpokladem pro saturování potřeb člověka a jeho rodiny (fyzická doména); jedná se též o vyloučení z udržování a naplňování mezilidských vztahů a s tím spojená absence možnosti mít soukromí pro sebe samého (sociální doména); třetí oblastí je vyloučení z osobního vlastnictví, ke kterému se váže jistota užívání a právního nároku k tomuto vlastnictví (právní doména).<sup>3</sup> Jak vidíme, bezdomovectví je jedna z nejzávažnějších forem sociálního vyloučení a vyjadřuje jeho extrémní formu.

Pro úplnost uvedeme také definici sociálního vyloučení, které se, jak uvádíme výše, k bezdomovectví přímo váže. Sociální vyloučení, neboli také sociální exkluze, je definována jako:

„...proces, kterým jsou jednotlivci i celé skupiny osob zbavovány přístupu ke zdrojům nezbytným pro zapojení se do sociálních, ekonomických a politických aktivit společnosti jako celku. Proces sociálního vyloučení je primárně důsledkem chudoby a nízkých příjmů, přispívají k němu však také další faktory, jako je diskriminace, nízké vzdělání či špatné životní podmínky. Sociálně vyloučení jsou odříznuti od institucí a služeb, sociálních sítí a vzdělávacích příležitostí. Projevem sociálního vyloučení je tedy například dlouhodobá nezaměstnanost, závislost na sociálních dávkách, život v prostorově vyloučených částech obcí, nízká kvalifikace, špatný zdravotní stav, rozpad rodin či ztráta sebeúcty. Jako adaptace na podmínky sociálního vyloučení se často vytváří specifické hodnoty a normy, mezi něž patří například důraz na přítomnost, neschopnost plánovat do budoucna, pocity beznaděje a bezmocnosti či přesvědčení, že člověk nemůže ovlivnit vlastní sociální situaci.“<sup>4</sup>

Chceme-li hovořit o bezdomovectví, měli bychom mít na paměti, že lidé z této cílové skupiny jsou sociálně vyloučení nebo vylučování a měli bychom se na fenomén bezdomovectví dívat komplexně, právě i pohledem sociální exkluze. Bezdomovectví je považováno za komplexní psychosociální selhání.<sup>5</sup> Komplexní psychosociální selhání (vyhoření) je syndromem charakteristickým neschopností přijímat a zvládat běžné stereotypní požadavky společnosti. Tento syndrom je často podmíněn dispozicemi, jež jsou pro osoby znevýhodňující. Bezdomovec je považován za takového člověka, který selhal v mnoha oblastech a vrstvách svého života a ztratil společenskou prestiž, což je zapříčiněno životním pádem, který je podmíněn různými příčinami,

<sup>2</sup> Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci

<sup>3</sup> HRADECKÝ, Ija, a kol., *Definice*, 2007, 11

<sup>4</sup> JÁRA, Marek, a kol., *Sociální*, 2007, 34

<sup>5</sup> KOPECKÁ, OUŘEDNÍČEK, *Prostorová*, 2015, 45

kteřé uvedeme níže. Nejničivěji je zasažena oblast psychiky člověka bez domova. Jak již bylo uvedeno výše, bezdomovec je vyčleněn ze svého zázemí a přirozených společenských vazeb, především blízkých osob, které zaručují sdílení života a pocit bezpečí. Tyto přirozené vazby znamenají pro kohokoli symbolickou ochranu, bez které se člověk bez domova ocitá.

Bezdomovectví může člověka zbavit nátlaku na úspěch, na naplňování očekávaných společenských rolí a nároků, nicméně velmi ničivě působí právě na psychiku člověka bez domova, který přichází o ochranu, jenž vyplývá ze sociálního začlenění, běžné sociální integrace. Ocitnutí se na ulici znamená start devastujícího a velmi často také zničujícího způsobu života.<sup>6</sup> „Bezdomovec je osoba, kterou z různých důvodů postihlo společenské vyloučení a ztráta bydlení, nebo je touto ztrátou akutně ohrožena.“<sup>7</sup>

## 1.2 Typologie bezdomovectví

Osoby bez domova vnímá česká společnost především jako ty osoby, které potkávají na ulici, jsou špinaví, zatíženi četnými stereotypy. Níže se můžeme přesvědčit o tom, že bezdomovectví se dle některých autorů dělí, typologie bezdomovectví je mnohohrstevnatá. Nelze se na tento fenomén dívat schematicky a generalizovat osoby bez domova. Následující rozdělení ukazuje tři, v českém odborném diskursu nejpoužívanější, formy bezdomovectví. Jedná se o zjevnou, skrytou a potenciální formu bezdomovectví.

Mezi **zjevné bezdomovce** řadíme osoby žijící mimo obvyklé hranice sociálních norem. Tyto osoby potkáváme na otevřených prostranstvích především větších měst, na nádražích, v parcích, s přístřešky pod mosty, a podobně. Tyto osoby vyhledávají pomoc a podporu především u nestátních neziskových organizací, které zabezpečují jejich základní fyziologické potřeby. Jsou to všichni ti, kteří jsou žadateli o službu ve službách sociální prevence. Jsou kontaktováni terénními pracovníky, přespávají na noclehárnách a uzavírají smlouvu o poskytnutí služby v azylových domech. Jak termín napovídá, zjevní bezdomovci jsou nepřehlédnutelní pro svůj, často zanedbaný, zevnějšek a podle svého chování, do kterého zahrnujeme žebrání na ulici, hledání potravin v kontejnerech a popelnících, a kteří s sebou stále nosí své osobní věci. Pokud se dočítáme o statistických počtech bezdomovců, dozvídáme se o počtech osob právě ze skupiny zjevných bezdomovců.<sup>8</sup>

Do **skrytého bezdomovectví** řadíme takové osoby bez domova, které na první pohled nerozeznáme. Nekontaktují totiž žádné sociální

<sup>6</sup> CSÉMY, MAREK, VÁGNEROVÁ, 2013, 64

<sup>7</sup> VACÍNOVÁ In FLEISCHMANN, *Problematika*, 2006, 128

<sup>8</sup> ARNOLDOVÁ, *Sociální*, 2015, 65

nebo veřejné služby, na rozdíl od bezdomovců zjevných se neevidují na úřadech práce. Zdá se, že o pomoc a podporu nestojí nebo neví, kde ji mají hledat. Tyto osoby obývají squaty, sklepy, vraky aut nebo přespávají po svých známých. Jejich společným jmenovatelem je fakt, že často mění místo přespávání, kočují. Dále jsou typičtí svým nezájmem o společnost, nechtějí se také ztotožňovat se skupinou zjevných bezdomovců.<sup>9</sup> Některé osoby ze skupiny skrytých bezdomovců trpí neléčenými psychickými poruchami, jenž zapříčiňují jejich úplné odmítání jakéhokoliv kontaktu s lidmi. Takoví lidé žijí „mimo civilizaci“ a i pro terénní sociální služby je náročné je kontaktovat.<sup>10</sup>

**Potenciální bezdomovectví** je charakterizováno akutním stavem hrozby bezdomovectví. Tato forma bezdomovectví se týká osob, které žijí v neutěšených bytových, současně také vztahových podmínkách a jsou přímo ohroženi ztrátou bydlení. Do skupiny potenciálních bezdomovců řadíme také ty osoby, které jsou čekateli na propuštění ze zařízení ústavní péče, z dětských domovů, léčeben nebo z výkonu trestu odnětí svobody. Ruku v ruce se stárnutím evropské populace sem řadíme také osoby v seniorském věku, které nemají dostatečné finanční prostředky a osobní vazby na blízké osoby, aby byly schopny se komplexně zabezpečit. Také sem patří osoby migrující za prací a exilanti.<sup>11</sup>

Bezdomovectví můžeme současně dělit na dobrovolné a nedobrovolné. Skupina **dobrovolných bezdomovců** se vyznačuje jakýmsi tuláctvím, které si tento způsob života zvolili. Rozhodli se žít mimo běžné společenské konstrukty, nemají zaměstnání, mnohdy také blízké osoby nebo rodinné příslušníky, ke kterým by cítili vztahový závazek. **Nedobrovolní bezdomovci** přežívají na ulici mimo svoje rozhodnutí a vůli v důsledku minulé neschopnosti zvládnout nějakou životní krizovou situaci. Jsou ochotni se z bezdomovectví vymanit, právě tato skupina je více motivována ke spolupráci se sociálními pracovníky. Skupina nedobrovolných bezdomovců se snaží integrovat se zpět do společnosti, častější je ale situace dobrovolných bezdomovců, kteří rezignovali na jinou formu životního stylu, a kteří uspokojují předně své základní potřeby (strava, teplo, přístřeší).<sup>12</sup>

Jistou paralelu s dělením na zjevné, skryté a potenciální bezdomovectví, spatřujeme v definování bezdomovectví organizací FEANTSA. Toto dělení bylo převzato sociální politikou v Evropské unii a sjednocuje tak politiky jednotlivých členských států. Za osoby ohrožené bezdomovectvím a osoby bez domova jsou považováni ti, kteří se nachází v uvedených formách tíživých

---

<sup>9</sup> Tamtéž, 65

<sup>10</sup> PRŮDKOVÁ, NOVOTNÝ, *Bezdomovectví*, 2008, 13

<sup>11</sup> HRADECKÁ, HRADECKÝ, *Bezdomovství*. 1996, 21

<sup>12</sup> KALENSKÁ, *Problém*, [online]

životních situacích. Jedná se o osoby: *rooflessness* (bez přístřeší), *houselessness* (bez bytu), *living in insecure accomodation* (bydlící v nejistých podmínkách) a *living in inadequate accommodation* (bydlící v nepřiměřených podmínkách).<sup>13</sup>

### 1.3 Příčiny a důsledky bezdomovectví

Příčiny bezdomovectví budou níže rozděleny na objektivní a subjektivní. Předem je třeba vymezit hlavní příčiny bezdomovectví, mezi které řadíme nedostupnost finančně přijatelného, dostupného bydlení, ztrátu bydlení jako takového, ztrátu příjmu z výdělečné činnosti, rozvrat manželství nebo partnerství, psychická i fyzická onemocnění, seniorský věk a s ním související osamělost, smrt někoho blízkého či jiná krizová či traumatizující situace, také závislost na návykových látkách. Dalším významným činitelem, ve kterém se může bezdomovectví zapříčínovat, je prostředí definované jako oblast obklopující člověka ve své fyzické i symbolické rovině, a vše, s čím člověk přichází do bezprostředního kontaktu. Jedná se o rodinné příslušníky a další blízké osoby (např. alkoholismus manžela může způsobit ztrátu příjmu rodiny a jejího potenciálního bezdomovectví, což vnímáme jako sekundární příčinu bezdomovectví), zaměstnání, životní prostředí nebo instituce, které člověk navštěvuje, a kde zastává své společenské role.<sup>14</sup>

Bezdomovectví je zapříčiněno, jak jsme nastínili, celou řadou možných činitelů, neřku-li spouštěčů. Je nesnadné hledat rozdělení těchto příčin, každý člověk je individuum, jednotliví lidé bez domova mají své jedinečné příběhy a není časté, aby k bezdomovectví vedla pouze jedna příčina, jedná se o multifaktoriální jev.<sup>15</sup>

„Příčiny bezdomovectví jsou následek rozpadu rodiny (který je zase následkem nezaměstnanosti, alkoholismu, duševní poruchy, somatické nemoci, ale také „pouhého“ konfliktu potřeb manželů), nebo nezvládnutím přechodu z institučního prostředí (dětské domovy, výchovné ústavy, věznice) do prostředí neústavního.“<sup>16</sup>

**Objektivní příčiny** jsou jinak nazývané také vnější či strukturální. Jak již název napovídá, jsou zakořeněné v ekonomicko-politické situaci společnosti a v atmosféře celé společnosti.<sup>17</sup> Stát jako subjekt sociální politiky

<sup>13</sup> KOTÝNKOVÁ, *Rozsah*, [online]

<sup>14</sup> PRŮDKOVÁ, NOVOTNÝ, *Bezdomovectví*, 2008, 13

<sup>15</sup> MATOUŠEK, *Slovník sociální práce*, 2003, 32

<sup>16</sup> Tamtéž, 34

<sup>17</sup> PRŮDKOVÁ, NOVOTNÝ, *Bezdomovectví*, 2008, 36

a praktikant zákonodárství je celkovým společenským prostředím, a tedy ho můžeme považovat za objektivního činitele bezdomovectví. Vzhledem k tomu, že působení státu zasahuje do zákonodárství, především se ukazuje v dodržování lidských práv a svobod (právo na vzdělání, kvalifikaci, sociální ochranu, zabezpečení v seniorském věku nebo v nemoci, genderová rovnost, a podobně), stát se zavazuje k řešení sociálních událostí jako je nezaměstnanost, chudoba, sociální vyloučení a s ním spojené bezdomovectví. Stát má nástroje, jak zabezpečit své občany předně systémem sociálního zabezpečení.<sup>18</sup> Schwarzová<sup>19</sup> rozčleňuje objektivní příčiny na státní politiku zaměstnanosti, bytovou politiku, sociální politiku státu a také postavení etnických skupin ve společnosti a postoj majoritní společnosti k menšinovým skupinám ve společnosti. Shrme-li, na rozdíl od subjektivních příčin zasluhují objektivní příčiny náhled celospolečenský a vyžadují systémové řešení.

To, jak se člověk integruje do společnosti a jaká je jeho celková individuální situace ukazuje **subjektivní příčiny bezdomovectví**. Tyto příčiny jsou jinak nazývané jako vnitřní, neboť vychází ze situace jednotlivce v jeho prostředí.<sup>20</sup> Manželé Hradečtí<sup>21</sup> rozdělili přehledně subjektivní faktory bezdomovectví do čtyř skupin, které odhalují osobnostní faktory jednotlivce. Mezi materiální faktory řadíme ztrátu či nedostupnost bydlení nebo bydlení nejisté, dále nízké příjmy plynoucí buď z nezaměstnanosti, nebo způsobené zadlužením a ztrátu majetku (například vlivem živelné katastrofy) a ztráta živitele rodiny. Mezi vztahové faktory patří problematické vztahy v rodině nebo mezi partnery (rozchod, rozvod, narušení vztahů vně rodiny), násilné chování nebo zneužívání v rodině. Společenská nevyspělost, neschopnost samostatnosti a nedostatek odpovědnosti, psychické a fyzické onemocnění nebo handicap a látkové nebo nelátkové závislosti patří mezi osobní faktory subjektivních příčin bezdomovectví. Poslední skupinou faktorů jsou institucionální faktory, které nelze opomenout. Jedná se o propuštění z výkonu trestu odnětí svobody nebo odchod z déleodobější ústavní výchovy či ústavního zařízení (dětské domovy, psychiatrické nemocnice, a podobně).

