

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Možnosti Sociální rehabilitace klientů
Armády Spásy v Centru sociálních služeb
Lidická**

Petra Čížková, DiS.

Katedra: Pastorační a sociální práce
Vedoucí práce: PhDr. Hana Pazlarová, PhD.
Studijní program: Sociální práce
Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem *Možnosti sociální rehabilitace klientů Armády Spásy v Centru sociálních služeb Lidická*, napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze dne:

Petra Čížková, DiS.

Anotace

Bakalářská práce na téma Možnosti sociální rehabilitace klientů Armády Spásy v Centru sociálních služeb Lidická, se zabývá osobami bez domova, osobami v krizi. Teoretická část se zaměřuje na popis a problematické oblasti, které se týkají osob bez přístřeší. Pro praktickou část práce byla vybrána a prostudována data uživatelů služby sociální rehabilitace. Tato část práce se konkrétně zabývá analýzou uživatelů služeb Armády spásy. Pro analýzu byly vybrány osoby, které užívaly službu Sociální rehabilitace CSSL v letech 2014–2016.

Klíčová slova

Sociální služba, klient, klíčový sociální pracovník, uživatelé služby, osoba bez domova, osoba v krizi, bezdomovectví, sociální rehabilitace

Summary

The bachelor thesis on the Possibilities of Social Rehabilitation of the Salvation Army Clients at the Center of Social Services Lidická deals with people without home, people in crisis. The theoretical part focuses on description and problematic areas related to people without shelter. For the practical part of the thesis the data of the users of the social rehabilitation service were selected and studied. This part of the thesis deals specifically with the analysis of the Salvation Army users. People who used the Social Rehabilitation Service CSSL in 2014-2016 were selected for the analysis.

Key words:

Social service, client, key social worker, service users, homeless person, person in crisis, homelessness, social rehabilitation

Poděkování

Za příjemné vedení předložené bakalářské práce, bych tímto ráda poděkovala paní doktorce Haně Pazlarové. Zároveň mé díky patří kolegům z Centra sociálních služeb Lidická, za podporu a pomoc při výběru dat. Poděkování za podporu a motivaci patří mým blízkým a přátelům.

OBSAH

ÚVOD.....	7
1. Charakteristika cílové skupiny	9
2. Vývoj pojmu bezdomovec	10
3. Lidé ohroženi bezdomovectvím	11
4. Genderové pojetí	12
4.1. Ženy	13
4.2. Muži	14
5. Rozdělení bezdomovectví dle věku	15
5.1 Mladí lidé bez domova do věku 26 let.....	16
5.2 Lidé bez domova v produktivním věku.....	18
5.3 Lidé bez domova v postproduktivním věku	19
6. Příčiny bezdomovectví	21
7. Objektivní a subjektivní příčiny bezdomovectví	23
8. Rozdělení bezdomovectví dle časového období	26
8.1 Období do jednoho roku na ulici.....	27
8.2 Období od pěti let na ulic	27
8.3 Období nad pět let na ulici	28
9. Sociální politika ve vztahu k lidem bez domova.....	28
10. Sociální práce s lidmi bez domova	32
10.1 Sociální služby dle zákona 108/2006 Sb.....	33
10.2 Sociální služby Armády Spásy	35
11. Sociální rehabilitace – CSS Lidická	38
11.1 Poslání, cíle a zásady služby Sociální rehabilitace	38
11.2 Metodika individuálního plánování.....	41
11.3 Ochrana práv	43
12. Analýza uživatelů služby Sociální rehabilitace	45

12.1 Věkové kategorie uživatelů služby	46
12.2 Počet nových a opakujících se uživatelů	48
12.3 Témata při kontaktu s klientem	51
12.4 Témata při intervenci s klientem.....	53
13. Závěr	56
POUŽITÉ ZDROJE.....	58
PŘÍLOHY	60
.....	61

ÚVOD

Bakalářská práce, která nese název „Možnosti sociální rehabilitace klientů Armády Spásy v Centru sociálních služeb Lidická“, se zabývá tematikou osob bez přístřeší. Toto téma jsem pro svoji bakalářskou práci vybrala nejen z důvodu, že mi je téma blízké, ale také pro to, že nyní pracuji jako sociální pracovník v sociální rehabilitaci Centra sociálních služeb Lidická. Jako zaměstnanec služby mám na tuto problematiku trochu odlišný pohled, než tomu bylo v minulém roce při psaní Absolventské práce, která se taktéž týkala tohoto tématu. Především jsem ale stále zastánce toho tvrzení, že bezdomovectví se může týkat každého z nás, je problémem celé společnosti, ale i přes to je pro mnohé nepochopitelným jevem.

Za důležitou věc považuji hned na začátku zmínit fakt, že teoretická část této práce je po domluvě s vedoucí, paní doktorkou Pazlarovou, převzatá z mojí Absolventské práce z roku 2016. Jak jsem již zmínila taktéž se týká problematiky bezdomovectví a Armády Spásy. Pro vypracování posledních kapitol teoretické části práce, konkrétně kapitoly 10.2 – 11.3, mi posloužily směrnice vytvořené pro službu Sociální rehabilitace. Předchozí část práce je tedy přejatá a citovaná dle Absolventské práce. Rovněž seznam literatury je s komentářem přejat dle Absolventské práce.

Cílem bakalářské práce je tedy v teoretické části zmínit dosavadní problematiku bezdomovectví, která se týká jak genderu tak rozdělení bezdomovectví dle věku a období strávené na ulici, ale také sociální politiky a sociálních služeb dle vymezení zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

V první části práce je také popsána širokospektrální služba Armády Spásy, tedy Sociální rehabilitace. V praktické části má práce za cíl analyzovat data, která se týkají uživatelů služby Sociální rehabilitace v období let 2014 – 2016.

Data jsou vybrána pouze za období tří let a to z toho důvodu, že program ze kterého je možné data získat, byl pro sociální rehabilitaci vytvořen až při zmodernizování služby. Dříve byla tato služba v Armádě Spásy pouze Job klub, který fungoval odlišným způsobem než je tomu nyní u Sociální rehabilitace. Reporty které jsem vybrala pro analýzu se týkají – věkových kategorií uživatelů služby, počtu klientů kteří využili službu SR pouze jednou nebo opakovaně za období a témat, která byla s klienty probírána v rámci kontaktu a intervence.

1. Charakteristika cílové skupiny

„Bezdomovci jsou ti pobudové na Hlavním nádraží, opilci, flákači a kriminální živly.“ Ano, většinová společnost na lidi bez domova bohužel takto pohlíží. Dokazuje to nejen průzkum provedený pracovníky o.s. Naděje, kteří se zabývají tematikou bezdomovectví. Stačí si všimnout svého okolí a zjistit tak, kolik negativních ohlasů se dostává vůči této cílové skupině.