V úvodní kapitole jsme definovali bezdomovectví jako základní pojem. Tento fenomén je extrémní formou sociálního vyloučení a v tomto kontextu můžeme říci, že bezdomovectví vede k exkluzi, tedy sociálnímu vyloučení. S exkluzí je spojena marginalizace, vytlačování těchto jedinců na okraj společnosti a vede ke stigmatizaci, která je definovaná jako: „společenský předsudek vůči někomu, jemuž jsou pak připisovány záporné vlastnosti;

<sup>18</sup> HRADECKÁ, HRADECKÝ, *Bezdomovství*, 1996, 16

<sup>19</sup> SCHWARZOVÁ, In KODYMOVÁ, KOLÁČKOVÁ, MATOUŠEK, *Sociální*, 2005, 14

<sup>20</sup> Tamtéž, 15

<sup>21</sup> HRADECKÁ, HRADECKÝ, *Bezdomovství*, 1996, 22

předem dané záporné hodnocení, které je okolím přisouzeno jedinci, skupině nebo organizaci.<sup>22</sup>

Mezi nejzávažnější důsledky bezdomovectví bezpochyby patří stupňující se zhoršování zdravotního (fyzického i psychického) stavu člověka. Mnoho lidí bez domova je stíženo neléčenými psychickými handicapy, čímž se člověk stává dlouhodobě dekompenzovaným. Tím, jak se skokově zhoršuje zdravotní stav, člověk trádá, nejsou saturovány jeho základní potřeby a postupně dochází k vyčerpání organismu.<sup>23</sup>

Z výše uvedených příčin a důsledků bezdomovectví vidíme, že bezdomovectví je multifaktoriální jev s ničivými důsledky. Shrneme-li, příčinou bezdomovectví může být nedostačující životní standard nebo ničivý životní styl, který se často ve stavu bezdomovectví zhoršuje, čímž může ve svém důsledku dojít až k rozpadu osobnosti. Jsme přesvědčeni, že lidé bez domova, kteří zůstanou bez pomoci nebo ji odmítají, dříve umírají, a to v podmínkách nedůstojných lidské bytosti. V posledních chvílích života jsou tito lidé často také osamoceni, na což by měla společnost reagovat. Taková reakce přichází v současné době nejčastěji od pracovníků sociálních služeb, především od terénních sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. V kapitole č. 2 této práce se budeme věnovat azylovým domům, které jsou provozovány dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Stále v nich ale není dostatek místa pro osoby s handicapem, seniory a umírající.

## 1.4 Specifika bezdomovectví

V úvodu této práce uvádíme, jak důležité je oddělovat jednotlivé kategorie bezdomovectví a studovat jejich specifika, mezi které patří také ta nejcitlivější – bezdomovectví žen. Dříve, než si tato specifika bezdomovectví žen představíme, definujeme pojem gender odkazující k odlišnostem mezi ženou a mužem. Genderové teorie stojí na tvrzení, že tyto rozdíly nejsou vrozené, dané, neměnné, ale jsou kulturně, historicky a sociálně podmíněny, vznikají v důsledku postojů ve společnosti. Na bezdomovectví můžeme nahlížet gender teorií a zjistit tak, že ve skupině bezdomovců lze nalézat značné rozdíly mezi ženami bezdomovkyněmi a muži bezdomovci.

„Cílem zkoumání gender/rodu je zvyšovat citlivost vůči projevům používání a zneužívání moci, zkoumání rodových stereotypů, násilí vůči ženám, zkoumání oblastí, kde je postavení

---

<sup>22</sup> HARTL, HARTLOVÁ, *Psychologický slovník*, 2000, 564 - 565

<sup>23</sup> HRADECKÁ, HRADECKÝ, *Bezdomovství*, 1996, 5

žen a mužů nerovné... K rozdílům v chování žen a mužů vede specifická socializace (člověk se stává ženou a mužem), genderová identita člověka (člověk se cítí jako muž anebo jako žena), genderová role (soubor určitých, většinou nepsaných pravidel, které předepisují určitý způsob chování pouze ženám a jiné pouze mužům, kognitivní rolová schémata (člověk vidí svět a zpracovává informace jako žena anebo muž a genderové – rodové stereotypy (člověk ví, jaká je správná žena a správný muž.“<sup>24</sup>

Ženy bezdomovkyně jsou více ohroženy fyzickým, psychickým i sexuálním násilím stran mužů, jsou zranitelnější svým pobytem na ulici a svojí finanční nedostatečností. Zranitelnější jsou také ve své mateřské roli, kdy jako bezdomovkyně jsou velmi, především psychicky, zatížené péčí nebo nemožností péče o své dítě.<sup>25</sup> Dalším specifikem je fakt, že pokud jsou ženy ohroženy bezdomovectvím, mají tendenci oddalovat propad do bezdomovectví tím, že nezřídka kdy setrvávají v násilných a zcela nefunkčních vztazích nebo uzavírají nezdravé krátkodobé vztahy tak, aby ulici unikly. Můžeme se domnívat, že toto oddalování již těžko zvrátitelného faktu hrozícího bezdomovectví žen pramení z jejich strachu před stigmatizací a selháním. Přeneseně řečeno můžeme říci, že ženy se snaží ze všech sil balancovat na hranici propadu na samé dno, protože se za tento stav velmi stydí. Takto silná emoce studu u mužů není příliš častá. Podstatnou roli zde hraje mateřská role ženy, která dává v kritických životních situacích ženě smysl jejího života. Jestliže je matka o děti připravena, riziko jejího bezdomovectví se rapidně zvyšuje. Pokud je žena bez domova, na své dítě často myslí, tato myšlenka je její světlý bod, vzpomíná na dobu, kdy žili pohromadě. Ženy jsou odhodlány použít všechny dostupné prostředky, aby znovu žily se svým dítětem. Často, vzhledem k nedostatku financí, které jsou k tomuto cíli samozřejmě potřeba, sklouzávají tyto ženy k prostituci. Setkáváme se ale také s ženami, které zůstávají u představ šťastné rodiny a pouze o svém snu mluví.<sup>26</sup>

Většina žen přikládá také svému vzhledu mnohem větší váhu než muži. Specifikum žen bez domova je tedy také v tom, že se, i pro již zmiňovaný stud, snaží své bezdomovectví maskovat, snaží se být co nejvíce upravené a čisté, což je vzhledem k podmínkám žití na ulici obtížné.<sup>27</sup>

Bezdomovkyně jsou různého věku, pozorujeme ženy zcela mladé těsně po dosažení zletilosti a zároveň také stále narůstající procento žen v seniorském věku. Mladé ženy se na ulici dostávají ze zařízení ústavní výchovy. Jedná se především o dětské domovy, výchovné ústavy. Některé opustily rodinu nebo z ní byly přímo vyhnány v důsledku nefunkčních rodinných vztahů.

<sup>24</sup> PAVLOVČÍKOVÁ, a kol, *Rovné*, [online]

<sup>25</sup> HRADECKÁ, HRADECKÝ, *Bezdomovství*, 1996, 25

<sup>26</sup> ŠIVLOVÁ, *Co potřebují*, 2009, 29

<sup>27</sup> Tamtéž, 31



Pro sociální práci je klíčové věnovat se důkladně těmto mladým ženám bez domova. Setkáváme se s tím, že často střídají partnery, nezřídka kdy otěhotní a o své dítě přicházejí v důsledku nemožnosti jeho zabezpečení. Tato traumatizující událost komplikuje výstup z pasti bezdomovectví. Jak již bylo řečeno výše, i zde platí, že mnohé mladé dívky se uchylují k prostituci v důsledku finanční krize.<sup>28</sup> Početnou skupinou žen bez domova jsou ženy trpící závažným psychickým onemocněním. Jedná se především o těžké formy deprese, jež jsou ženám diagnostikované v porovnání s muži dvakrát častěji. Co se týká vztahu k pomoci a podpoře, ženy jsou ke službám lékaře, psychologa a sociálního pracovníka mnohem otevřenější. Azylové domy a noclehárny vítají, tato zařízení sociálních služeb vnímají jako místo úkrytu před nebezpečím. Aby se však celková situace klientky takového zařízení zlepšila, bylo by třeba k její psychické, fyzické a ekonomické stabilizaci mnohem více času. Lhůta pobytu v azylových domech je časově omezena. Spatřujeme také fakt, že ženy s opakovanými pobyty v azylových domech a celkově v systému sociálních služeb, pozbývají schopnost náhledu na svojí situaci a zažívají celkovou frustraci, čímž je pro ně téměř nemožné zaměřit se na kroky k pozitivní změně. Pokud se však ženy rozhodnou skoncovat s životem bez domova, zpravidla jsou v tomto úspěšnější než muži.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> HRADECKÁ, HRADECKÝ, *Bezdomovství*, 1996, 26

<sup>29</sup> HOTOVCOVÁ, MAREK, STRNAD, *Bezdomovectví*, 2012, 55

## 2 Podmínky a postup registrace služby sociální prevence

Tato kapitola je pro naši práci zcela stěžejní. Přímou se vztahuje k názvu a hlavně cíli této práce, jímž je teoreticky, přesně a přehledně popsat, jaké jsou podmínky a jaký je postup pro založení, a zároveň pro vlastní fungování služby sociální prevence – azylového domu. V této kapitole se zaměříme na zařízení sociálních služeb – azylový dům. Budeme definovat základní pojmy spjaté s touto službou sociální prevence. Pro přiblížení činností azylového domu budeme vycházet z § 78 - § 117 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen ZSS) a z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen Vyhláška). Ukážeme tak zákonné ukotvení tohoto zařízení určeného pro osoby bez domova.

V rámci fungování azylového domu se zaměříme na to, co předchází registraci služby sociální prevence – azylového domu a jaké podmínky jsou nutné splnit, aby poskytovatel sociální služby mohl tuto službu skutečně registrovat, což prakticky znamená, aby mohl dle zákona službu fakticky poskytovat svým uživatelům (popřípadě klientům).

### 2.1 Sociální služby a jejich subjekty

Za sociální služby jsou považovány: „všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.“<sup>30</sup> Obecné zásady poskytování služeb jsou dané ZSS, upraveny v § 2:

- základní sociální poradenství je poskytováno všemi sociálními službami, a to bezplatně;
- sociální služby zachovávají ve svých činnostech lidskou důstojnost, zajišťují dodržování základních práv a svobod;
- sociální služby jsou poskytovány v zájmu individuálních potřeb uživatelů a v jejich zájmu;
- na uživatele působí sociální služby aktivně a předně posilují jejich integraci do společnosti.

Z obecných zásad sociálních služeb vychází standardy kvality sociálních služeb, dle kterých je poskytovatel povinen sociální službu koncipovat.

---

<sup>30</sup> MATOUŠEK, *Slovník*, 2003, 214

Blíže se standardům sociálních služeb budeme věnovat v následujících podkapitolách.

Abychom pochopili fungování systému sociálních služeb, definujeme si jejich subjekty. Jedná se o zřizovatele, poskytovatele a uživatele sociálních služeb. ZSS a Vyhláška používají tyto ustálené termíny, leč v odborné literatuře týkající se sociálních služeb je pro uživatele služeb používán především termín klient/klientka sociálních služeb. V této kapitole, neboť přímo vychází ze ZSS a Vyhlášky, budeme používat termín uživatel sociální služby.

Za **poskytovatele** sociální služby je považována fyzická nebo právnická osoba, které bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a právnická a fyzická osoba uvedená v § 84 odst. 5 ZSS. Poskytovatel sociální služby je tedy ten, který žádá o registraci sociální služby, který chce tímto sociální službu založit a poskytovat ji, a který je registrujícím orgánem (krajský úřad, v případě hlavního města Prahy Magistrát HMP) zapsaným do registru poskytovatelů sociálních služeb. Zákon stanoví podmínky nutné pro registraci sociální služby, kterým se budeme věnovat v textu níže. Poskytovatelé mají za cíl udržovat a dále rozvíjet svá zařízení sociálních služeb a poskytovat kvalitní sociální služby, jež korespondují se svým posláním a rozvojovým plánem.<sup>31</sup> Právní formy poskytovatelů v České republice jsou: občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, církevní právnická osoba, zapsaný ústav a zapsaný spolek.<sup>32</sup> Poskytovatelé sociálních služeb jsou sdružení Asociací poskytovatelů sociálních služeb (dále jen Asociace). Toto nezávislé sdružení je tvořeno registrovanými poskytovateli sociálních služeb, a to právnickými i fyzickými osobami, které mají společný cíl, jímž je rozvíjení a zvyšování úrovně sociálních služeb. Aktuálně, k 26. 7. 2018 Asociace sdružuje 1 764 členů, 1 129 organizací a 2 513 registrovaných sociálních služeb.<sup>33</sup>

**Zřizovatel** sociálních služeb zajišťuje a plánuje sociální služby na konkrétním území. Zřizovatel si klade za cíl zmapovat potřeby svých obyvatel a zajistit potřebné, finančně a místně dostupné a kvalitní sociální služby. Zřizovateli v České republice jsou obce, kraje a Ministerstvo práce a sociálních věcí. V rámci samostatné působnosti mohou správní jednotky (obce a kraje) zřizovat sociální služby jako vlastní organizační složky bez právní subjektivity, zároveň mohou zřizovat organizace příspěvkové se samostatnou právní subjektivitou. Zde je již nastíněno financování sociálních služeb – ve většině případů je vícesložkové. Ze své podstaty je

<sup>31</sup> ZATLOUKAL, *Plánování*, 2008, 34

<sup>32</sup> MATOUŠEK, *Sociální*, 2007, 12

<sup>33</sup> ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, [online]

zřizovatel ten, který přispívá podstatnou částí na chod sociální služby a plní tak zároveň kontrolní funkci.<sup>34</sup>

Aktivity zřizovatelů a poskytovatelů sociálních služeb směřují k uživatelům sociálních služeb. **Uživatelem** sociální služby je kdokoliv, kdo uzavře smlouvu o poskytnutí sociální služby s poskytovatelem. Smluvní vztah definuje rozsah zabezpečení činností, které uživatel potřebuje, a které upravuje ZSS. Uživatel sociálních služeb je ten, k němuž se napřahují činnosti sociálních pracovníků a pracovníků sociálních služeb s cílem pomoci a podpořit ho v dohodnutém rozsahu.<sup>35</sup>

## 2.2 Azylový dům jako služba sociální prevence

ZSS službách v § 3 písm. a) považuje sociální služby za: „...činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ Jak můžeme z definice vyčíst, uživatel sociální služby je ten, ke kterému sociální služby směřují. Pro zájem této práce se konkrétně jedná o ženy bez domova.

Sociální služby kategorizuje ZSS do tří hlavních druhů. Dle § 32 ZSS se jedná o sociální poradenství (základní a odborné dle § 37 SZZ), služby sociální péče (blíže dle § 38 - § 52 SZZ) a služby sociální prevence, na které se zde soustředíme a jimž se budeme zevrubně věnovat níže v textu. Sociální služby jsou poskytovány ve třech základních formách dle § 33 ZSS. Jedná se o jejich terénní, pobytové a ambulantní poskytování. Služby sociální prevence dle § 53 ZSS:

„... napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem ...je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“

Služby sociální prevence zahrnují 18 činností, v ZSS je najdeme pod § 54 - § 70, kde si může čtenář přečíst, komu jsou určeny, a co je jejich cílem. Služby sociální prevence jsou: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, **azylové domy**, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby

<sup>34</sup> MATOUŠEK, *Sociální*, 2007, 25

<sup>35</sup> MPSV, *Otázky*, [online]

pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.