Na okraj společnosti se lidé mohou dostat z různých důvodů. Tito lidé jsou ohroženi nestejnými problémy a jediné v čem jsou si podobní, je důsledek. Ztráta domova a život na ulici. Když se řekne bezdomovec, je to stručné a výstižné. Bezdomovec je ten, kdo je bez domova - je to tedy čistě neutrální a není vždy nutné, aby byl tento pojem vnímán negativně. Dle mého názoru záleží vždy na tom, jak si společnost nastaví svoje stereotypy.

„Bezdomovectví označuje situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova“. Zde je záměrně použito slovo domov nikoli přístřeší. Slovo domov je totiž asociováno *„s určitou úrovní jistoty a bezpečí, nejen s místem, kde se dá přespát v technickém slova smyslu bez hlubších vazeb a odpovídajících emocí“.* Z právního hlediska, význam tohoto termínu označuje osoby bez státního občanství nebo domovského práva. Osoby bez domova většinou nebyly a nejsou schopny svůj problém vyřešit svépomocí. Tato definice je ovšem záměrně zúžena tak, že pod její rámec nespádají tzv. bezdomovci z přesvědčení, čili ti *„kdo si bezdomovectví zvolili jako svůj životní styl a jsou spokojeni.“* Tato skupina osob ovšem tvoří zanedbatelnou menšinu z celého celku. Tito „bezdomovci“ většinou ani nevyužívají pomoci

sociálních služeb a čerpají z jiných zdrojů, protože je pro ně nejméně příjemné záviset na nějaké pomoci či podpoře od instituce.¹

2. Vývoj pojmu bezdomovec

V historii toto označení prošlo mnoha změnami. Význam tohoto termínu však v jazyce českém označuje osoby bez státního občanství nebo domovského práva. Tomuto významu rovněž rozumí i český právní řád. Manželé Hradečtí dělí bezdomovce do tří kategorií bezdomovectví. Zjevné, skryté a potenciální bezdomovectví.

„Zjevní bezdomovci jsou ti, o nichž víme, že jsou bez domova, a současně oni sami svou situaci definují jako ohrožující – stávají se klienty sociálních služeb. Za skryté bezdomovce považujeme ty, jejichž situace je okolím označena jako bezdomovecká, ale z nejrůznějších důvodů klienty sociálních služeb nejsou.

Potenciální bezdomovci jsou potom osoby, které jsou akutně ohroženy ztrátou domova.“²

¹ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD., str. 10

² ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD., str. 11

3. Lidé ohroženi bezdomovectvím

Četnost bezdomovců je dnes velmi těžké určit, protože chybí jejich evidence. Ne všichni jsou totiž, jak už jsem zmiňovala výše, „závislí“ na sociálních službách. A jelikož jsou jejich „bydliště“ standardně obměňována, není ani možné určit jejich přesný počet pomocí např. výzkumu terénních pracovníků apod.

Nejvíce ohroženou skupinou jsou dlouhodobě nezaměstnaní, senioři, příslušníci etnických minorit (v ČR především Romové). Podle Matouška (2005) je typickým příkladem českého bezdomovce čtyřicetiletý, minimálně dva roky nezaměstnaný Rom. Pokud bereme „typického bezdomovce“ jako takového, dovolila bych si oponovat, protože z vlastní dlouhodobější zkušenosti mi přijde, že Romů jako bezdomovců je podstatně méně než bezdomovců s „bílou barvou pleti“. Je to ovšem jen můj subjektivní názor ovlivněný spíše místy města Prahy. Dále jsem nepátrala po tom, z jakého výzkumu pochází tento závěr pana Matouška.

„Bezdomovci se stávají častěji muži než ženy, tento poměr činí přibližně 6:1; v poslední době však četnost žen – bezdomovkyň, narůstá. Nejčastěji jsou to muži středního a staršího středního věku, mezi 40 a 60 lety, ti tvoří 53 % uvedené skupiny“.

Mezi bezdomovci tento menší podíl tvoří ženy pravděpodobně díky větší orientaci na mezilidské vztahy.

„Ženy mají bohatší sociální síť, většinou jsou schopny využít její zdroje a v krizi se obrátit na někoho, kdo se o ně postará. Muži, kteří jsou méně

orientováni na vztahy, se častěji ocitají osamoceni a „propadnou“ svou záchranou sociální sítí“.

Mezi bezdomovci můžeme najít i osoby závislé na drogách nebo alkoholu. Závislost na alkoholu bývá často příznačná pro tuto cílovou skupinu. Lze ji však rozlišit na tu, která byla příčinou sociálního vyloučení, nebo na tu, která vznikla až během života na ulici. Nicméně závislost není problémem většiny bezdomovců, jak podotýká Matoušek (2005).³

4. Genderové pojetí

Rozdíly mezi ženami a muži. Pokud se na bezdomovectví podíváme z tohoto hlediska, zjistíme, že bezdomovecká populace je většinou ovládána muži. Hradečtí (1996) ve své knize popisují, že se počet žen, které užívají služby pro bezdomovce, pohybuje okolo 20%. Nejvyšší zastoupení v tomto počtu mají mladé ženy. Rozdíly mezi užíváním sociálních služeb, konkrétně služby azylový dům Armády spásy, jsou patrné i v praktické části. V žádném z vybraných období ženy nepřevyšují muže v plném počtu.⁴

³ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD., str. 11-12

⁴ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD., str. 12

4.1. Ženy

Ženu polehávající nebo spící na ulici uvidíme jen zřídka kdy. Ženy si udržují formu skrytého bezdomovectví a na veřejných místech tráví svůj čas jen malý počet z nich. Ženy mají také bohatší sociální síť. Nebojí se říct si o pomoc známým nebo přátelům. Pomoci, která je jim nabízena ve službách si také víc váží. Žena je ve skupině mužů velmi žádaná. Díky k tělesným dispozicím je pro ženu na ulici těžší se bránit a v mnohých případech představuje i objekt sexuálního uspokojení, kterého je mezi bezdomovci nedostatek. V mužích se obnovuje ochranná tendence a mnohdy za tuto službu ochrany požadují službu sexuální. Janebová (2006) píše ve sborníku, že na ženy bez domova se zvláště v mladém věku pohlíží jako na potencionální matky. Pokud už žena otěhotní, většinou ve velké míře nezmění svůj životní styl. V posledních měsících těhotenství nastává otázka, zdali si dítě nechat a vychovat ho sama nebo dítě odložit k adopci. Pokud je otěhotnění ženy sice náhodné, ale se stálým partnerem je zde také důležitý postoj muže. Pokud se tedy pracuje s párem, který čeká dítě je u nás patrný nedostatek azylových domů pro rodiny. Takovéto domy jsou dostupnější pouze pro matky s dětmi. Otec se tedy od „rodiny“ musí oddělit. Pokud není vztah ženy a muže dostatečně silný, do budoucna to může nést špatné následky a dítě je obvykle umístěno do dětského domova, protože sama žena péči o dítě nezvládá a vyhledává znovu ochranu u muže.