Cílem této práce je přiblížit konkrétní pobytovou službu sociální prevence, azylové domy. Dle § 57, v písm. (1) ZSS: „Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.“ Dále jsou v písm. (2) ZSS uvedeny základní činnosti, které spadají do působnosti azylových domů:

- „poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, přibližuje rozsah úkonů, které se váží k výše uvedeným základním činnostem. Dle § 22, v písm. (1) Vyhlášky azylové domy vytváří podmínky pro přípravu jídla nebo pro pomoc s jeho přípravou, zajišťují a poskytují stravu dle věku, zásad racionální výživy a dle potřeb dietního stravování uživatelů; dále poskytují ubytování, a to v rozsahu zpravidla ne vyšší než jeden rok, umožňují celkovou hygienu těla a zajišťují podmínky pro úklid, praní a žehlení a výměnu ložního prádla; co se týká samotného řešení situace uživatele, azylové domy, respektive pověřené osoby (pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci) pomáhají při vyřizování záležitostí, které vyplývají ze společně vytvořených individuálních plánů uživatele, pomáhají také při upevnění nebo znovuvytvoření blízkých rodinných vztahů a zajišťují také pomoc a podporu při těch aktivitách, jež podporují integraci uživatelů do společnosti společně s jejich uplatňováním zákonem daných nároků a pohledávek.

Dle § 28, v písm. (2) Vyhlášky je uvedena maximální výše úhrady za služby poskytované v azylových domech. Nás zajímají jednotlivci, kteří hradí 160,- Kč, pokud je poskytována strava a 120,- Kč, pokud strava není poskytována. Uvedené částky jsou za jeden den pobytu. ZSS a Vyhláška dále činnost a fungování azylových domů nepřibližují.

Každý poskytovatel služby sociální prevence v kontextu azylového domu je povinen řídit se nejen výše uvedenými charakteristikami, ale zároveň svoji činnost opřít o standardy kvality sociálních služeb (dále jen Standardy), jež zaručují, že sociální služby budou poskytovány kvalitně a budou kontrolovatelné. K těmto Standardům a k jejich rozpracování do vnitřních metodických předpisů přejdeme v následující kapitole. Čtenář byl seznámen s kodifikací služby sociální prevence – azylového domu do zákonných

předpisů České republiky a se základními pojmy potřebnými pro porozumění procesu žádosti o registraci sociální služby, kterou nyní co nejpraktičtěji a přehledně představíme.

## 2.3 Vlastní podmínky registrace sociální služby

Bez registrace není možné poskytovat sociální služby a též je vyloučeno čerpat finanční prostředky z rozpočtu státu.<sup>36</sup> V § 107 ZSS je vyloučeno poskytovat sociální služby bez oprávnění k jejich poskytování. Právnícká osoba nebo podnikající fyzická osoba se, pokud poskytuje, ale neregistruje, dopouští tzv. správního deliktu, který je trestně postihnutelný, pokuta se pohybuje dle závažnosti od 10 000 Kč až do 250 000 Kč. Nutné je zde říci, že odpovědnost za registraci nese pouze poskytovatel sociální služby, nikoliv jeho zaměstnanci. Jak vidíme, je správné a nutné sociální službu registrovat. Podle ZSS dle § 78 v písm. (1) a (2) může poskytovatel sociálních služeb zahájit činnost pouze a jedině na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, které je založeno rozhodnutím o registraci vydané místně příslušných krajským úřadem, v případě Prahy vydává rozhodnutí Magistrát hlavního města Prahy. Nově registrovaná sociální služba je uložena v Registru poskytovatelů sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí a je upraven ZSS, v § 85.<sup>37</sup> Uživatelům sociálních služeb je doporučeno, aby se, než přistoupí k podpisu smlouvy se sociální službou, přesvědčil, zdali je skutečně uvedena v tomto registru. Je určen jako informační databáze pro širokou veřejnost i poskytovatele sociálních služeb.

Než je přistoupeno k udělení oprávnění k poskytování sociálních služeb, je poskytovatel povinen připravit dokumenty, bez nichž není možné rozhodnutí o registraci udělit, a splnit další zákonem dané povinnosti, které přiblížíme níže v textu.

### 2.3.1 Žádost o registraci sociální služby

Podmínky registrace sociální služby jsou uvedeny v § 79 v odst. 1 – 6 ZSS a zakládají povinnost poskytovatele podat písemnou žádost o registraci s následujícími náležitostmi a přílohami:

- doklad o vlastnickém či jiném právu k užívanému objektu, kde mají být sociální služby poskytovány, a z tohoto dokumentu musí být zřejmé, že žadatel má oprávnění k tomuto účelu prostory využívat;

<sup>36</sup> SOKOL, TREFILOVÁ, *Sociální*, 2008, 102

<sup>37</sup> MPSV, *Registr*, [online]

- v případě, že žadatelem je právnická osoba, doložení dokumentů o založení, včetně dokladů o registraci této právnické osoby nebo výpis z obchodního rejstříku;

- čestné prohlášení žadatele, že na jeho majetek, ať už se jedná o fyzickou nebo právnickou osobu, nebyl vyhlášen konkurs;

- písemné potvrzení, že žadatel nemá nedoplatky na daních, na pojistném, a že nemá penále na veřejném zdravotním pojištění a nedoplatek na pojistném, a zároveň na penále na sociálním zabezpečení a na státní politiku zaměstnanosti<sup>38</sup>;

- písemné rozhodnutí vydané orgánem veřejného zdraví, které schvaluje provozní řád zařízení sociálních služeb;

- doklady potvrzující bezúhonnost fyzických nebo právnických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby (ověřené kopie diplomů, osvědčení, výpis z rejstříku trestů);

- doklady prokazující odbornou způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby.

Samotný dokument **Žádost o registraci sociálních služeb** má své náležitosti.<sup>39</sup> V případě, že žadatelem o registraci je právnická osoba, uvede do žádosti název své firmy, své sídlo, identifikační číslo a jméno zástupce statutárního orgánu právnické osoby. V případě, že je žadatelem fyzická osoba, uvede jméno, adresu, datum a místo narození. Sociální službu může registrovat též organizační složka státu (například ministerstvo) nebo obec či kraj (územní samosprávné celky), uvádí do žádosti svůj název, sídlo, identifikační číslo zřizovatele sociální služby a jméno zástupce organizační složky.<sup>40</sup>

Nejenom písemná žádost o registraci sociálních služeb, ale také formulář **Údaje o registrované sociální službě**<sup>41</sup> je nutný předpokladem registrace. Do tohoto formuláře žadatel uvádí již konkrétní údaje týkající se přímo sociální služby. Je třeba do tohoto formuláře uvést název a místo zařízení sociálních služeb, kde bude sociální služba přímo poskytována; druh nebo druhy poskytované sociální služby nebo služeb; cílovou skupinu (okruh osob, uživatelů), ke které je sociální služba nasměrována; časový rozvrh poskytované sociální služby; kapacitu uživatelů sociální služby; věkové rozmezí uživatelů sociální služby; způsob, jakým bude, a pokud bude, zajištěna zdravotní péče; místní působnost poskytované sociální služby; finanční plán k zajištění provozu služby alespoň na jeden rok; stručný a výstižný popis realizace poskytované sociální služby, kde nesmí chybět popis technických

<sup>38</sup> poskytovatel musí požádat finanční úřad, Českou správu sociálního zabezpečení a všechny státní zdravotní pojišťovny o písemný doklad

<sup>39</sup> MPSV, *Žádost*, [online]

<sup>40</sup> SOKOL, TREFILOVÁ, *Sociální*, 2008, 102

<sup>41</sup> MPSV, *Údaje*, [online]

a materiálních podmínek k výkonu sociální služby a závěrem personální zajištění poskytované sociální služby (včetně jmen a dosaženého vzdělání, aby byla prokázána způsobilost jednotlivých osob k výkonu činnosti) a také den faktického zahájení poskytování sociální služby.

Žádost o registraci sociálních služeb se všemi výše uvedenými přílohami, vyplněný formulář Údaje o poskytované sociální službě nejsou jedinými podmínkami samotného aktu registrace příslušným úřadem. Žadatel je povinen také uzavřít s některou z pojišťoven pojistnou smlouvu, a to dle § 80 ZSS: „...pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb; toto pojištění musí být sjednáno po celou dobu, po kterou poskytuje sociální služby podle tohoto zákona.“

Dle § 81 odst. 1 ZSS vydává registrující orgán, po splnění výše uvedených podmínek, rozhodnutí o registraci sociální služby. Jak již bylo psáno výše, nově registrovaná sociální služba je zavedena do Registru poskytovatelů sociálních služeb, kde se může každý přesvědčit o její legitimitě. Rozhodnutí o registraci obsahuje označení poskytovatele sociálních služeb, identifikační číslo poskytovatele, název a místo zařízení sociální služby nebo místo výkonu poskytování sociální služby, druhy poskytované sociální služby (nebo služeb), cílovou skupinu, údaje o kapacitě a konkrétní datum započetí poskytování sociální služby. Pokud proběhne v údajích stran poskytovatele sociální služby jakákoliv změna, je povinen jí do 15 dnů nahlásit registrujícímu orgánu dle § 82 ZSS, poskytovatel má tedy oznamovací povinnost. Existují i výjimky z registrace. V níže uvedených případech dle § 83 ZSS uvedeme, v jakých případech se nevyžaduje činnost registrovat jako sociální službu:

- pokud je pečující osoba osobou blízkou nebo pokud jí je asistent sociální péče nevykonávající tuto činnost jako podnikatel;
- u poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče dle § 52 ZSS;
- pokud je poskytovatelem fyzická nebo právnická osoba se sídlem v jiném státě, který je členem Evropské unie, a pokud poskytuje sociální služby dle ZSS a to pouze dočasně nebo ojediněle (může, po doložení oprávnění k poskytování sociálních služeb z jiného státu krajskému úřadu, poskytovat na území České republiky sociální službu maximálně jeden rok).

### **2.3.2 Povinnosti poskytovatele sociální služby**

Každý začínající poskytovatel sociálních služeb by měl věnovat zvýšenou pozornost § 88 ZSS, který ukládá povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že registrující orgán, potažmo Ministerstvo práce a sociálních věcí, vede a velmi často také částečně financuje sociální služby, má právo kontroly, která je prakticky prováděna inspekcí sociálních služeb.



**Inspekce poskytování sociálních služeb** je institutem, který je zároveň nástrojem ochrany uživatelů těchto služeb ze strany státu. Jak již bylo zmíněno, kontrola (inspekce) je prováděna registrujícím orgánem, který kontroluje splnění a plnění podmínek a povinností nutných pro registraci.<sup>42</sup> Tyto povinnosti poskytovatelů upravuje tedy § 88 ZSS a jsou následující:

- zajištění veřejně dostupných, všem srozumitelných a transparentních informací o druhu, místě, cílech, cílové skupině osob, kapacitě služeb a způsobu poskytování služeb;

- zájemce o službu srozumitelně informovat o všech okolnostech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, včetně informací o úhradách za služby;

- vytvářet při poskytování sociálních služeb uživatelům takové podmínky, které jsou v intencích jejich základních lidských a občanských práv, a které zamezí střetu zájmů uživatelů s poskytovatelem;

- mít zpracovaná vnitřní metodická pravidla k zajištění poskytované sociální služby;

- mít zpracovaná vnitřní metodická pravidla pro stížnosti a jejich vyřizování;

- s uživateli sociálních služeb individuálně plánovat a vést o průběhu spolupráce písemné záznamy;

- vést evidenci odmítnutých žadatelů o sociální službu z důvodů, které nalezneme v § 91 ZSS a jsou jimi situace, kdy žadatel o službu nespadá do cílové skupiny požadované sociální služby, sociální služba nemá již kapacitu pro dalšího uživatele a zdravotní stav žadatele vylučuje poskytování požadované sociální služby;

- naplňovat standardy kvality sociálních služeb;

- se zájemcem o službu uzavírat smlouvu o poskytnutí sociální služby (v případě azylových domů se jedná o smlouvu o poskytnutí služby sociální prevence);

- oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností fakt, že bylo ukončeno poskytování pobytové sociální služby péče uživateli, který není schopen se o sebe sám postarat a bez další pomoci a podpory by bylo ohroženo jeho zdraví a život (pouze v případě informovaného souhlasu uživatele);

- přednostně poskytnout sociální službu dítěti se soudně nařízenou ústavní výchovou nebo s předběžným opatřením (blíže dle § 48 ZSS).

---

<sup>42</sup>MATOUŠEK, *Sociální*, 2007, 47 a zároveň § 97 ZSS

### 2.3.3 Kvalifikační požadavky

Kvalifikační požadavky na přímé poskytovatele sociálních služeb jsou uvedeny v § 109 – 117 ZSS. V sociálních službách vykonává činnost nejčastěji a nutně sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří musí splnit pro výkon této činnosti zákonem stanovené podmínky, které níže uvedeme.

Dle Matouška<sup>43</sup> **sociální pracovník** nejčastěji zprostředkovává sociální služby a pomáhá a podporuje osobu, která to potřebuje a tuto potřebu vyjadřuje, volí spolu s uživatelem pro něj vhodnou kombinaci sociálních služeb, které mu budou poskytovány. ZSS v § 109 stanoví, že sociální pracovník:

„...vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“

Samozřejmostí je, že sociální pracovník nezastává všechny uvedené činnosti najednou, ale dle zařízení sociálních služeb, kde se nachází, je mu přidělena náplň práce dle potřeb konkrétní sociální služby a jejich uživatelů. Je klíčovou osobou v sociálních službách, neboť pracuje bezprostředně s uživateli, je přímým poskytovatelem. Sociální pracovník dle § 110 ZSS musí být bezúhonný, způsobilý k právním úkonům a je vyžadována také odborná způsobilost. Tím, že je na sociální pracovníky kladen požadavek odborné způsobilosti, je částečně zaručena určitá kvalita sociálních pracovníků, kteří mají velmi zodpovědnou a náročnou pracovní náplň. Sociální práci nelze vykonávat, pokud sociální pracovník nedosáhl alespoň vyššího odborného vzdělání, jež je specializované na sociální práci. ZSS stanovuje v § 111 povinnost dále se vzdělávat, a to tak, že musí absolvovat obnovujících a kvalifikaci doplňujících 24 hodin školení ročně. Toto vzdělávání zajišťuje zaměstnavatel. Mezi další vzdělávání sociálního pracovníka patří: specializační vzdělávání navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu sociální práce, účast na kurzech nebo programech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí, účast na školících akcích a odborné stáže v jiných organizacích.

---

<sup>43</sup> MATOUŠEK, *Sociální*, 2007, 47

Nezastupitelnou roli mají **pracovníci v sociálních službách** (dle § 115 ZSS), kteří také přímo poskytují sociální služby, nemají ale takové kompetence (a takovou míru zodpovědnosti) jako sociální pracovníci. Pracovník v sociálních službách poskytuje přímou péči v zařízení sociálních služeb, vykonává obecnou základní výchovnou nepedagogickou činnost a činnost pečovatelskou v domácnosti uživatelů a pod dohledem sociálního pracovníka vykonává další svěřené činnosti.<sup>44</sup> I pracovník v sociálních službách musí být bezúhonný, způsobilý k právním úkonům a zdravotně i odborně způsobilý, což je minimálně splněno, pokud absolvuje akreditovaný kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Rozsah tohoto kurzu činí 150 hodin, skládá se z obecné a zvláštní části a jeho obsah je upraven Vyhláškou.<sup>45</sup>

Nejenom sociální pracovník a pracovník v sociálních službách, ale také zdravotnický a pedagogický pracovník, další odborný pracovník přímo poskytující sociální služby dle své kvalifikace (teolog, právník, finanční poradce, a podobně) a samozřejmě jsou také dobrovolníci, kteří mají v organizační struktuře sociálních služeb nezastupitelnou hodnotu.<sup>46</sup> Každý zaměstnanec obcí a krajů a poskytovatelů sociálních služeb má povinnost dle § 100 ZSS zachovávat mlčenlivost: „...o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, ...“ Mlčenlivost platí i po ukončení pracovního vztahu. Vzhledem k tomu, že pracovníci sociálních služeb pracují s citlivými a osobními údaji uživatelů, je povinnost mlčenlivosti velmi přísně kontrolována. Okrajově zmíníme, že pravidla mlčenlivosti jsou v současné době vztažena k Nařízení Evropské unie 2016/679, které představuje právně vymahatelný rámec ochrany osobních údajů od konce měsíce května 2018.<sup>47</sup>

### 2.3.4 Financování sociálních služeb

Na závěr této kapitoly je třeba uvést, jak je obvyklé sociální služby financovat. Jak jsme již uváděli v úvodu kapitoly, sociální služby mají zpravidla vícesložkové, neboli vícezdrojové financování. Pro sociální služby je nezbytně nutné zajistit tok finančních prostředků co nejtrvaleji. ZSS v § 101 - § 105 hovoří o dotacích ze státního rozpočtu pro ty poskytovatele sociálních služeb, které jsou uvedené v registru poskytovatelů sociálních služeb. Dotace se rozdělují podle rozpočtu krajů, kraje žádají o dotace Ministerstvo práce

---

<sup>44</sup> Tamtéž, 48

<sup>45</sup> SOKOL, TREFILOVÁ, *Sociální*, 2008, 103

<sup>46</sup> dle § 116 – 117 ZSS

<sup>47</sup> NULÍČEK, a kol. *GDPR*, 2017, 210

a sociálních věcí. Vzhledem k tomu, že kraje v přenesené působnosti sociální služby financují, podílejí se také na finanční kontrole využití dotací podle zvláštního právního předpisu.<sup>48</sup> Dotace obcím s rozšířenou působností rozdělují prostřednictvím svého rozpočtu kraje. ZSS shrnuje v § 104 oblasti, na které lze dotaci poskytnout: na podporu sociálních služeb celostátního nebo nadregionálního rozsahu, na činnosti rozvojové povahy (vzdělávání pracovníků v sociálních službách podpora kvality sociálních služeb, zpracování plánů krajů a obcí v oblasti sociálních služeb) a je zde také doplněno, že pro výše uvedené případy, kdy je financováno dotací, je možné využít financí z programů v rámci Strukturálních fondů Evropských společenství.

Sociální službu si hradí sám uživatel, kterému je poskytována, a to pouze v případě, že zákon stanovuje úhradu za tyto služby. Pokud uživatel nemá dostatek financí na úhradu, náklady na poskytování sociální služby hradí stát, popřípadě obec s rozšířenou působností.<sup>49</sup> V rámci azylových domů je nejčastější způsob proplacení úhrady za ubytování uživatele formou doplatku na bydlení, který řadíme do peněžitých dávek hmotné nouze dle § 33 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. O doplatek na bydlení, stejně tak o příspěvek na živobytí (jehož schválení žádosti je předpokladem schválení žádosti o doplatek na bydlení) a o mimořádnou okamžitou pomoc uživatel žádá na příslušném úřadu práce. V prostředí azylového domu většinou za asistence sociálního pracovníka v rámci individuálního plánování.

Členské příspěvky, dary, příjmy od sponzorů a výtěžky ze sbírek jsou finance, kterými financuje svoji činnost nestátní subjekt (například dobrovolnická organizace). Pokud sponzor věnuje část svého zisku na tyto účely, bývá částečně zvýhodněný při placení svých daní. To je motivačním faktorem, zároveň je státem toto sponzorství regulováno, vzhledem k faktu, že věnované finanční prostředky jsou de facto daní státu.<sup>50</sup>

Je důležité doplnit, že při hrazení služeb sociální péče je důležitým zdrojem příjmů sociální služby příspěvek na péči.<sup>51</sup>

---

<sup>48</sup> Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole) ve znění pozdějších předpisů

<sup>49</sup> REKTOŘÍK, a kol. *Ekonomika*, 2002, 65

<sup>50</sup> Tamtéž, 65

<sup>51</sup> dle § 7 ZSS

### **3 Fungování azylového domu pro ženy dle Standardů kvality sociálních služeb**

Tato kapitola přímo navazuje na kapitolu předcházející a budeme se v ní již konkrétně zajímat o metodické fungování služby sociální prevence – azylového domu pro ženy. Metodické materiály budou představeny ve své zákonem upravené podobě, tedy dle standardů kvality sociálních služeb (dále jen Standardy), jimž je věnována podkapitola níže. S laskavým svolením metodika organizace Naděje<sup>52</sup> Luboše Turzíka představíme, aby byly vnitřní předpisy charakterizovány opravdu konkrétně, a aby byly pro čtenáře představitelné, vnitřní metodické předpisy azylového Domu Naděje Praha – Vršovice, jež poskytuje ubytování ženám bez domova. Autorka práce si tento azylový dům vybrala z důvodu, že v něm již 10 let profesně působí jako pracovnice v sociálních službách. Jsme toho názoru, že je schopna podat reálný a odborný vhled do problematiky vnitřních předpisů s praktickým komentářem.

#### **3.1 Standardy kvality sociálních služeb**

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) publikovalo v roce 2002 Standardy, jež jsou přílohou č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen Vyhláška).

Standardy odrážejí evropský sociální model a obsahují jeho základní principy. Standardy sledují a indikují obsah sociálních služeb, jsou zaměřeny na proaktivní zapojení uživatele služby do běžného života v jeho běžném prostředí, orientují se na posilování uživateli samostatnosti (zmocňování uživatele) a jeho nezávislého života právě také na sociálních službách a také zajišťují poskytování sociálních služeb na vysoké profesionální úrovni. Byly vypracovány odborníky z oblasti sociálních služeb a sociální práce za přímé asistence poskytovatelů, zřizovatelů i uživatelů sociálních služeb. Standardy musí dodržovat všechny registrované sociální služby, čímž je zabezpečeno množství nepříznivých životních situací, které mohou uživatele zažívat, a kterým se jednotlivé sociální služby věnují.<sup>53</sup> Níže představíme celkem 15 Standardů, které se dělí na procedurální, personální a provozní a pokusíme se vysvětlit jejich obsah a význam pro uživatele prostřednictvím

---

<sup>52</sup> NADĚJE, *Poskytované služby*, [online]

<sup>53</sup> SCHÁNĚL, *Rozvojový*, 2007, 28

představení zmíněného vnitřního metodického předpisu Azylového Domu Naděje Praha – Vršovice.

### 3.2 Aplikace Standardů do metodických předpisů azylového Domu Naděje pro ženy

Tato podkapitola studuje aplikaci Standardů do vnitřních metodických předpisů azylového Domu Naděje v Praze – Vršovicích pro ženy. Jak jsme výše v textu uvedli, nároky na poskytovatele sociálních služeb jsou vysoké. Autorka této práce pracuje v azylovém Domě Naděje Praha – Vršovice dlouhou dobu a rozhodla se, že se zaměří hlouběji na vnitřní předpisy, které tvoří pevný a spolehlivý základ fungování tohoto azylového domu. Cílem této podkapitoly je předat ucelený přehled jednotlivých Standardů v aplikaci do vnitřních předpisů tohoto azylového domu tak, aby čtenář získal vhled do metodické činnosti a dokázal vyhodnotit, že tyto metodické předpisy nejsou jen „hromadou papírů“, ale slouží jako dobrý průvodce po náročné trase na cestě ke konečnému ideálnímu hlavnímu cíli tohoto azylového domu, jímž je: „...odchod klientky do návazného bydlení, tzn. ubytovny, podnájemního nebo nájemního bytu.“<sup>54</sup>

Abychom mohli mluvit o metodikách – vnitřních předpisech, představíme si osobu, která stojí za jejich koncipováním. Pracovník, jenž zásadním způsobem působí na kvalitu a řízení poskytovaných služeb, má jednu z hlavních rolí při tvorbě vnitřních pravidel, a který je přímo zodpovědný za metodické postupy v sociální službě, přímo na míru organizaci připravuje dle kritérií Standardů tyto materiály, se nazývá **metodik v sociálních službách**. Zjednodušeně řečeno je to nezastupitelná role v organizaci, jejíž nositel nachází způsoby, jak pomocí písemných metodických materiálů zavést do praxe poskytované sociální služby ZSS (Vyhláškou) její požadovanou kvalitu.<sup>55</sup>

Zde doplníme, že pokud je sociální služba nově registrovaná a má tedy povinnost řídit se Standardy, měl by metodik být samozřejmým členem celého týmu sociální služby, a to z toho důvodu, že má know-how, jak tyto písemné materiály vytvořit a implementovat do nich všechny náležitosti. Je to náročná práce, proto bychom nedoporučovali, aby tuto činnost zastával např. sociální pracovník, který má jinou náplň práce. Avšak je třeba doplnit, že vedení organizace a její zaměstnanci se podílí, spolu s vazbou na uživatele, na tvorbě metodických materiálů. A to proto,

<sup>54</sup> NADĚJE, *Veřejný závazek*, [online]

<sup>55</sup> GABRYSZ, HOLKOVÁ, *Manuál*, 2010, 12

aby se tyto materiály opíraly o reálný a očekávaný obsah poskytované sociální služby.

Níže přistoupíme k rozboru metodických materiálů azylového Domu Naděje Praha – Vršovice, kde se dozvíme o spolku Naděje blíže v jeho vnitřních metodických předpisech, které de facto stanovují praktické postupy pro všechny pracovníky azylového domu (dále jen AD). Vedoucí sociální pracovníce, dvě sociální pracovníce a čtyři pracovníce v sociálních službách tohoto AD jsou povinny se metodikami řídit.

Představíme aplikaci pouze těch Standardů, které se přímo váží ke spolupráci sociální pracovníce AD s klientkou. Právě obsah těchto Standardů, mimo jiné, tvoří činnost sociální práce, pro kterou jsme vybrali definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Sociální práce je teoretická disciplína i praktický obor činnosti, jejíž zaměření je orientováno na podporu sociální změny a řešení problematických situací v rámci interakce mezi lidmi a také posílení a zmocnění klientů k převzetí odpovědnosti za vlastní život v zájmu jejich blaha. Sociální práce čerpá z teorií lidského chování a ze sociálních systémů, tedy se zabývá klientem v jeho prostředí a zkoumá, jak se vzájemně ovlivňují. Sociální práce staví také na principech lidských práv a svobod.<sup>56</sup>

### 3.2.1 Standard kvality sociálních služeb č. 1

Dle Standardu č. 1 **Cíle a způsoby poskytování služeb** musí každý poskytovatel transparentně a srozumitelně informovat veřejnost o poslání, cílech, zásadách a okruhu osob, kterým je služba poskytována. Soubor těchto základních informací nazýváme veřejným závazkem.<sup>57</sup>

Posláním všech středisek spolku Naděje, tedy také AD Praha – Vršovice pro ženy, je: „...poskytovat ubytování lidem bez domova a pomáhat jim s řešením jejich situace tak, aby našli jiné bydlení.“<sup>58</sup> Za hlavní cíl Naděje je považován odchod klientů do standardní formy bydlení, které znamená odchod do ubytovny, podnájemního nebo nájemního bytu, zkrátka integrace klientů na půdu tržního bydlení. K tomuto cíli se klienti dostanou za pomoci a podpory sociálních pracovníků, kteří motivují klienty k získání příjmu z výtěžné činnosti, poté si mohou standardní formu bydlení dovolit. Dalším cílem je, aby klienti proaktivně a zodpovědně přistupovali k řešení svých pohledávek a závazků (dluhy, exekuce, placení výživného, a podobně), dále aby byli podpořeni ve vazbách na užívání veřejně dostupných služeb

<sup>56</sup> SMUTEK, ŠVEŘEPA, *Sociální*, 2007, 24

<sup>57</sup> MPSV, *Standardy*, 2008, 1 - 5

<sup>58</sup> NADĚJE, *Metodický*, 2017, 2

a informací. Dalším cílem je, aby klienti upevnili, posílili nebo znovuobnovili své blízké vztahy jak s rodinou, tak s přáteli nebo jinými blízkými lidmi. Mezi cíle je zahrnuto i pečování o svůj zevnějšek a svůj zdravotní stav ve smyslu zajištění lékařů a celkové samostatné zvládnání péče o sebe.<sup>59</sup> Mezi zásady poskytování služby sociální prevence v tomto AD patří:

- respektovat osobní svobodu a práva každé klientky tak, aby nedocházelo k omezování práv a svobod dalších osob;

- vyjadřovat ve svém chování ke klientce úctu k její jedinečnosti s vědomím, že služby jsou poskytovány právě jí a vidět v klientce svého bližního, a k ní tak také přistupovat (laskavě, zdvořile, filantropicky) a vytvářet tak důvěryhodnou atmosféru bezpečí;

- nemluvit o klientce ve třetí osobě a nediskriminovat ji (kvůli vyznání, národnosti nebo sympatií);

- podporovat u každé klientky její osobní rozvoj, a to i ten duchovní;

- za žádných okolností klientku nepoškodit;

- pracovní klientku zatížit jen s jejím výslovným souhlasem v rámci individuálního plánování; rozhodně si nenechat od klientky sloužit a nepřijímat od ní žádné dary; nepůjčovat, ani nedarovat klientce peníze;

- vyvarovat se při kontaktu s klientkou hovoření o svých osobních problémech a záležitostech týkajících se výkonu činnosti, zároveň však udržet empatický rozhovor;

- striktně není připuštěno, aby kdokoliv ze zaměstnanců AD měl intimní vztah s klientkou, ale aby udržel lidský citový vztah k němu;

- podporovat, aby rodina klientek dobře spolupracovala s Nadějí a pokud je to možné, aby klientka udržovala dobré vztahy k rodinným příslušníkům;

- samozřejmostí je zachování totální mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se klientky týkají, a to i po ukončení pracovní spolupráce s organizací.<sup>60</sup>

Zásady poskytování služby sociální prevence se řídí § 2 ZSS, tak, že v AD Praha – Vršovice zachovává lidskou důstojnost a základní práva klientek, vychází čistě z individuálních potřeb a přání klientek a celkové poskytování služeb směřuje k zapojení klientek do společnosti, působí na klientky proaktivně a podporuje v nich samostatnost.<sup>61</sup>

Ženy bez domova ve věku od dosažení zletilosti, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, jsou cílovou skupinou sociálních služeb poskytovaných v AD

---

<sup>59</sup> Tamtéž, 5

<sup>60</sup> NADĚJE, *Metodický*, 2017, příloha 2

<sup>61</sup> NADĚJE, *Metodický*, 2017, 5



Praha – Vršovice.<sup>62</sup> Blíže jsou tyto ženy charakterizovány jako takové, které mají:

„Nedostatek možností, schopností a dovedností pro řešení své nepříznivé sociální situace. ...ženy, které nedokáží svoji aktuální nepříznivou situaci řešit vlastními silami.“ Dále tyto ženy tíží: „Vztahové problémy, osamocení. Jedná se o ženy, které ztratily bydlení např. po rozvodu, v důsledku domácího násilí, po opuštění ústavního zařízení (např. dětský domov) či vězení a nemají možnost bydlení u blízkých lidí.“ Klientky mají také: „Nedostatek prostředků pro zajištění běžného způsobu života. ..., nemají dostatečný příjem pro zaplacení běžného bydlení. Např. mají nízké důchody nebo jsou příjemci dávek hmotné nouze.“<sup>63</sup>

Standard č. 1 apeluje na uvedení jednotlivých poskytovaných služeb. V AD Praha – Vršovice se jedná o ubytování, umožnění přípravy teplé stravy, potravinová pomoc, možnost praní osobního prádla, ošacení, sociální a psychologické poradenství, doprovod a duchovní péče a vzdělávací aktivity.<sup>64</sup> Jednotlivé činnosti vychází především z §53, § 57 ZSS a z § 22 Vyhlášky, jak jsme uvedli v kapitole č. 2 této práce. Jsou však současně obohaceny o další návazné služby, které dle našeho názoru posilují cíl samotné služby.