Některé těhotné ženy se vzhledem k finanční krizi, mohou uchýlit k prostituci jako ke zdroji příjmu. Motivací pro prostituci bývá zajištění zázemí pro očekávané dítě. Pokud žena těhotná není, prostředí prostituce s sebou většinou nese i prostředí drog. Ženy jsou v tomto prostředí ovládány a izolovány. Mají sice zajištěné zázemí a přísun drog ovšem ostatní práva jsou značně omezena. Mnoho žen z domova odchází i kvůli domácímu násilí. Síť služeb, které klientku ubytují utajeně a zdarma je poměrně široká. Žena však může zažít

domácí násilí i na ulici. Žije s násilníkem co tvrdí, že zastupuje ochrannou pozici a žena má tak pocit že kdyby odešla, sama situaci na ulici nezvládne. Útěk z domácího násilí na ulici je vždy těžší, protože prostředí a nabídku služeb násilník ve většině případů zná. Dále je také klientka primárně bezdomovkyní a až poté obětí násilí, proto pro ni služby pro oběti domácího násilí nebudou dostupné.⁵

4.2. Muži

Mezi muži je nutné naplňovat určitá kritéria a role. Jak Janebová (2006) tvrdí, mimo roli ochránce se zde nabízí i role agresora. Agresi podněcuje zejména soutěživost. Ta mezi muži na ulici panuje ve značné míře. Pokud není na ulici agrese projevoována, může to být pro muže ponižující, protože je považován za slabého. Na rozdíl od žen, které se nebojí vyjádřit žádost o pomoc a následně pomoc i přijmout, muži na ulici berou svůj stav jako trest za to, že zklamali. Vyloučení vnímají jako své osobní selhání, proto mají pocit, že se musí z ulice dostat pouze vlastními silami. Přijetí pomoci by mohlo být vnímáno jako další známka slabosti. Na reintegraci mužů má tento aspekt velký negativní vliv. Když nastane ta chvíle a uvědomí si, že požádat o pomoc není známka slabosti, může být už ale pozdě. V tomto případě práce s klientem, nemusí být zdaleka tak jednoduchá jak si ji právě klient představuje. Muži považují tuto pomoc za neúspěšnou a se zklamáním odmítají jakoukoliv další.

Mezi muži se nejčastěji objevují žádosti o pomoc při hledání pracovního místa. Někteří muži však neberou v potaz i jiné problémy, které je třeba vyřešit

⁵ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD., str. 12-13

primárně. Mezi bezdomovci se dají najít i tací, kteří by měli nárok na invalidní či starobní důchod. Z jisté hrdosti, opět tuto formu pomoci a stálého příjmu nepřijímají. Mít stálý příjem patří mezi další kritéria, která si muži potřebují dokazovat. Pokud tomu tak není, mají alespoň tendenci o tom mluvit a myslí si, že je sociální pracovník bude do práce tlačit. Když se podaří zaměstnání najít, bezdomovci se tím rádi chlubí a dokazují si tak svůj společenský status. Je ovšem otázka, jak dlouho si dokážou zaměstnání udržet.

U mužů se na rozdíl od žen, objevuje větší závislost na alkoholu. Zejména u mužů v produktivním a postproduktivním věku – přiznávají, že příčinnou jejich bezdomovectví byl právě alkohol. Alkoholem muži překrývají svoje psychické problémy, protože návštěva psychologa je pro ně stigmatizující. Následná návštěva psychologa řeší už jen problém závislosti, ne samotný počáteční stav.⁶

5. Rozdělení bezdomovectví dle věku

V této kapitole se budu zabývat bezdomovectvím mladých osob, osob v produktivním a postproduktivním věku. Geneze bezdomovectví je u každé z těchto skupin jiná a můžeme zde pozorovat rozdíly, které se týkají jak úrovně způsobu chování, tak schopnosti postarat se o sebe. Věkově rozdíly mezi lidmi bez domova budu analyzovat dále v praktické části práce. Potvrzuje se tam zejména informace z podkapitoly o tom, že mladí lidé služby azylového domu využívají zřídka kdy, spíše vůbec.⁷

⁶ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD., str. 14

⁷ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 15

5.1 Mladí lidé bez domova do věku 26 let

Skupinu mladých bezdomovců je velmi těžké popsat, protože existuje spousta důvodů, díky kterým se mladí lidé ocitli na ulici. Dle Dragany Avramov to může být například konflikt s rodiči, který vede k útěku třeba jen na pár dní či týdnů, nebo drogová závislost, která může mít trvalý následek a vede k různým změnám jedincova chování. Tito jedinci mají však vždy společnou absenci střechy nad hlavou. Nemusíme znát ani přesnou definici, proč se mladí ocitli na ulici, můžeme však určit, čím je taková skupina mladých bezdomovců charakteristická.

Jeden ze znaků mladých bezdomovců je orientace na vrstevnickou skupinu, jejich nejvyšší hodnotou je svoboda. Chybí chuť řešit, nebo se vůbec zamýšlet nad svojí budoucností. Ve většině případů mají oslabený žebříček morálních hodnot, ztrácejí smysl života a často se u nich objevuje téma nudy. To je také možný důvod k tomu, proč se vyhýbají sociálním službám, které jsou sdíleny se starší generací. Chování a přemýšlení nad situací se zde totiž liší a může to mezi nimi způsobovat napětí, které „adolescenti“ často špatně snášejí. Ztráta domova u mladých není totiž vnímána tak silně jako u starších, protože opouští něco, co sami nevybudovali. Znamená to pro ně ztrátu „pouze“ toho v čem byli vychováni. Ulice může být mladým lidem zdrojem, který má prostory pro realizaci toho, co jim rodinné prostředí realizovat neumožní. Tento zdroj slasti s sebou nese důsledky. Například nezodpovědné chování, předčasné ukončení vzdělání, závislosti a zadlužení, do kterého se mohli dostat díky znevýhodnění na trhu práce.⁸

⁸ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 15

Pokud bychom se vrátili k možným příčinám odchodu mladých na ulici, musím zmínit to, že velmi často souvisí s jistou nefunkčností nebo rozpadem rodiny. Konflikt mezi rodiči a dětmi může být i to, že dítě svoji identitu hledá a rodič prožívá krizi identity středního věku. Rodiče hledají autoritu a děti více autonomie. Mladí bez domova se rádi chlubí tím, že si život na ulici vybrali dobrovolně. Ve většině případů ale mají rodinu, která je schopná se o ně starat. Znamenalo by to podrobit se pravidlům, která jsou nastavená - to je pro ně omezující.