Ubytování je klientkám poskytováno celodenně, na dobu zpravidla nepřevyšující jeden rok a jsou jím zjištěny základní podmínky pro integraci do společnosti. Ubytování si hradí klientky samy (buď z vlastního příjmu, nebo dávkou hmotné nouze, doplatkem na bydlení). Výše úhrady činí 120,- Kč/den a tato informace je samozřejmě uvedena také ve smlouvě o poskytnutí služby sociální prevence. Z vlastní zkušenosti autorky této práce doplníme, že pokud je klientka např. v takovém zdravotním stavu, že by její odchod z AD jí ohrožoval na zdraví nebo životě, je jí pobyt prodloužen do doby, než se její stav zlepší, nebo dokud sociální pracovnice ve spolupráci s klientkou nezajistí pro ni vhodnější místo k bydlení. Klientky jsou ubytovány v šestilůžkových třílůžkových, čtyřlůžkových a dvoulůžkových pokojích. Celková kapacita azylového domu je 40 klientek. Pokoje mají horní a spodní lůžka (tyto jsou určeny především klientkám se sníženou pohyblivostí). Vzhledem k tomu, že tento azylový dům není vzhledem ke stáří budovy bezbariérový, klientky jsou přijímány pouze v případě, že jsou soběstačné a jejich zdravotní stav nevyžaduje ubytování ve zdravotnickém zařízení. Každých 14 dní je klientkám vyměněno ložní prádlo a samozřejmostí je umožnění celkové hygieny, což je zabezpečeno koupelnami na každém patře (přízemí + tři patra).

---

<sup>62</sup> Tamtéž, 5

<sup>63</sup> Tamtéž, 5

<sup>64</sup> Tamtéž, 5 - 7

Klientky se stravují individuálně, mají k dispozici dostatečně velkou kuchyň s potřebnými spotřebiči k přípravě vlastního jídla s přidruženou jídelnou a skříňkami pro úschovu potravin. Navíc každý pokoj disponuje vlastní lednicí a mimo kuchyň jsou umístěny navíc dvě varné konvice. AD disponuje pračkou, každá klientka si může vyprat ošacení jednou týdně. V případě, že klientka např. chodí do práce, kde se znečistí oblečení častěji, je jí dovoleno praní vícekrát do týdne, a to po domluvě se sociální pracovnící. Klientky mají možnost si prádlo také vyžehlit, a pokud jim oblečení a obuv chybí, AD disponuje vlastním šatníkem, nebo jsou klientky odkazovány do šatníku Naděje.

Sociální poradenství klientkám poskytuje dvě kvalifikované sociální pracovníce, které klientkám předávají informace o dalších nebo návazných sociálních službách, které mohou přispět ke zlepšení jejich nepříznivé situace, o základních právech a povinnostech (například o možnosti žádat o dávky hmotné nouze, o příspěvku na péči, v případě ztráty osobních dokladů, při zajištění zdravotního pojištění, při řešení exekucí, komunikaci se soudy, a podobně) a o možnostech využití veřejných služeb v přirozeném prostředí (například knihovny, poradny, zařízení zdravotnických služeb, a podobně). Sociální poradenství je poskytováno v rámci individuálního plánování s klientkou, kterému se budeme věnovat v textu níže. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí včetně doprovodů a pomoci a podpory při komunikaci s úřady či lékaři, pomoc s vyplňováním formulářů a žádostí, v případě potřeby klientky pomoc se znovunavázáním vztahu s blízkými lidmi a psychologické poradenství jsou činnosti návazné na sociální poradenství.

K psychologickému poradenství doplníme, že je v tomto AD zásadní výjimkou, v ostatních AD nebývá. Tento AD má vlastní psycholožku, která je klientkám k dispozici ve své kanceláři v prostorách AD. Psychologické poradenství slouží k stabilizaci a orientaci, je nedílnou součástí plynulé integrace klientek a často je využíváno při potřebě klientky komunikovat s rodinou. Jedná se o individuální konzultace a také o skupinová páteční setkání. Sociální pracovníce klientce může toto poradenství směřující ke zlepšení psychického stavu doporučit v případě, že klientčiny potíže nespádají do jejich kompetencí a v případě, že je klientka chce dobrovolně řešit. AD spolupracuje s knězem církve husitské, který navštěvuje klientky na půdě AD. Klientky mohou také využít volnočasové aktivity, mezi které patří například učení se na počítači nebo angličtina vedené dobrovolnicemi.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Tamtéž, 5 - 9

### 3.2.2 Standard kvality sociálních služeb č. 2

Standard č. 2 **Ochrana práv osob** nařizuje poskytovateli, aby měl zpracovaná vnitřní pravidla pro předcházení situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv klientek.<sup>66</sup> AD Praha – Vršovice má toto zajištěno též Kodexem etiky pracovníků Naděje<sup>67</sup>, kterým se řídí všichni pracovníci. Do této oblasti je zahrnuta možnost klientek si stěžovat, což odkazuje na Standard č. 7. Postupu stížností se budeme věnovat detailněji v textu níže. Pokud kterýkoliv ze zaměstnanců poruší povinnosti vyplývající z předpisů týkající se práv a svobod klientek, existují kárná opatření (ústní napomenutí, odebrání osobního ohodnocení, písemné upozornění na možnost výpovědi nebo v závažných případech ukončení pracovního poměru). Za dobu autorčina působení v tomto AD se stalo jednou, že by bylo nařízení porušeno, autorka má za to, že ochrana práv klientek a respekt k jejím svobodám je přirozenou osobnostní výbavou každého zaměstnance AD. Situace, jejichž postupy pro předcházení a řešení možnosti existence takových situací jsou v metodickém předpisu detailně rozepsány. Jedná se o tyto situace: riziko porušení práv klientky spočívá v nedůstojném verbálním i neverbálním jednání s ní; riziko jednostranného odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele v případě vážného porušení vnitřních pravidel klientkou; riziko překročení kompetencí pracovníka (např. poskytuje jiné, než metodickým předpisem stanovené služby); riziko narušení soukromí klientek (právo na soukromí); riziko ohrožení práva klientky na hledání vlastního řešení své situace (např. v případě, že pracovník vyřizuje něco za klientku bez jejího informovaného souhlasu); riziko možného zneužití věcí klientky (v případě, že klientka ukončí pobyt a v AD zanechá své věci); riziko porušení zásady rovného přístupu ke klientkám a nediskriminace; riziko neoprávněného nakládání s osobními a citlivými údaji klientek; riziko zneužití finančního vkladu klientky v depozitní pokladně; riziko nesprávného vyhodnocení situace, kdy klientce nařídí absolvovat test na alkohol v krvi (hodnota alkoholu v krvi při vstupu na půdu AD je nulová).<sup>68</sup>

Do oblasti Standardu č. 2 patří také vymezení situací, kde může dojít ke **střetu zájmů**. Je třeba ošetřit i tyto situace, neboť z naší zkušenosti víme, že k takovým situacím na AD nezdědka kdy dochází. Zaměstnanci, především sociální pracovníci, musí velmi dobře znát postupy při střetu zájmů v následujících situacích, aby se vyhnuly porušování práv klientek, a musí být velmi dobré mediátorky se schopností asertivního jednání při řešení některých

<sup>66</sup> Příloha č. 2 k Vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách

<sup>67</sup> NADĚJE, *Kodex etiky Naděje*, [online]

<sup>68</sup> NADĚJE, *Metodický*, 2017, 9-14

situací. Střet zájmů je definován jako: „...situace, kdy má zaměstnanec hájit zájmy klientky a zároveň zájmy dalších subjektů (např. organizace, státních a samosprávních orgánů, zaměstnavatele klientky, vlastní), a tyto zájmy jsou vzájemně v rozporu.“<sup>69</sup> Jedná se o tyto oblasti střetu zájmů: riziko narušení běžného provozu při prezentaci AD návštěvám; poskytování zkušeností třetím osobám v případě, že klientka nebude souhlasit s přítomností praktikanta nebo osob při exkurzi v AD; dar azylovému domu (poskytovateli) a dar zaměstnanci; riziko příbuzenského nebo přátelského vztahu mezi zaměstnancem a klientkou; pravidla omezující požívání alkoholu klientkami; zákaz přemísťování nábytku a přibíjení věcí na stěny pokojů; zákaz vystavování materiálů s pornografickou tematikou nebo takových, které by vzbuzovaly konflikty mezi klientkami; povinnost individuálního plánování; pořizování fotodokumentace.<sup>70</sup> Tyto oblasti střetu zájmů uvádíme pouze v obecných náhledech na ně.

Vzhledem k tomu, že AD má své know – how, nebudeme blíže uvádět ve vnitřních předpisech uvedená řešení těchto situací, chceme tak toto know-how chránit a nezpřístupňovat tyto informace, které považujeme za citlivé, veřejnosti.

### 3.2.3 Standard kvality sociálních služeb č. 3 a č. 4

V rámci metodických předpisů AD Praha – Vršovice se zaměříme Standard č. 3 **Jednání se o jednání se zájemkyní o službu** a na Standard č. 4 **Smlouva o poskytnutí sociální služby** (v tomto kontextu služby sociální prevence).

Zájemkyně o službu se na jednání se sociální pracovnící o možnosti jejího ubytování v AD dostane několika možnými způsoby. Buď si samostatně zjedná schůzku, nebo ji na AD odkáže pracovník jiného střediska Naděje (např. nízkoprahového denního centra U Bulhara<sup>71</sup>), nebo je na AD odkázána jiným poskytovatelem sociálních služeb či ji na AD odkáže kurátor pro dospělé (například v případě odchodů žen z výkonu trestu odnětí svobody). Bez jednání o službu nemůže být zájemkyně přijata k ubytování.

Při jednání sociální pracovníce mapuje, jaká je situace klientky a zjišťuje, jaké má očekávání, potřeby, cíle a zdali spadá do cílové skupiny AD. Sociální pracovníce informuje zájemkyně o cílech, právech a povinnostech AD, aby zájemkyně zvážila, zdali je pro ni tento typ ubytování vhodný a bude jí vyhovovat. Je třeba jí seznámit i s povinností individuálně plánovat a s Domácím řádem AD. Již na jednání o službě, pokud obě strany zjistí, že je

---

<sup>69</sup> Tamtéž, s. 14

<sup>70</sup> Tamtéž, s. 14 - 17

<sup>71</sup> NADĚJE, *Nízkoprahové denní centrum U Bulhara*, [online]

spolupráce možná a vhodná, je možnost uzavřít smlouvu o poskytnutí služby sociální prevence. Pokud je kapacita AD v době tohoto jednání naplněna, zájemkyně je zavedena do evidence zájemců o službu a na uvolnění místa čeká. Se sociální pracovnící se v tomto případě domluví na komunikačním kanálu, jakým bude předána informace, že se pro ni již uvolnilo místo.<sup>72</sup> AD má kodifikováno ve vnitřním metodickém předpisu také situace, kdy sociální pracovníce zájemkyni neposkytne ubytování. Jedná se o případ, kdy zájemkyně není v situaci, která není spojena se ztrátou bydlení; je zřejmé, že AD nemůže vyhovět cílům zájemkyně; zdravotní stav zájemkyně nebo neschopnost o sebe se sama postarat vylučuje ubytování v AD; AD nemá dostatečnou kapacitu; předchozí pobyt na tomto AD byl ukončen kvůli hrubému porušení domácího řádu.<sup>73</sup> Bývá pravidlem, že zájemkyně je už před samotným jednáním informovaná, zdali je volné místo či není, tedy bývá zvykem, že smlouva se uzavírá při tomto jednání o službu. To znamená, že se ze zájemkyně stává klientka AD.

Smlouva o poskytnutí sociální služby zakládá spolupráci poskytovatele s klientkou. Smlouvu si musí klientka přečíst, pokud neumí číst, sociální pracovníce jí smlouvu přečte a sdělí její obsah. Před podpisem sociální pracovníce zjišťuje, jakým způsobem bude klientka hradit pobyt, a zkontroluje, zdali je klientka zdravotně způsobilá k pobytu (klientka přinese potvrzení o bezinfekčnosti od lékaře). Smlouvu uzavírá klientka se sociální pracovnící nebo vedoucí AD. Ve smlouvě jsou uvedeny údaje o klientce a o poskytovateli. Jsou v ní jasně a srozumitelně vymezena práva a povinnosti klientky, doba, na kterou se smlouva uzavírá (první smlouva se uzavírá zpravidla na dva měsíce, poté se prodlužuje dodatky k této smlouvě), hlavní cíle klientky (rozsah spolupráce, na čem chce klientka pracovat, čeho chce po dobu pobytu v AD dosáhnout), jež odkazují na budoucí individuální plánování a možnosti a způsoby ukončení spolupráce s klientkou stran klientky a stran poskytovatele.<sup>74</sup>

Klientka může ukončit pobyt v AD kdykoliv, bez udání důvodu z vlastního rozhodnutí nebo se dva dny po sobě jdoucí neobjeví na AD, což je považováno za nezájem o službu. AD odstupuje od smlouvy v případě hrubého nebo opakovaného porušování vnitřních pravidel, se kterými je klientka seznámena při jednání o službu a i při uzavírání smlouvy. Sociální pracovníce toto opakuje víckrát, aby se předešlo možným budoucím konfliktům. Za hrubé porušení pravidel AD je považováno nezaplacení úhrady za poskytování služby, konzumace alkoholu či jiných drog v AD, kouření mimo vyhrazený

---

<sup>72</sup> NADĚJE, *Metodický*, 2017, 18

<sup>73</sup> Tamtéž, 18

<sup>74</sup> Tamtéž, 20

prostor, manipulace s otevřeným ohněm v AD, prokázaná krádež v AD, neumožnění prohlídky skříňky dle domácího řádu, fyzické napadení jiné klientky a fyzické a verbální napadení zaměstnance AD. Za opakované porušení pravidel, pro něž je spolupráce ukončena poskytovatelem, se považuje opakovaný příchod pod vlivem alkoholu, vnášení alkoholu a jiných drog do AD, používání nepovolených elektrospotřebičů (například televize na pokoji), déletrvající odmítání podílení se na úklidu v AD, průkazné a déletrvající zanedbávání osobní hygieny, opakované narušování kolektivního soužití včetně napadání spolubydlících, byť i verbálně (toto je velmi častý důvod pro odstoupení od smlouvy), opakovaný pozdní příchod do AD bez včasného nahlášení dle Domácího řádu.<sup>75</sup>