Volnost, kterou mladí získávají pobytem na ulici, ukazuje na velmi rizikové užívání nelegálních drog. Drogy jsou součástí jejich životního stylu na rozdíl od již zmíněných starších osob na ulici. Pro mladé osoby bez domova má droga dvě funkce: je to nejlépe dostupný útěk před realitou a zdroj subjektivně důležitých informací, které vzniknou v opojném stavu. Do dvou fází mladí lidé dělí své bezdomovectví: je to pro ně útěk před problémy, nebo následnou rolí dospělého, ale zároveň je to pro ně i „škola života“ ve které se učí různé alternativy přežití v tomto světě a také k jeho lepšímu vidění. Volnost jim také umožňuje stylizovat se do alternativní kultury, která demonstuje životní styl jedince. Tyto alternativní skupiny si vzájemně nahrazují rodinu a utvářejí si rodinu „novou“. Nedělá jim problém se i oslovovat podle rodinných rolí. Funguje zde velké emoční ohodnocení, ale jelikož vztahy podléhají orientaci na přítomnost, dynamika i role se ve skupině rychle mění. V této „umělé“ rodině mohou vznikat vztahové vazby, tím tedy páry, které jsou velmi často pouze účelové a mimo ulici by nefungovaly. Zde se samozřejmě v mnoha případech objeví i těhotenství, které soudržnost páru prověří. Pro mnohé páry může být dítě jako motivace na změnu života, ale ne vždy tato motivace párům vydrží. Žena, která v těhotenství prodělává silnou emoční zátěž, většinou není schopná roli partnerky vyměnit za roli matky a dítě, které mohlo způsobit změnu, často končí v kojeneckém ústavu a žena se opět vrací na ulici.

Po čase dojde ke ztrátě iluzí ze života na ulici. Mladí bezdomovci dojdou k názoru, že jim tento život nevyhovuje, ovšem za tu dobu může nastoupit spousta bariér, které brání tomu vrátit se zpět do normálního života. Pro příklad to může být silná drogová závislost a s ní spojené nemoci, dluh, nedokončení vzdělání, nebo konflikt se zákonem.⁹

5.2 Lidé bez domova v produktivním věku

V produktivním věku je bezdomovectví z velké části stigmatizující a mnoho osob ho prožívá jako vlastní selhání, nebo jako selhání blízkého okolí. Vyústit v bezdomovectví může spousta negativních událostí a vlivů, které se mohou odehrát právě v produktivním věku, který trvá zhruba třicet pět let. Od dvaceti pěti let, kdy by člověk měl být profesně připraven, až do šedesáti let, kdy zhruba tato kariéra končí. Osoby v tomto věku jsou často posuzovány jako slabé a riskující osoby, které si za svůj pobyt na ulici mohou sami. Jedná se ovšem o různorodé skupiny lidí s odlišným původem v sociálních vrstvách. Na rozdíl od mladé věkové kategorie, kterou jsme si popsali, osoba bez domova v produktivním věku vnímá svoje bezdomovectví jako neštěstí a neuvědomuje si, že by svůj osud mohl jakkoliv ovlivnit. Příčiny hledá v osobním selhání, nebo v nějakém zásahu společnosti. Málo kdy je odchod na ulici v jeho svobodném rozhodnutí.

⁹ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 16

Osoby bez domova v produktivním věku se také hůře adaptují na podmínky života na ulici. Cítí se mnohdy hluboce poníženi tím, že ztratily nejen společenské postavení, ale fyzické zázemí není už zdaleka tak dobré, jako je to u mladých osob do dvaceti šesti let. Lidé v produktivním věkovém období často přechází varovné signály krize středního věku, alkoholismu nebo dlouhodobé nezaměstnanosti. Co se týče návratnosti do normálního života, snad nejhůře jsou na tom osoby kolem padesáti let. Nemohou najít práci, jsou dlouhodobě nezaměstnaní a navíc nemají potřebný věk k dosažení podmínek pro vyplácení starobního důchodu. Kolem tohoto věkového období nastává často největší propad.¹⁰

5.3 Lidé bez domova v postproduktivním věku

Mladí na ulici hledají svobodu, kterou před tím nepociťovali. Staří na ulici zůstávají, protože se nechtějí vzdát jistého druhu autonomie. Sociální systém naší republiky počítá s pomocí pro seniory, ta s sebou ale nese omezení v jejich autonomii.

Vavříková - lektorka na webu SenSen, uvádí, že autonomie je schopnost jedince samostatně si určovat pravidla a cíle svého života. Je to také schopnost tyto cíle korigovat a dodržovat přijatá pravidla. Autonomií je člověk natolik svobodný, že dokáže svůj život řídit na základě svobodné vůle. Svobodně prosazuje své názory, zájmy, osobní postoje. Autonomie může být nahrazována i pojmem nezávislost. Za nezávislého je tedy považován člověk, který v rámci

¹⁰ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 17

svých možností dokáže dojít svých přání a nenechá si do života zasahovat jinými lidmi.

V tématu bezdomovectví se autonomie v postproduktivním věku (i mimo něj) vztahuje ke čtyřem částem:

Zdravotní autonomie – znamená, když zdraví neomezuje mobilitu a fungování jedince. Osobní autonomie - to, do jaké míry je osoba soběstačná.

Psychologická autonomie - to, jak se jedinec orientuje a rozhoduje v situacích a v reálných možnostech jejich řešení.

Sociální autonomie - jedinec vybírá lidi, se kterými může komunikovat. Podle čeho tento výběr omezuje

Senioři mají většinou dva pohledy na situaci. Jednak mohou být nepřátelští k okolí a obviňují ho ze ztráty autonomie, nebo svádí vinu na sebe a vidí sebe sama jako starého a nemožného. Mnoho seniorů na ulici vlastní byt, ale po zaplacení nájemného už jim nezbývá nic na živobytí. K takovému bytu jsou emočně připoutáni a nejsou schopni odejít do menšího nebo levnějšího nájmu, který by byli schopni i s dalším živobytím ze svých financí pokrýt. Výše důchodových dávek se pohybuje průměrně okolo 5000,- Kč. Mezi těmito lidmi jsou však i ti, jejichž důchodová výše činí až 12.000,- Kč. Ovšem jsou tu i ti, kteří pobírají dávky pod průměrnou hranicí. Existuje u nás celkem rozšířená síť služeb, která je schopna seniorům pomáhat. Někteří ovšem odmítají z principu i to, na co mají nárok. Rezignují, protože v tom nevidí smysl. Mnohdy komentují tím, že nemá smysl jim pomáhat, protože jsou staří a

stejně brzy zemřou. V těchto ohledech, stejně jako i v jiných, může být práce se seniory bez domova náročná.¹¹

6. Příčiny bezdomovectví

Když projdeme kolem bezdomovce, jeho zjev nás „vyprovokuje“ a projeví se v nás určitá reakce. Někdo je k této tématice lhostejný. Někdo projeví negativní ohlasy a někdo se minimálně zamyslí nad tím, co onoho člověka dovedlo na ulici. Nejčastěji se ptáme po příčině, zda si za to může sám, nebo se stal obětí systému. Podle Marka (2012) je tato otázka rozhodující před tím, než se zastavíme a rozhodneme se „pomoci“. Většina lidí totiž dochází k závěru že, „pomoci ano, ale ne těm, kteří si za to mohou“.

„Diskuse o příčinách bezdomovectví připomíná atribuční teorii z kognitivní psychologie. Základní rozdělení atributů, které člověk přisuzuje jiným, se dělí na atributy situační, tedy měnící se podle situace, a na atributy dispoziční, tedy neměnné, ovlivněné vlastnostmi jedince“.

Velká část populace setkávající se s takto patologickou skupinou, přisuzuje falešné rysy. Zjednodušuje si tak pohled na celkovou situaci. Toto může být zapříčiněno nejen tím, že obyvatelé po „nátlaku“ norem a celkové konformity společnosti nejsou schopni přijmout tuto sociální událost jako něco, co už není neobvyklé. Měla by se tomu věnovat svým způsobem větší pozornost.

¹¹ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 18-19

Společnost neshledává viditelnější snahu řešit něco tak naléhavého, jako je čím dál vyšší nárůst lidí bez domova a podvědomě se vyhýbají snaze pomoci.

Nesprávné přiřazení těchto atributů hraje velkou roli i v poskytování sociálních služeb.

„Přisoudíme-li jedinci dispoziční atributy jako příčinu chování, docházíme k závěru, že změna jeho situace nezmění jeho chování, a tím tvrdíme, že pomoc takovému jedinci je zbytečná“. Téma situačních a dispozičních atributů by se dalo dále rozebírat, vraťme se však k příčinám jako takovým.

Příčiny ztráty domova, bezdomovectví, jsou různé. Dělí se na příčiny objektivní a subjektivní. Tyto příčiny budu podrobněji popisovat v následující kapitole.

Mezi ty příčiny, se kterými se můžeme setkat nejčastěji, patří:

- *„ztráta zaměstnání*
- *rozchod partnerů žijících spolu „na hromádce“*
- *otřesné rodinné podmínky (týrané či sexuálně zneužívané ženy nebo děti, ženy či děti alkoholiků)*
- *psychické a citové zhroucení*
- *odchod z dětských domovů, propuštění z vězení*
- *smrt někoho blízkého, tím vzniklá osamělost, nesamostatnost*
- *stáří – dlouhá čekací doba na umístění do domova pro seniory např.*

- *alkoholismus, drogy, hráčství či jiná závislost*
- *fyzická či psychická porucha“¹⁹*

Podle Marka, není z daleka tak důležité hledat aspekty v době, kdy se klient osobou bez domova stal. Říká však, že je mnohem důležitější zjistit důvod, s jakým osoba na ulici zůstává. To jsou tak zvané sekundární příčiny, ale objevují se i terciální a to jsou ty, pro které se osoba na ulici znovu vrátila, nebo opakovaně vrací.¹²

7. Objektivní a subjektivní příčiny bezdomovectví

Jako objektivní příčiny bezdomovectví můžeme chápat všechny vlivy působící na jedince ze strany státu a společnosti. Můžeme sem zahrnout politiku zaměstnanosti, sociální politiku státu, zdravotní politiku, celkový stav ekonomiky, celý právní systém atd. Po listopadové revoluci v roce 1989 se změny v politickém systému dotkly každého. Začaly se mnohem více vnímat rozdíly mezi chudými a bohatými.

Tehdejší režim zajišťoval právo na práci každému a to i za cenu zaměstnání nepotřebných pracovních sil. Práce byla povinností. S odstraněním toho, že lidé „byli nuceni pracovat“ vznikl nový „fenomén“ nezaměstnanost.

¹² ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 19-20

Nezaměstnanost. Nezaměstnaného člověka ekonomická teorie definuje jako člověka, který nemůže najít práci, přitom se ale jedná o osobu, která je práce schopná a práci aktivně hledá. Nezaměstnanost člověku může přinést nejen zhoršení jeho standardní životní úrovně, na kterou je zvyklý, ale i deprese, oddálení se od svých sociálních vztahů a to vše „jednoduše“ kvůli ztrátě příjmů, které podstatně ovlivňují sociální status jedince.

Po listopadu 1989 se začala měnit i **bytová politika**, která se zaměřuje na podporu bydlení formou dotací v rozsahu státní sociální podpory. A to zejména při stavebním spoření nebo jako podpora obcí. Týká se to jak jednotlivců, tak rodin. Avšak povinnost ze strany státu není zabezpečit občanovi alespoň standardní bydlení při jeho ztrátě nebo při neschopnosti jeho pořízení. Právo na bydlení není jednoznačně stanoveno v ústavě ani v jiném předpisu, proto pokud jedinec“ přijde o svůj byt v důsledku konání takzvaných „podvodníků“ a nesežene si v co nejbližší době bydlení náhradní, je zde velká šance že by se takovýto člověk mohl octnout na ulici. Pokud tito lidé neměli dobrá zázemí, na která by se mohli obrátit po „výkonu trestu“, nebo nebyli dostatečně připraveni na to, vrátit se na svobodu, s největší pravděpodobností jim nezbylo nic jiného než zůstat na ulici.

„**Sociální systém** našeho státu je tvořen třemi základními pilíři sociální ochrany obyvatel:

Sociální pojištění: je systém, kterým se jedinec sám nebo prostřednictvím jiného subjektu pojistí pro případ pojistné události. Sociální pojištění řeší sociální situace, na které je možno se dopředu připravit. Sociální pojištění je tvořeno z pojištění v nezaměstnanosti, nemocenského a důchodového pojištění.

Financováno je z příspěvku státu a zaměstnavatelů. Dalším základním pilířem je sociální podpora.

Sociální podpora: Funguje na principu zaopatřovacích finančních dávek. Tyto dávky jsou poskytovány osobám, které je potřebují. Potřebnost dávek se určuje na základě majetkových poměrů či příjmů rodiny nebo jedince. Třetí pilíř je sociální pomoc.