### 3.2.4 Standard kvality sociálních služeb č. 5

Individuální plán musí být nastaven tak, aby byl dobře vyhodnotitelný. V AD Praha – Vršovice se koná schůzka sociální pracovníce s klientkou kvůli vyhodnocení předcházejícího individuálního plánu a tvorbě navazujícího vždy jednou za měsíc. Individuální plán má stanovené zásady: smysluplnost, individuální plán vychází z vlastních dosažitelných a přiměřených cílů klientky, z jejich možností, schopností a dovedností a směřuje k řešení její nepříznivé sociální situace; užitečnost, strukturovanost, pružnost a dynamičnost (cíle se v průběhu pobytu klientky v AD mohou měnit a doplňovat, také samozřejmě dosahovat); individuální plán vede k pozitivní změně v situaci klientky a je měřitelný (sestavený tak, aby se jeho cíle a kroky k jejich naplnění daly vyhodnocovat).<sup>76</sup>

Individuální plánování služby odkazuje ke Standardu č. 5 **Individuální plánování průběhu sociální služby** a v metodickém předpisu AD Praha – Vršovice je definován jako:

„...soubor jednotlivých kroků, které vedou k dosažení osobních cílů klientky. Základem individuálního plánu je definování osobního cíle klientky a způsobu, kterým se osobního cíle dosáhne. Individuální plán má charakter kontraktu klientky a sociálního pracovníka.“<sup>77</sup>

### 3.2.5 Standard kvality sociálních služeb č. 6

Všechna písemná dokumentace odkazující ke Standardu č. 6 **Dokumentace o poskytování sociální služby** je vedena v zabezpečeném interním

---

<sup>75</sup> Tamtéž, 21

<sup>76</sup> Tamtéž, 21 - 23

<sup>77</sup> Tamtéž, 21

počítačovém systému, zároveň má každá z klientek svůj osobní fyzický spis, do něhož se zakládá potvrzení o bezinfekčnosti, smlouva o poskytnutí služby sociální prevence a její dodatky a individuální plány klientky. Osobní spis je uzamčen na bezpečném místě, uschován v nehořlavé skříni. Přístup do osobního spisu má pouze vedoucí sociální pracovnice a sociální pracovnice. Klientka může kdykoliv nahlížet do svého spisu. V případě, že pracovnice v sociálních službách potřebují pro svoji spolupráci s klientkou vědět nějaké informace, po odsouhlasení klientky jim je může sociální pracovnice sdělit, pokud to neučiní sama klientka. Osobní spisy se archivují i po odchodu klientky z AD. Samozřejmostí je možnost vedení anonymní dokumentace o klientce.<sup>78</sup>

### 3.2.6 Standard kvality sociálních služeb č. 7

Standard č. 7 **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby** odkazuje k možnosti klientek si stěžovat. Ve vnitřním metodickém předpisu AD Praha – Vršovice jsou uvedena pravidla pro podávání písemných stížností, tato pravidla jsou vyvěšena také v AD tak, aby si je klientky mohly kdykoliv přečíst a dle nich postupovat. Klientkám je od samého začátku spolupráce opakováno, že si můžou kdykoliv stěžovat, pokud k tomu mají důvod. Stížnost mohou podat i anonymně (v prostorách AD je schránka na stížnosti). AD si stanovil lhůtu 14 dnů pro vyřízení žádosti. Z pozorování autorky této práce vyplývá, že stížnosti jsou vyřizovány obratem. Vedoucí AD odpovídá za evidenci a způsob řešení stížností. Pokud klientky nejsou spokojeny s vyřízením stížnosti poskytovatelem, vědí, že se mohou obrátit na nadřízený orgán, jímž je Magistrát hlavního města Prahy (Odbor sociální péče a zdravotnictví v Charvátově ulici č.p. 9 v Praze 1), Český helsinský výbor (ve Štefánikově ulici 21 v Praze 5) nebo Veřejný ochránce práv (Údolní 39, Brno). Na žádost klientky je pracovník povinen klientce poskytnout kontakt na tyto instituce.<sup>79</sup>

### 3.2.7 Standard kvality sociálních služeb č. 8

Aplikace Standardu č. 8 **Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje** do metodického předpisu hovoří o návaznosti poskytované služby sociální prevence na další dostupné zdroje. Je zde zdůrazněno, že AD nenahrazuje běžné služby veřejnosti. Sociální pracovnice při individuálním plánování s klientkou často odkazuje právě na veřejné

---

<sup>78</sup> Tamtéž, 24 - 26

<sup>79</sup> Tamtéž, 26

služby, které pomohou klientce při řešení její situace. Služby AD jsou dočasné, z čehož jasně vyplývá, že AD nemůže veřejné služby nahradit. Cílem AD je vést klientku k využívání veřejných služeb, aby se klientka nestávala závislou na pomoci a podpoře v AD, a aby byla motivována tvořit a upevňovat místní vztahy. Sociální pracovnice samozřejmě služby zprostředkovává, i třeba tím, že klientku, např. na poštu, doprovodí. Jak jsme již několikrát opakovali, na žádost klientky sociální pracovnice zprostředkuje též kontakt s rodinou nebo příbuznými.<sup>80</sup>

### 3.2.8 Standard kvality sociálních služeb č. 9 a č. 10

Standard č. 9 **Personální a organizační zajištění sociální služby** je ve vnitřním metodickém předpisu naplněn definováním organizační struktury, pravidly pro přijímání a zaškolování zaměstnanců a jiných osob a pravidly pro působení osob, které nejsou v pracovně právním vztahu (dobrovolníci, stážisté). Uvedené oblasti jsou samostatně zpracované v dalších interních předpisech AD. I profesní rozvoj zaměstnanců je upraven speciálním metodickým předpisem. Zde doplníme, že každý ze zaměstnanců má tzv. Osobní plán rozvoje, který je s vedoucí sociální pracovnicí pravidelně vyhodnocován. Vedoucí AD dále dohlíží na to, aby zaměstnanci splnili povinné vzdělávání a také na to, aby byla zajištěna supervize (podpora nezávislého odborníka). Tyto body také odkazují k naplnění Standardu č. 10 **Profesní rozvoj zaměstnanců**.<sup>81</sup> Supervize v AD Praha – Vršovice je zaměřena na tyto oblasti: případová práce s klientkou včetně postojů jednotlivých supervidovaných ke kauzám a aspekty profesionální etiky; fungování a podpora rodiny klientek; rozvoj profesních dovedností členů pracovního týmu a jejich fungování, koncepční a odborné aspekty členů.<sup>82</sup>

### 3.2.9 Standard kvality sociálních služeb č. 11 a č. 12

Standard č. 11 **Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby** vymezuje ve vnitřním metodickém předpisu místo a časovou dostupnost služby. Vzhledem k tomu, že AD Praha – Vršovice je umístěn v centru města a v běžné zástavbě, napomáhá i tím k začleňování klientek do společnosti. Dobrá dopravní obslužnost usnadňuje klientkám hledání či dojíždění do zaměstnání a vyřizování běžných záležitostí, zároveň také zvyšuje dostupnost veřejných služeb. Provozní doba AD je nepřetržitá. Služby Naděje,

---

<sup>80</sup> Tamtéž, 26 - 28

<sup>81</sup> Tamtéž, 28

<sup>82</sup> Tamtéž, 29



ať už se jedná o pobytové, ambulantní, nebo terénní, na sebe navazují a doplňují se podle potřeb svých klientů. Dostupnost služeb pro klientky je tímto zjednodušena<sup>83</sup>

Standard č. 12 **Informovanost o poskytované sociální službě** podává informace, kde klientky a veřejnost mohou získat relevantní informace o AD Praha – Vršovice. Jsou předávány formou letáků a Naděje disponuje také přehlednými webovými stránkami.<sup>84</sup> Informace o AD nalezne čtenář také v Adresáři sociálních služeb, na webovém portálu Ministerstva práce a sociálních věcí.<sup>85</sup> a v Registru sociálních služeb.<sup>86</sup>

### 3.2.10 Standard kvality sociálních služeb č. 13 a č. 14

Metodický předpis upravuje také Standard č. 13 **Prostředí a podmínky**, kde je odkaz na Provozní řád tohoto střediska Naděje. V tomto dokumentu je možné se dočíst o počtu pokojů, umístění hygienického zařízení a kuchyně a odkaz na způsob zajištění odpovědnosti za zařízení domu a zásoby v něm a na způsob zajištění hygienických podmínek. Technik zajišťuje pravidelné revize, opravy a zásobování, také prohlídky v rámci BOZP a PO.<sup>87</sup> Důležitým bodem této části předpisu je vymezení důstojnosti prostředí AD pro klientky, které vyplývá z práva na soukromí, udržování čistoty v prostorách AD, výzdoby střediska (pro příjemnější ubytování) a ze zajištění technických podmínek.<sup>88</sup>

Metodický předpis obsahuje samozřejmě i aplikaci Standardu č. 14 **Nouzové a havarijní situace**, jejich definování a postup při jejich řešení. Této oblasti je věnován obsáhlý samostatný vnitřní předpis Naděje, avšak jeho rozpracování v kontextu této práce je bezpředmětné.

### 3.2.11 Standard poskytování sociálních služeb č. 15

Poslední kapitolou vnitřního metodického předpisu je aplikace Standardu č. 15 **Zvyšování kvality sociálních služeb**, který se zabývá zvyšováním kvality služby v AD Praha – Vršovice. Hodnocení kvality služby zajišťuje pracovní tým aktualizací dokumentace; pravidelnými poradami týmu, supervizí; tvorbou pracovních skupin v rámci aktualizace dokumentů a vyhodnocováním individuálních plánů klientek. Kvalitativní hodnocení cílů

---

<sup>83</sup> Tamtéž, 29 - 30

<sup>84</sup> NADĚJE, *Informace*, [online]

<sup>85</sup> MPSV, *Adresář*, [online]

<sup>86</sup> MPSV. *Registr*, [online]

<sup>87</sup> Bezpečnost a ochrana zdraví při práci a Požární ochrana

<sup>88</sup> NADĚJE, *Metodický*, 2017, 30-31

AD Praha – Vršovice je vyhodnocováno sociálními pracovníci v interním počítačovém systému. Hodnotí se splnění/částečné splnění/nesplnění/nehodnocení těchto cílů klientkami: „Získání a udržení zaměstnání nebo jiného stabilního příjmu; obnova přirozených vztahů; závazky (dluhy, výživné, zdravotní pojištění, apod.); využívání běžně dostupných služeb a informací; odchod do návazného bydlení nebo ubytování.“<sup>89</sup>

Poskytovatel také zjišťuje spokojenost klientek s průběhem jim poskytované služby, a to především dotazníkovým šetřením, společným setkáním klientek s vedoucí AD, za využití stížností jako podnětů ke zvyšování kvality služby a samozřejmě při individuálním plánování a jeho vyhodnocování v rámci spolupráce klientky se sociální pracovníci. Podněty ke zvýšení kvality služeb vychází taky z inspekční zprávy, statistických výkazů a z příkladů dobré praxe, kterých je, jak uvádí autorka této práce, v rámci spolupráce sociálních pracovníků s klientkami mnoho.<sup>90</sup>

Četnost příkladů dobré praxe ukazuje nejenom na dodržování metodických předpisů Azylového Domu Naděje Praha - Vršovice zaměstnanci a na dobrou implementaci standardů kvality sociálních služeb do přímé práce s klientkami v kontextu přímé práce na půdě tohoto azylového domu, ale také na vysokou profesionální úroveň především sociálních pracovníků a kvalitních pracovníků v sociálních službách.

Standardy přinesly dle názoru autorky pro tuto sociální službu hranice ve smyslu: „co je psáno, to je dáno“, pokud se zaměstnanci pohybují v praxi dle Standardů, rozhodně nemohou jakýmkoliv způsobem poškodit klientku. Na druhou stranu autorka vnímá negativně administrativu spojenou s dodržováním Standardů jako za zatěžující, a to proto, že jednotlivé procesy např. v rámci individuálního plánování se často mění, a není časově možné všechny kroky k naplnění cíle do individuálního plánu obsáhnout. Individuální plán je třeba s klientkami AD vyhodnocovat a aktualizovat každý měsíc. Je to povinnost. Ale u velkého počtu klientek se situace zkrátka nemění, a to nejen v horizontu měsíce, ale i v horizontu let. Kupí se tak individuální plány s totožným obsahem, což vnímá autorka za zbytečné. Místo takového sepisování by se mohl čas s klientkou využít lépe, např. volnočasovou aktivitou pro klientku nebo na úkor této „pasivní“ klientky věnovat více času té, která aktuálně svoji situaci řeší, a podporu v danou chvíli potřebuje mnohem více.

---

<sup>89</sup> Tamtéž, 33 - 34

<sup>90</sup> Tamtéž, 35

## 4 Housing first koncept

Jak níže v textu na výňatcích ze zákonných předpisů a mezinárodních smluv ukážeme, právo na bydlení je regulérním sociálním právem každého člověka. I z tohoto důvodu se chceme v této kapitole věnovat konceptu *Housing first*, který z nedotknutelného práva na bydlení přímo vychází a k němu také směřuje. S konceptem *Housing first* přímo souvisí sociální bydlení, které je de facto předpokladem k tomu, aby mohl být koncept *Housing first* v rámci státu uplatňován, proto jím tato kapitola započne. Pro úplnost doplníme, že sociálnímu bydlení předchází dobré nastavení bytové politiky, která ale není předmětem této práce. Zatímco cílovou skupinou *Housing first* (dále jen HF) konceptu jsou výhradně lidé bez domova, sociální bydlení je pojem širší a týká se mnoha níže uvedených cílových skupin.

### 4.1 Právní předpisy a sociální bydlení

V této podkapitole rozpracujeme právo na bydlení tak, aby si čtenář mohl představit, co je jeho obsahem, a proč je tolik důležité ho nevynechat v kontextu cíle této práce. Jak jsme již předeslali v úvodu, právo na bydlení považujeme v kontextu bezdomovectví za jedno z těch, které by měl mít, dle názoru autorky, v podvědomí každý pomáhající pracovník, ba i člověk ze široké veřejnosti. To pro lepší pochopení fenoménu bezdomovectví jako takového, sociálních služeb a jejich fungování, také pro pochopení, proč je vlastně zákonem ukotven přesný postup pro registraci sociální služby, a zároveň pro její kontrolu.