Sociální pomoc: je druh pomoci, která je poskytována ze strany státu občanům kteří jsou ve stavu nouze. Pomoc může být poskytnuta formou služeb, peněžní formou nebo formou věcnou. Většina forem pomoci se váže na místo trvalého pobytu. Proto je využití pomoci ze stran osob bez domova problematické. Osoby bez domova se často zdržují od svého úřadem zaznamenaného bydliště. Často nemají doklady nebo prostředky k tomu aby si nechaly vystavit nové. Nároky na práva se pak těžko uplatňují. Vliv má i určitá neschopnost osob bez domova jednat s úřady a tím si svá práva prosazovat.¹³

Manželé Hradečtí popisují **subjektivní příčiny** ve čtyřech kategoriích:

*„a) Faktory **materiální:** ztráta bydlení, nejisté bydlení, ztráta zaměstnání, dlouhodobá nezaměstnanost, nedostatečné příjmy, zadluženost, neschopnost obhospodařovat vlastní rozpočet, tragická událost ve formě ztráty živitele, majetku apod.*

*b) Faktory **vztahové:** změny struktur rodiny, rodinné nebo manželské problémy, diskriminace ženy, porušené vztahy mezi partnery, mezi rodiči a dětmi, mezi*

¹³ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 22

děťmi a rodiči, rozvod manželů, rozchod partnerů žijících v konkubinátu, rozdělení nebo rozpad rodiny násilí v rodině, sexuální zneužívání, znásilnění, osamělost.

*c) Faktory **osobní**: mentální retardace, duševní či tělesná choroba, nesamostatnost, osamělost, invalidita, alkoholismus a další závislosti, hráčství, sociální nezralost.*

*d) Faktory **institucionální**: propuštění z ústavu, z vězení, opuštění dětského domova.“*

Všechny tyto faktory se vzájemně kombinují a ovlivňují jeden druhý. Působení těchto faktorů se od sebe odlišuje v určitých zemích i městech, stejně tak jako se odlišují příčiny a způsoby žití mužů, žen či dětí, kteří žijí svůj život bezdomovce.¹⁴

8. Rozdělení bezdomovectví dle časového období

Jak popisuje Pěnkava ve své práci²⁴ tak extrémní životní podmínky, neobvyklý životní styl a vztahové vazby na osoby, které jsou v podobné situaci, jsou negativní faktory, jejichž výsledkem je odsun osob bez domova od většinové společnosti k podružné životní existenci. Díky těmto důsledkům si tito lidé vytvářejí své subkultury, kde mají vlastní způsob jednání i uvažování. Díky poznatkům od sociálních kurátorů lze toto utváření rozčlenit do tří zlomových časových mezí. Období do jednoho roku na ulici, období do pěti let a období

¹⁴ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 23

nad pět let na ulici. To, jak dlouho osoba na ulici setrvává, výrazně ovlivňuje její chování.

8.1 Období do jednoho roku na ulici

Šok. Ztráta bytového, mnohdy vztahového a finančního zázemí. Toto období, kdy se jedinec seznamuje s novou realitou, se popisuje jako nejnáročnější. Z pohledu sociální práce a pomoci, lze toto období nejlépe využít k navázání důvěry a spolupráce s klientem, který si logicky nechce připustit ztrátu svého sociálního statusu. Klient hledá osobu, která by vyřešila všechny jeho problémy (nejčastěji takto pohlíží na sociálního pracovníka), zlehčuje svoji vinu na situaci a hledá viníka, který za jeho neštěstím stojí. Období do jednoho roku na ulici je rozhodné, kazuistiky, které Pěnkava použil, dokazují názorový zlom, právě po uplynutí této doby.

8.2 Období od pěti let na ulic

Jedinec si postupně přivyká na psychický tlak, získává jistotu a orientaci v prostředí a vztazích subkultury. Vliv tohoto období se ukazuje například na úrovni hygieny jedince. Někteří jedinci jako projev toho, že jsou odhodláni vrátit se zpět do společnosti, neztrácejí svoji stabilní úroveň vzhledu. Jiní jedinci však nutnost pečovat o svůj vzhled ztrácejí. V tomto období se může objevit vznik tak zvaných uvolňovacích prostředků, mezi kterými se nejčastěji objevuje konzumace alkoholu. Tento čas s sebou nese i jiné problémy. Mezi ty patří zhoršený zdravotní stav, postupná odloučenost od rodiny, zhoršený

přístup k nabízené pomoci, naskakující dlužné částky (pokud jsou) a v některých případech to může být i drobná trestná činnost.

8.3 Období nad pět let na ulici

Pokud je osoba v extrémní situaci déle než pět let, ztrácí se veškerá předpokládaná i reálná snaha na to se „vrátit“ zpět do „normálního“ života. Nelze to samozřejmě vztahovat na všechny osoby, ale porovnání kazuistik zaznamenává určitý pokles. Dochází zde k druhému zásadnímu zvratu v životě jedince bez přístřeší. Osoby žijící na ulici déle než pět let se potýkají s mnoha změnami v oblastech svého života. Mohou se u nich vyskytnout chronická onemocnění, pokročilý alkoholismus, díky vysokým dlužným částkám neřešitelné zadlužení. Jedinci rezignují ke své sociální situaci a narůstá u nich pasivita jakkoliv obnovit svůj sociální status.¹⁵

9. Sociální politika ve vztahu k lidem bez domova

Podle Marka (2012) jsou ve společnosti bezdomovci na nejnižším stupni oblíbenosti. Z výsledků různých anket, jak popisuje ve své knize, bezdomovci patří mezi společenské zlo a více než polovina dotazovaných si myslí, že si za svojí situaci mohou sami. Výsledky takovýchto anket jsou používány jako argumenty politiků, kteří rozhodují o zásazích do sociální politiky a také jako proti argumentace pro financování služeb. Podle Marka byly také v ohrožení služby v Praze poskytované bezdomovcům. Kupříkladu tím, že počet lůžek,

¹⁵ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 23-24

který je např. ve Vídni cca kolem 2 500, v Praze činil pouhých 850 lůžek, přičemž ve Vídni je pouze o pár stovek více bezdomovců.

Jak dále Marek (2012) zdůrazňuje, dobrým příkladem činnosti města Prahy by byla loď Hermes, která měla nahradit noclehárnu zrušenou v městské části Prahy 3. Umístění lodi je ovšem mimo působnost jakékoli pražské městské části, protože spadá pod správu povodí řeky Vltavy. S umístěním této noclehárny byly velké „boje“, protože ani jedna městská část nechtěla díky volbám na své voliče působit negativně vystavěním „*útulku pro bezdomovce*“.

„Syndrom NIMBY – je pojmenován podle anglického úsloví Not in my back yard, což znamená Ne u mě na dvorečku. Tento syndrom se projevuje u staveb, které mohou mít, třeba i domnělé, škodlivé vlivy na okolní obyvatelstvo. Obyvatelé to vnímají spíše jako zátěžovou situaci. V případě střediska pro bezdomovce mají strach z kriminality, ze šíření infekčních nemocí nebo z vandalismu“

V roce 2008 byl magistrátem hlavního města Prahy předložen takzvaný *Akční plán řešení problematiky bezdomovectví*, pro rok 2008 a následující, jehož cílem bylo zmírnit negativní jevy bezdomovectví a usnadnit tak běžným občanům města Prahy každodenní život. Tento plán vyvolal velice negativní ohlasy od organizace FEANTSA, podle které tento plán dělá z bezdomovců druhořadé občany bez nároku na některá lidská práva. Akční plán totiž počítal (ve zkratce) s tím, že bude vytvořen výjezdový tým, který bude rozlišovat bezdomovce na dvě skupiny a to na spolupracující- nespolupracující. Spolupracující bezdomovci přistoupí na podmínky sociálních pracovníků a bude jim nabídnuta práce a další pomoc. Nespolupracující bezdomovce bude mít na starost specializovaný tým policie, který bude mít za úkol vytlačit bezdomovce za hranici města Prahy. Dále následuje „úklidový tým“ jehož

úkolem je vyčistit okolí od přístřešků atd. V úvahu připadá i „hot linka“, na které budou lidé moci informovat o tom, kde se bezdomovci nacházejí. Částí tohoto plánu mělo být zřízení tábora pro nepřizpůsobivé. Místo, kam bude bezdomovec vytlačen, bude tam sociální pracovník, lékař, sprchy, jídlo a prodejna s alkoholem. To vše pro to, aby bezdomovci neměli tendence z „oázy“ odcházet. Naštěstí tento plán nemohl být uskutečněn z důvodů změn na radnici.

Dle dokumentu vydaného vládou České republiky, v souladu s písemným prohlášením Evropského parlamentu v roce 2010 vznikla *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020* (dále jen koncepce). Tato koncepce „*má přispět k plnění cíle v oblasti chudoby, ke kterému se ČR zavázala v rámci Národních programů reform, a který zní takto: „Udržení hranice počtu osob ohrožených chudobou, materiální deprivací nebo žijících v domácnostech bez zaměstnané osoby do roku 2020 na úrovni roku 2008.“ Česká republika současně vyvine úsilí vedoucí ke snížení počtu osob ohrožených chudobou, materiální deprivací nebo žijících v domácnostech bez zaměstnané osoby o 30 000 osob. Koncepce reaguje jak na potřeby ČR, tak na požadavky EU posílit „zacílené sociální služby na nejvíce znevýhodněné skupiny”*. Pro vypracování této koncepce vznikla expertní skupina pro řešení problematiky bezdomovectví, pod záštitou MPSV, která je stálým poradním a koordinačním orgánem ministryně práce a sociálních věcí, se zaměřením na boj proti chudobě a sociálnímu vyloučení. „*Záštitu nad zpracováním kapitol věnovaných jednotlivým prioritním oblastem převzali garanti z řad odborné veřejnosti*“ Tato koncepce staví do popředí podporu přístupu, podporu k bydlení, zdravotní péče, zvyšování informovanosti a spolupráce relevantních aktérů.

Po Evropské konferenci sdružení FEANTSA v Bruselu v roce 2010, porota odmítla další zjednodušené chápání bezdomovectví jako přespávání na ulici a dospěla k závěru, že *„Bezdomovectví je komplexní, dynamický a diferencovaný proces, v jehož rámci různí jednotlivci i skupiny procházejí různými vstupními a výstupními body.“*

Základním východiskem této koncepce je komplexní model práce s bezdomovci, který navrhl expertní tým pracující v oblasti s lidmi bez domova. *„Komplexní model práce s bezdomovci představuje východisko pro ucelené chápání a přístup k bezdomovectví ve všech fázích jeho procesu od ohrožení přes sociální vyloučení až po návrat do obvyklého životního stylu, tedy po bydlení. V rámci tohoto modelu nahlédneme na proces bezdomovectví z trojího hlediska: prevence, aktuální pomoc a (znovu) začlenění.“*

Cílem komplexního modelu práce s bezdomovci je tedy minimalizace počtu ohrožených domácností a jednotlivců přicházejících o bydlení. Dále také minimalizace osob, které žijí na ulicích. Zefektivnění a větší výkonnost systému práce se sociálně vyloučenými osobami. Zaměřují se na prevenci a možnosti sociálního začlenění a také na podporu těch, kteří nejsou začlenění sami schopni. Nejhlubším cílem by pak mělo být zaměření, vedoucí k řešení bezdomovectví nalezením a udržením bydlení, ne pouze ubytováním či přístřeším. Ovšem za předpokladu, že přechodná bydlení (ubytovny, azylové domy) bude nutno udržovat vždy pro případ toho, že si osoby nebudou schopny bydlení udržet, nebo také pro osoby, které o bydlení přišly na základě přírodní katastrofy či unikají před domácím násilím apod. ¹⁶

¹⁶ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 25-27

10. Sociální práce s lidmi bez domova

Podpora sociálních služeb je orientována na snahu změnit se. „Sociální práce s bezdomovci většinou kombinuje dva přístupy, v našem státě má větší tradici přístup orientovaný na změnu.“³⁷ Je to stupňovaný systém, který je ve svých částech náročný zejména pro klienta. Musí totiž vyvinout aktivitu, která vede směrem reintegrace do společnosti. Bezdomovci ne vždy jeví zájem o to svou situaci řešit, proto by v první řadě měli být o sociálních službách informováni, aby je mohla služba motivovat a být pro ně nějakým způsobem atraktivní. Doporučuje se proto kombinovat přístup podpory klienta s přístupem na orientaci ke změně. Pokud zohledníme podporu klientů v rámci snižování rizik, směřujeme pouze k pomoci v jejich základních potřebách, bez ohledu na to, že neprojeví snahu o to změnit svůj životní styl. „*Po uspokojení základních životních potřeb se očekává i dostavení motivace ke změně.*“³⁸ Nemusí to ovšem platit pro všechny klienty. Pro tuto strategii je však potřeba dostatek ambulantních a pobytových středisek na úrovni, která by umožňovala odvedení kvalitní práce.