#### 4.1.1 Právo na bydlení

Uvažujeme-li o bydlení jako o předpokladu důstojného života, předpokládáme, že právo na bydlení by mělo být stejně tak nedotknutelné a nezcizitelné jako v českém zákonném pořádku garantovaná občanská, politická a sociální práva. Když se do zákonných předpisů České republiky podíváme, právo na bydlení jako takové budeme hledat marně. Nicméně, níže uvedená práva lze považovat za příbuzná právu na bydlení. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod (dále jen Listina) uvádí v čl. 1 Listiny právo na zachování lidské důstojnosti. Pokud máme žít důstojně, logicky předpokládáme, že k tomu potřebujeme místo, odkud se můžeme vztahovat k okolí, potřebujeme domov, bezpečí. Odpovědností moci výkonné

by mělo být tedy zaručit lidem osobní prostor pro své uplatňování práv.<sup>91</sup> Právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace v přístupu ke službám je uvedeno v § 1, odst. (1), v písm. j) zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon). Tento zákon má zajišťovat rovný přístup ke službám. Za služby můžeme považovat mimo jiné veřejné služby také možnost bydlení pro všechny, bez diference v příjmu a v možnosti hradit za ubytování, ať už se jedná o koupi, nájem nebo podnájem. Výslovně však ani tento zákon nenabízí občanům právo na bydlení. Čl. 10 ústavního zákona č. 1/1993., Ústava České republiky uvádí, že mezinárodní, Parlamentem České republiky, ratifikované smlouvy jsou nadřazeny všem ostatním právním předpisům. Mají vyšší právní sílu a je třeba z nich vycházet.

Mezinárodně platné dokumenty již právo na bydlení v různých níže uvedených formách zakotvují. **Revidovaná Evropská sociální charta** (dále jen Charta) vychází z původní Evropské sociální charty podepsané v roce 1961 v Turíně. Česká a Slovenská Federativní Republika stvrdila svým podpisem ve Štrasburku dne 27. května 1992 dodržování ustanovených práv občanů. V čl. 30 Charty je přímo a jasně definováno právo na bydlení následovně:

„S cílem zajistit účinné uplatnění práva na bydlení se smluvní strany zavazují přijímat opatření s cílem: 1. podporovat dostupnost bydlení přiměřené úrovně; 2. předcházet bezdomovectví a omezovat ho s cílem jeho postupného odstranění; 3. stanovit ceny bydlení tak, aby byly přístupné těm, kteří nemají dostatek prostředků.“<sup>92</sup>

Dále také **Všeobecná deklarace lidských práv** (dále jen VDLP) schválena Valným shromážděním OSN 10. prosince 1948<sup>93</sup> v čl. 25, odst. 1 uvádí, že každý člověk má právo na úroveň života takovou, která odpovídá zdraví a blahobytu jeho a jeho rodiny. Toto právo zahrnuje právo na potravu, ošacení, bydlení, zdravotnickou péči a také na sociální služby, atd.<sup>94</sup> Bohužel, VDLP nezahrnuje spolu s nařízením kontrolní mechanismy.

To nemůžeme říci o **Mezinárodním paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech** (dále jen Pakt) podepsaném v New Yorku dne 7. října 1968 zástupci Československé socialistické republiky zároveň s Mezinárodním paktem o občanských a politických právech.<sup>95</sup> Pakt v čl. 11, odst. 1 zmiňuje

<sup>91</sup> LANGÁŠEK, POSPÍŠIL, ŠIMÍČEK, a kol, *Listina*, [online], 2017, 145

<sup>92</sup> MPSV. *Revidovaná*, [online]

<sup>93</sup> ŠTURMA, *Mezinárodní*, 2010, 17

<sup>94</sup> LANGÁŠEK, POSPÍŠIL, ŠIMÍČEK, a kol, *Listina*, [online], 2017, 156

<sup>95</sup> VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mezinárodní*, [online]

bydlení v souvislosti s právem na přiměřenou životní úroveň pro jednotlivce a jeho rodinu.<sup>96</sup>

#### 4.1.2 Sociální bydlení v České republice

Sociální bydlení nemá jednotnou, obecně platnou definici ani v rámci České republiky, ani v rámci Evropy, a to proto, že v každé zemi je sociální bydlení v rukou jednotlivých členských států Evropské Unie.<sup>97</sup> Existují různá synonyma, například v Rakousku se setkáme s termínem „lidové bydlení“, v Dánsku se jedná o „společné bydlení“.<sup>98</sup> Sociální bydlení nejlépe vystihuje fakt, že se jedná o:

„... sektor nájemního bydlení, kterým se snaží orgány státu nebo obcí zajistit všeobecnou rovnováhu na trhu s nájemním bydlením a umožnit potřebným skupinám obyvatel, jež si ze sociálních či jiných důvodů nemohou zajistit bydlení na volném trhu, důstojné a vyhovující bydlení pro jejich domácnost.“<sup>99</sup>

Oblast sociálního bydlení je široká. Zahrnuje nájemní sektor, kam řadíme nájemní bytový fond, který je vlastnictvím obcí, nebo vlastnictvím neziskových organizací a také družstevní bydlení. Z obecného pohledu můžeme říci, že sociální bydlení je vnímáno jako jakékoli bydlení, kterému ve výstavbě nebo provozu byly poskytnuty veřejné prostředky (tedy prostředky ze státního rozpočtu).<sup>100</sup>

Jak z výše uvedeného vyplývá, sociální bydlení není na stejné úrovni, co do nutných výdajů, jako je bydlení tržní. Ti, jež poskytují tuto formu bydlení, jsou dotováni státem, jinak by nebylo prakticky možné tuto službu provozovat. V sociálním bydlení není prioritou zisk z nájmu, nýbrž **saturnace potřeby bydlení** takových osob, které se z různých důvodů ocitly v tíživé situaci. Mezi tyto osoby řadíme vedle lidí bez domova (nejčastěji z řady potenciálních bezdomovců), osoby s tělesným nebo mentálním postižením, pacienty propouštěné z psychiatrických léčeben, osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody (řadíme předně do skupiny osob bez domova), osoby v seniorském věku, na druhé straně mladé lidi, rodiny s jedním živitelem, osoby z národnostních a etnických menšin a imigranty nebo uprchlíky.<sup>101</sup>

<sup>96</sup> Tamtéž

<sup>97</sup> POLÁKOVÁ, *Bydlení*, 2006, 55

<sup>98</sup> Tamtéž, 55

<sup>99</sup> Tamtéž, 55

<sup>100</sup> Tamtéž, 56

<sup>101</sup> MAREŠ, *Faktory*, 2006, 41

Sociální bydlení v České republice není žádným způsobem kodifikováno v zákonném pořádku, to však neznamená, že sociální bydlení v České republice neexistuje. Zapsaný spolek **Platforma pro sociální bydlení** vznikla v roce 2013. Její činnosti směřují k tomu, aby byla ovlivňována legislativa, která se týká osob vyloučených z bydlení (příprava zákona o sociálním bydlení) a prakticky se snaží o přiblížení se ideje o „ukončování bezdomovectví“.<sup>102</sup> Brněnský projekt nazvaný *Rapid Re-housing* odstartovaný v roce 2015 a městem Brnem schválen v březnu roku 2016 je klíčovým projektem praktické činnosti Platformy pro sociální bydlení a prozatím jediný, který se snaží sociální bydlení zavést do běžného uvažování o procesech řešení situace bezdomovectví jinou formou, nežli systémem víceetapového systému podpory, kam řadíme také služby sociální prevence.

Projekt rychlého zabydlení *Rapid Re-housing* na jaře roku 2016 začal zabydlovat 50 rodin z prostředí služby sociální prevence – azylových domů a z prostředí komerčního ubytování – ubytoven do standardní formy bydlení, do městských bytů, jež nemají tržní nájemné, ale snížené tak, aby tyto rodiny mohly pravidelně nájem platit.<sup>103</sup> V březnu roku 2018 byl tento projekt vyhodnocen. 80 % rodin si udrželo po dva roky běhu projektu získané bydlení, což je vskutku vysoká úspěšnost. Město Brno se pro toto rozhodlo, že projekt nadále finančně podpoří a nájemní smlouvy budou rodinám s dětmi prodlouženy.<sup>104</sup> Sociální pracovníci se snaží poskytovat svým klientům ubytovaným v rámci projektu nikoliv kontrolu, ale podporu při respektu jejich volby a následně pracují na minimalizaci rizik, které mohou plynout z dopadů rozhodnutí klientů, které nejsou dobré. Klient, město a sociální pracovník mají společný cíl, čímž je udržení tohoto bydlení. Ostatní cíle si stanovuje klient sám.<sup>105</sup> Výborné výsledky výzkumu dokázaly, že rodiny v nouzi dokáží platit nájem a bez větších problémů bydlet. Předpokládáme, že ubytované rodiny jsou rozdílné, s různými specifiky a problémy k řešení. Úspěch výzkumu tedy ukazuje i na to, že nejsou potřebné speciální kompetence k tomu, aby rodina mohla zvládnout samostatně bydlet, pouze se základní podporou, bez potřeby institucionální pomoci.

## 4.2 Definice a charakteristika Housing first konceptu

Bylo důležité zdůraznit právo na bydlení a definovat sociální bydlení, ze kterého koncept HF, jež je myšlenkou Dr. Sama Tsemberise z New York,

---

<sup>102</sup> PLATFORMA PRO SOCIÁLNÍ BYDLENÍ, *Výroční zpráva za rok 2016*, [online]

<sup>103</sup> Tamtéž, 9 - 10

<sup>104</sup> MILOTA, *Brněnský*, [online]

<sup>105</sup> Tamtéž

vychází.<sup>106</sup> HF koncept je praktická činnost, kdy je bezdomovcům ihned poskytnuto bydlení, kde jsou zároveň nepřetržitě (mnohdy celé roky) podporováni sociálními pracovníky, ale pouze v případě, že jejich služby potřebují (minimálně jedna schůzka se sociálním pracovníkem za měsíc je nutná, ostatní schůzky si definuje sám klient). Cílem HF konceptu je znormalizovat podmínky, ve kterých člověk bez domova bydlel. Není nutné, aby člověk bez domova splnil nějaké zvláštní podmínky pro získání bydlení, což je pro mnoho lidí velmi kontroverzní fakt, nicméně se díky němu práva na bydlení dostane i té široké skupině lidí bez domova, která by v jiném než HF konceptu neobstála pro závislost na návykových látkách či duševní onemocnění nebo pro svou syplexitu, a podobně. Zjednodušeně řečeno, **bydlení si člověk nemusí ničím zasloužit** (ani abstinencí, ani zahájením léčby, nebo dokonce dosažením nějaké pozitivní změny v myšlení a chování). HF koncept stojí na tom, že jsou přeskočeny stupně sociální službou provozovaného bydlení a je přistoupeno ihned k bydlení samostatnému, kdy vzniká občansko-právní smluvní vztah mezi majitelem nemovitosti a člověkem, který byl doposud na ulici, nově nájemníkem.<sup>107</sup> Základním principem, na kterém koncept HF stojí, je právo na bydlení, níže představíme principy další, které nelze opomenout:<sup>108</sup>

- Aby mohl být člověk bez domova ubytován, nevyžaduje se po něm připravenost na samostatné bydlení (nemusí si ho zasloužit);
- bydlení je striktně odděleno od sociální služby, která poskytuje klientovi podporu (právo na sebeurčení);
- HF koncept věří v *recovery* princip (pokud bude poskytnuto bydlení, je velmi pravděpodobně, že člověk se přirozeně bude snažit „dát si život do pořádku“, protože bude mít pocit bezpečí);
- *harm-reduction* v HF konceptu znamená nepodmíněnost bydlení vyléčením se ze závislosti;
- klienti si vybírají svého sociálního pracovníka a i míru jeho podpory, možnost spolupráce i nespolečné (bez hrozby stigmatizace a ztráty důvěry);
- poskytovatel sociální služby zajišťuje klientům podporu a pomoc tak dlouho, jak potřebují;
- sociální pracovník přistupuje ke klientovi vřele a soucitně, respektuje ho v jeho rozhodování o svém životě bezvýhradně (dobrý vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem zaručuje i dobrou spolupráci);
- byty nejsou koncentrovány jen v určitých čtvrtích, ale jsou rozptýlené mezi ostatní byty.

---

<sup>106</sup> PLEACE, *Evropská*, 2007, 12

<sup>107</sup> RIPKA, SNOPEK, *Sociální*, [online]

<sup>108</sup> Tamtéž

Je třeba dodat, že podepsaná standardní nájemní smlouva mezi nájemníkem a vlastníkem bytu s sebou nese samozřejmý požadavek na placení nájemného a úhradu služeb. Vlastník může v případě, že nájemník povinnosti vyplývající ze smlouvy neplní, pohrozit vystěhováním, v krajním případě to učinit. Sociální pracovníci zde mohou prokázat dobrou službu, kdy s klientem hledají možnosti, jak se tomuto úspěšně vyhnout. To ale za předpokladu, že klient skutečně chce.<sup>109</sup> Pro zjednodušení definice *Housing first* konceptu, si vypůjčíme si zkrácenou definici organizace FEANTSA:

„Housing First is considered to be a recovery-oriented approach to homelessness that involves moving people who experience homelessness into independent and permanent housing as quickly as possible, with no preconditions and then providing them with additional services and supports as needed.“<sup>110</sup>

Z principů HF konceptu na nás zřetelně působí silně **na člověka orientovaný přístup** ruku v ruce se zastřešujícím principem **sebeurčení klientů**, potažmo nájemníků. Klient má plné právo svobodně se o sobě rozhodovat podle svého vlastního úsudku, a to tak, že jeho rozhodnutí je platné a musí být respektované, ať je jakékoliv. Tento princip je také jedním z principů sociální práce jako takové.<sup>111</sup> Vnímáme, že HF koncept je zájmem sociální práce, která v něm má důležité, ba nezastupitelné, místo.

#### 4.2.1 Kritický pohled na službu sociální prevence – azylový dům

V poslední podkapitole této práce nejdříve představíme protipól výše rozpracovaného konceptu sociálního bydlení a HF konceptu, který se nazývá *housing ready*, známější je pod termínem **vícetupňové bydlení**. Čtenář si tak bude moci oba koncepty porovnat. Zamysleme se bez hodnotícího postoje nad tím, jaká pozitiva a jaká negativa přináší *housing ready* model bydlení pro osoby bez domova.

*Housing ready* je koncept boje proti sociálnímu vyloučení, potažmo proti bezdomovectví jako extrémní formě sociální exkluze. Upozorňuje na možnost opětovného a rychlého bezdomovectví, pokud je člověku ubytování poskytnuto příliš brzy, kdy na samostatné bydlení není člověk ještě připraven. Základním kamenem, na kterém tento koncept stojí, je přesvědčení, že člověk získá kompetence k dlouhodobému samostatnému bydlení pouze v případě, že vyřešil své ostatní problémy (absenci zaměstnání, závislost, špatný zdravotní

---

<sup>109</sup> Tamtéž

<sup>110</sup> GAETZ, *Can Housing First*, 2014, 164

<sup>111</sup> MATOUŠEK, *Slovník*, 2003, 142



stav, pohledávky, a podobně).<sup>112</sup> Vícestupňové bydlení se tomuto konceptu říká z toho důvodu, že je především na poskytovateli sociálních služeb za podpory veřejných prostředků a v rámci povinnosti plnění zákonných předpisů, lidem v nouzi poskytnuto ubytování na základě jejich způsobilosti, schopností a dovedností. Prvním stupněm je tzv. krizové bydlení, kam je zařazeno ubytování v azylových domech nebo na ubytovnách, druhým stupněm je tzv. tréninkové bydlení zajišťující bydlení těm, jež sami a efektivně řeší svoji tíživou životní situaci. Tzv. garantované bydlení je posledním stupněm vícestupňového bydlení. To je přístupné pouze těm lidem, kteří si hradí nájemné a nemají žádné dluhy, nebo je aktivně splácí s jasnou vidinou jejich garantovaného splacení. Tyto byty spadají do bytového fondu obcí, neziskových organizací i soukromníků. Vícestupňové bydlení je dle autorky této práce možné vnímat ve vztahu bezdomovec a poskytovatel služeb sociální prevence i jiným způsobem, který následně v textu popíšeme.

Představíme si člověka na ulici. Jeho nejčastější první kontakt se sociálními službami je formou streetworku, což je: „metoda terénní sociální práce, která namísto pasivních stacionárních modelů ...nabízí aktivní vyhledávající formu sociální intervence a krizové pomoci.“<sup>113</sup> Terénní sociální pracovníci aktivně kontaktují člověka na ulici přímo v prostředí, kde se právě vyskytuje, jde za klientem do jeho přirozeného prostředí. Již při tomto kontaktu může dojít k vyjednávání o možnostech následné pomoci a podpory, nejčastěji je nabídnut nocleh na noclehárně. Dle § 63 ZSS: „Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.“ Pokud člověk bez domova přespává na noclehárně (pouze k přespání, nikoliv k dennímu pobytu), může se také rozhodnout pro žádost o službu sociální prevence v azylovém domě<sup>114</sup>, kde již dostává mnohem větší podporu a individuálně plánuje se sociálním pracovníkem. Klientovým cílem může být získání obecního bytu tím, že podá žádost o byt ze sociálních důvodů, nebo může být vybrán jako kandidát do dalšího stupně bydlení, tréninkového bytu, ale to pouze v případě, pokud na azylovém domě plní svůj individuální plán, netrpí závislostí, platí své dluhy a chodí do zaměstnání.

Jak z textu můžeme vyčíst, člověk bez domova musí absolvovat skutečně dlouhou a trnitou cestu, než se k samostatnému bydlení dostane a musí k tomu být náležitě kompetentní. Dle autorky této práce se tedy vícestupňový model bydlení v kontextu sociálních služeb skládá z cesty bezdomovce, která vede přes službu terénní sociální práce, přespávání na noclehárně, uzavření smlouvy

<sup>112</sup> LUX, MIKESZOVÁ, SUNEGA, *Podpora*, 2010, 20

<sup>113</sup> BEDNÁŘOVÁ, PELECH, *Sociální*, 2000, 7

<sup>114</sup> blíže viz podkapitola 2.2 této práce

o poskytnutí služby na azylovém domě, až k bytu ze sociálních důvodů nebo k tréninkovému bydlení. Znovu opakujeme, že pro některé bezdomovce je tento proces příliš náročný, nedosažitelný. Stává se tak, že lidé ubytovaní na azylových domech, kde je pouze omezená doba pobytu, odchází nikoliv do vyššího stupně bydlení, ale udržují se dále v ubytování na jiném azylovém domě.

Z celostního koncepčního pohledu na ubytování lidí bez domova do standardní formy bydlení je služba sociální prevence zahrnující terénní sociální práci, noclehárny a azylové domy, zcela dostačující (klientovi potřeby jsou satureovány), nicméně jsme toho názoru, že spoustu lidí je tímto, pro mnohé náročný vícestupňový model bydlení, frustrováno a cesta k jejich skutečnému samostatnému bydlení je oddalována, ba znemožněna. Abychom uvedli tento náš názor na pravou míru, zdůrazňujeme, že služby sociální prevence jsou praktickým a dobrým řešením pro lidi bez domova tak, aby tito nemuseli žít na ulici. Sociální služby jsou upraveny zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, vícestupňový model bydlení má tedy zelenou pro svoji kodifikaci v zákonných předpisech České republiky.

Znovu opakujeme, že neexistuje prozatím žádný právní předpis, který by určoval definici sociálního bydlení a neexistují jasně vymezená práva a povinnosti subjektů realizujících sociální bydlení. Považujeme za nutné zdůraznit, že tím, že sociální bydlení v zákonech České republiky nenajdeme, jeho koncept nemusí být brán vážně a může být považovaný širokou veřejností za něco abstraktního, nedůvěryhodného. S tímto možným názorem se autorka práce zásadně neztotožňuje.

## ZÁVĚR

Autorka postavila hlavní cíl teoretické bakalářské práce takto: teoreticky, přesně a přehledně popsat, jaké jsou podmínky a jaký je postup pro založení a zároveň pro vlastní fungování služby sociální prevence – azylového domu a spolu s tímto přednést možné cesty, jež by mohly být užitečné pro uvažování o pohledu na vícestupňový model bydlení pro lidi bez domova, kteří čerpají službu sociální prevence v azylových domech v České republice. Aby mohla tohoto cíle dosáhnout, předně charakterizovala cílovou skupinu sociální práce, jejíž členové čerpají službu sociální prevence v azylových domech. Za nejhroženější skupinu osob bez domova v České republice považuje autorka ženy bez domova, se kterými se setkává v rámci svého zaměstnání na pozici pracovnice v sociálních službách v azylovém Domě Naděje Praha – Vršovice.

Ve druhé, klíčové kapitole autorka zákonnými předpisy České republiky vymezila postavení azylových domů v kontextu sociálních služeb a jejich subjektů. Toto představení služby sociální prevence v azylovém domě mířilo k popisu zákonem kodifikovaných podmínek a z nich vyplývajícího postupu pro vlastní založení této služby sociální prevence. Autorka přehledně vymezila podmínky, které je nutné splnit, aby poskytovatel mohl tuto sociální službu registrovat, blíže řečeno, aby mohl fakticky poskytovat službu sociální prevence svým uživatelům, kteří se rozhodli službu čerpat.

Autorka dále rozšířila představení registrace vybrané služby sociální prevence o studium vnitřních metodických materiálů konkrétního azylového Domu Naděje Praha – Vršovice pro ženy, jehož nastíněné fungování zasadila do rámce standardů kvality sociálních služeb.

V poslední kapitole představila autorka koncepci sociálního bydlení, konkrétně, pro cílovou skupinu osob bez domova namířený koncept *Housing first*, jež vychází z práva člověka na bydlení a nabízí alternativní model funkční pomoci a podpory při řešení bytové otázky u osob bez domova.

Závěrem této práce autorka poskytla kritický pohled na, v České republice zákonně stanovený, a tak i jediný právně-legitimní, vícestupňový model pro lidi bez domova, do kterého řadíme právě také službu sociální prevence v azylových domech.

Bakalářská práce na základě celostního popisu fungování azylového domu slouží jako dvojí manuál. Je určen čtenářům, kteří chtějí pochopit, na jakých základech azylový dům stojí, a jakým způsobem funguje a nabízí tak zcela reálnou představu pro ty, kteří chtějí azylový dům založit a stát se tím poskytovatelem služby sociální prevence. Tato práce tak slouží jako rámec přípravy registrace a zprocesování poskytovaných služeb v azylovém domě.

## POUŽITÉ ZDROJE

ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče 1. díl. Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2015.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena, PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici – streetwork*. Brno: Doplněk, 2000.

CSÉMY, Ladislav, MAREK Jakub, VÁGNEROVÁ, Marie. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013.

GABRYSZ, Aleš, HOLKOVÁ, Ilona. *Manuál pro metodiky v sociálních službách*. Praha: INSTAND, z.ú.,2010.

GAETZ, Stephen. *Can Housing First Work for Youth?* In Think pieces - European Journal of Homelessness, (8) No. 2, Toronto: Faculty of Education, York University, Canadian Observatory on Homelessness, December 2014.

HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000.

HOTOVCOVÁ, Lucie, MAREK, Jakub, STRNAD, Aleš. *Bezdomovectví*. Praha: Portál, 2012.

HRADECKÁ, Vlastimila, HRADECKÝ, Ilja. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje.

HRADECKÝ, Ilja, a kol. *Definice a typologie bezdomovectví*. Praha: Naděje, 2007.

JÁRA, Marek, a kol. *Sociální diskriminace pod lupou: metodika identifikace diskriminačního jednání a doprovodných negativních jevů v bydlení a zaměstnávání*. Praha: Otevřená společnost, 2007.

KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana, MATOUŠEK Oldřich. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005.

KOPECKÁ, Zuzana, OUŘEDNÍČEK, Martin. *Prostorová diferenciacie vybraných sociálních charakteristik v České republice*. Praha: Univerzita Karlova, Přírodovědecká fakulta, 2015.

LUX, Martin, MIKESZOVÁ, Martina, SUNEGA, Petr. *Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2010.

MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007.

NULÍČEK, Michal, a kol. *GDPR – obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Praktický komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2017.

PLEACE, Nicholas. *Evropská příručka Bydlení především*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2017.

POLÁKOVÁ, Olga. *Bydlení a bytová politika*. Praha: Ekopress, 2006.

PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008.

REKTOŘÍK, Josef, a kol. *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. Praha: Ekopress, 2002.

SCHÁNĚL, Martin. *Rozvojový plán sociální služby*. In: *Sociální práce a sociální služby*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007.

SCHWARZOVÁ, Gabriela, In KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana, ŠIVLOVÁ, Klára. *Co potřebují ženy na ulici – pohled z nízkoprahových služeb*. In: *Specifika žen mezi lidmi bez domova: sborník z konference*. Olomouc: Charita Olomouc, 2009.

SMUTEK, Martin, ŠVEŘEPA, Milan. *Sociální práce a sociální služby*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007.

ŠTURMA, Pavel. *Mezinárodní a evropské kontrolní mechanismy v oblasti lidských práv*. 3. dopl. vyd., Praha: C. H. Beck, 2010.

SOKOL, Radek, TREFILOVÁ, Věra. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008.

VACÍNOVÁ, Tereza. *Problematika bezdomovectví*. In FLEISCHMANN, Otto. *Psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2006.

ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008.

### **Internetové zdroje**

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: [www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz)

*Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci*. FEANTSA [online]. [cit. 2018-09-02]. Dostupné z: [www.feantsa.org](http://www.feantsa.org)

*Informace o možnostech ubytování* [online]. [cit. 2018-09-25]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/praha/phubytovanizeny>

KALENSKÁ, Renata. *Problém jménem bezdomovectví* [online]. [cit. 2018-09-05]. Dostupné z: <http://www.meredit.cz/content/view/2050/76/>.2010

KOTÝNKOVÁ, Magdalena. *Rozsah a průběh sociálního vyloučení v České společnosti*. Sociální studia [online]. 2000, 5(1), 93 –103 [cit. 01-05-2017]. ISSN1803-6104. Dostupné z: <http://socstudia.fss.muni.cz/dokumenty/080404095459.pdf>

LANGÁŠEK, Tomáš, POSPÍŠIL, Ivo, ŠIMÍČEK, Tomáš, WAGNEROVÁ, Eliška a kol. *Listina základních práv a svobod: Komentář*. In: ASPI. 2017, Wolters Kluwer ČR [online]. [cit. 20-05-2017]. Dostupné z: ASPI, právní informační systém, 145.

MPSV. *Revidovaná Evropská sociální charta* [online]. [cit. 21-05-2017]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/1221/esch\\_1996.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/1221/esch_1996.pdf).

MILOTA, Jan. *Brněnský Rapid Re-Housing dosáhl svého cíle. A je velmi úspěšný*. Město Brno [online z 2018-03-21]. [cit. 2018-09-27]. Dostupné z: <https://www.brno.cz/brno-aktualne/co-se-deje-v-brne/a/brnensky-rapid-re-housing-dosahl-sveho-cile-a-je-velmi-uspesny/>

MPSV. *Adresář sociálních služeb* [online]. [cit. 2018-09-26]. Dostupné z: <https://sluzbyprevence.mpsv.cz>

MPSV. *Otázky a odpovědi* [online]. [cit. 2018-09-04], s. 1. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky\\_odpovedi\\_22-rev.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf)

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV, 2008, ISBN neuvedeno

MPSV. *Údaje o registrované sociální službě* [online]. [cit. 2018-09-21]. Dostupné z: <https://formulare.mpsv.cz/oksluzby-registr/cs/form/>

MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do.jsessionid=4E731A405C0C335C950216E54632CC1C.node1?SUBSESSION\\_ID=1535383372749\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do.jsessionid=4E731A405C0C335C950216E54632CC1C.node1?SUBSESSION_ID=1535383372749_1).

MPSV. *Žádost o registraci sociálních služeb* [online]. [cit. 2018-09-21]. Dostupné z: <https://formulare.mpsv.cz/oksluzby-registr/cs/form/>

NADĚJE. *Poskytované služby* [online.] [cit. 2018-09-25]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/#>

NADĚJE. *Veřejný závazek* [online]. [cit. 2018-09-06.] Dostupné z: [https://www.nadeje.cz/imgcontent/4/files/dokumenty/VZ\\_AD%20VRSOVICtps://www.facebook.com/photo.php?fbid=414583965559234&set=a.414583982225899&type=3E\\_170703.pdf](https://www.nadeje.cz/imgcontent/4/files/dokumenty/VZ_AD%20VRSOVICtps://www.facebook.com/photo.php?fbid=414583965559234&set=a.414583982225899&type=3E_170703.pdf).

*Nízkoprahové denní centrum U Bulhara* [online]. [cit. 2018-09-25]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/praha/phndcubulhara>

PAVLOVČÍKOVÁ, Gabriela, a kol. *Rovné příležitosti pro ženy a muže v ozbrojených a bezpečnostních sborech z pohledu práva*. Policista [online]. [cit. 2018-09-6]. 2008,11(12). Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/policista/2005/12/brozura.html>

RIPKA, Štěpán, SNOPEK, Jan. *Sociální bydlení a model Housing first*. Deník Referendum [online z 28. 11. 2014]. [cit. 28-05-2017] Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/19248-socialni-bydleni-a-model-housing-first>

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech* [online]. [cit. 2018-09-27]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/ppov/rlp/dokumenty/zpravy-plneni-mezinumluv/mezinarodni-pakt-hospodarskych--socialnich-a-kulturnich-pravech-19856/>

*Výroční zpráva za rok 2016*. Platforma pro sociální bydlení [online]. [cit. 2018-09-26]. Dostupné z: [https://www.socialnibydeni.org/sites/default/publicFiles/SOUBORY/2017/11/22/12-44-40/ppsb\\_vyrocka\\_17\\_171113.pdf](https://www.socialnibydeni.org/sites/default/publicFiles/SOUBORY/2017/11/22/12-44-40/ppsb_vyrocka_17_171113.pdf)

### **Zákonné předpisy**

Ústavní zákon České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky

Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky

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

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon)

Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole) ve znění pozdějších předpisů



## **Interní dokumenty spolku Naděje**

NADĚJE. *Kodex etiky Naděje*. [online]. [cit. 2018-09-25]. Dostupné z: [https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/kodex\\_etiky.pdf](https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/kodex_etiky.pdf)

NADĚJE. *Metodický předpis azylového Domu Naděje Praha – Vršovice*. Interní dokument, NADĚJE: Praha, 2017

NADĚJE. *Metodický předpis azylového Domu Naděje Praha – Vršovice. Příloha č. 2*. Interní dokument, NADĚJE: Praha, 2017