Nedostatek těchto služeb proto nabádá k redukování počtu klientů, kteří službu dostanou. Celé se to ovšem odráží na spolupráci mezi klientem a pracovníkem. „*Spolupráce mezi oběma přináší informace, čas, práci, změny jednání, a tím může být naplněn smysl poskytování služby*“ Za kvalitu poskytované služby tedy „svým snažením“ ručí jak klient, tak sociální pracovník. Nelze ovlivnit všechny životní události, proto je práce ze strany sociálního pracovníka omezená a dosažení spolupráce samozřejmě nemusí svědčit o kvalitě poskytované služby. Kvalita poskytované služby se odráží také od pěti dimenzí, kterými jsou: „*prostředí ve kterém se sociální pracovník stýká s klienty, spolehlivost, ve formě naplnění slíbených cílů v očekávané*

*úrovni, **vstřícnost** jakožto snažit se porozumět potřebám a přáním klienta, **způsobilost**, jako kompetence vytvářet požadovanou službu, a **empatie**“.¹⁷*

10.1 Sociální služby dle zákona 108/2006 Sb.

Sociální služba je termín k poskytování sociální péče ze strany státu, ve prospěch jiné osoby. Je to jeden z nástrojů sociální politiky. Sociální politika je činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu vyloučeným osobám, za účelem začlenění se. Sociální služba také poskytuje pomoc při prevenci sociálního vyloučení. Sociální služby můžeme poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociální služby. Pokud není stanoveno jinak, základem k poskytování služby je kladné rozhodnutí o registraci, kterou provede Krajský úřad (vede registr poskytovatelů).

Sociální služby se poskytují ve třech základních formách. Pobytové – tyto služby jsou spojeny s ubytováním. Ambulantní – do těchto služeb osoba dochází nebo je tam doprovázena. Terénní – tyto služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí jedinců.

Vymezení osob, které mohou sociální služby využívat, se nachází v § 4 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Sociální služby mohou být poskytnuty:

¹⁷ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 27-28

- a) „osobě, která je na území České republiky hlášena k trvalému pobytu podle zvláštních právních předpisů,
- b) osobě, které byl udělen azyl podle zvláštního právního předpisu,
- c) cizinci bez trvalého pobytu na území České republiky, kterému tato práva zaručuje mezinárodní smlouva,
- d) občanovi členského státu Evropské unie, pokud je hlášen na území České republiky k pobytu podle zvláštního právního předpisu po dobu delší než 3 měsíce, nevyplývá-li mu nárok na sociální výhody z přímo použitelného předpisu Evropských společenství,
- e) rodinnému příslušníkovi občana členského státu Evropské unie, pokud je hlášen na území České republiky k pobytu podle zvláštního právního předpisu po dobu delší než 3 měsíce, nevyplývá-li mu nárok na sociální výhody z přímo použitelného předpisu Evropských společenství,
- f) cizinci, který je držitelem povolení k trvalému pobytu s přiznaným právním postavením dlouhodobě pobývajícího rezidenta v Evropském společenství na území jiného členského státu Evropské unie, pokud je hlášen na území České republiky k dlouhodobému pobytu podle zvláštního právního předpisu 5) po dobu delší než 3 měsíce.“

Po splnění podmínek zvláštního předpisu, mohou být sociální služby využívány i osobami legálně pobývajícími na území České republiky.¹⁸

¹⁸ ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 28-30

10.2 Sociální služby Armády Spásy

V bakalářské práci se zabývám uživateli sociálních služeb. Poskytovatelem těchto služeb je Armáda spásy. V následujících řádcích popíšu služby, které AS – Centrum sociálních služeb Lidická nabízí. Konkrétně to je služba Sociální rehabilitace a služba Terénní program. Terénní program je rozdělen na dvě větve – Streetwork a Prevence bezdomovectví. Popíšu i odloučené sociální služby z Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. V CSS Bohuslava Bureše se nachází kanceláře pracovníků terénního programu, který ale spadá pod CSS Lidická.

Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše nabízí tyto služby:

Nízkoprahové denní centrum – je to ambulantní, popřípadě terénní sociální služba, která je určena osobám bez přístřeší.¹⁹ NDC nabízí společenskou místnost, kde se osoby bez domova mohou setkávat, uvařit si zde kávu nebo si zahrát společenské hry. Je tu i možnost se dvakrát denně zdarma najíst. Dopoledne a odpoledne je možné využít sprchy. Je zde k dispozici i zdravotní sestra a sociální pracovníci, u kterých je možná domluva při uplatňování svých práv.²⁰

Noclehárna – je ambulantní služba pro osoby bez domova, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Zde mají jedinci možnost ubytování, hygieny a jednoho jídla ve formě polévky a chleba. Funguje zde

¹⁹ V § 61 zákona 108/2006 Sb.

²⁰ Armáda Spásy: Azylový dům. *Armáda Spásy* [online]. [cit. 2017-11-27]. Dostupné z: <http://armadaspasy.cz/pobocky/praha/praha-centrum-socialnich-sluzeb-b-burese/css-b-burese-nizkoprahove-denni-centrum/>

přednostní pravidlo pro osobu, která přišla poprvé a nebyla ubytována předchozí noc.²¹

Azylový dům – na přechodnou dobu poskytuje přístřeší osobám v nepříznivé sociální situaci, která se pojí se ztrátou bydlení.²² Služba obsahuje poskytnutí stravy, ubytování na dvou až tří lůžkových pokojích, které jsou rozděleny na muže a ženy. Azylový dům poskytuje podmínky pro úklid, praní osobního prádla a výměny ložního prádla. Sociální pracovníci jsou nápomocni při obstarávání osobních záležitostí. Pomáhají i s uplatňováním osobních práv.

Služby Centra sociálních služeb Lidická:

Terénní program – Streetwork – pracovníci streetworku nabízí pomoc mužům a ženám ve věku 18 let plus, kteří jsou bez přístřeší, nebo úzce ohroženi ztrátou domova. Svoje klienty podporují ve snaze svoji tíživou situaci řešit a to ve formě sociálního poradenství, zdravotního ošetření, drobné materiální pomoci. Nově také streetwork pomáhá méně pohybu schopným klientům, například převozem do nemocnice, nebo na úřad a to v rámci mobilní terénní služby. V mobilní terénní službě je možno poskytnout i materiální pomoc, nebo malou potravinovou pomoc například ve formě teplé polévky nebo čaje.²³ Cílem je snížit sociální handicap a zdravotní rizika spojená s životem na ulici.

²¹ Armáda Spásy: Azylový dům. *Armáda Spásy* [online]. [cit. 2017-11-27]. Dostupné z: <http://armadaspasy.cz/pobocky/praha/praha-centrum-socialnich-sluzeb-b-burese/css-b-burese-nocleharna/>

²² Armáda Spásy: Azylový dům. *Armáda Spásy* [online]. [cit. 2017-11-27]. Dostupné z: <http://armadaspasy.cz/pobocky/praha/praha-centrum-socialnich-sluzeb-b-burese/azylovy-dum/>

²³ Směrnice ředitele Centra sociálních služeb Lidická pro službu Terénní program – Streetwork. Směrnice č. 4, Základní obsah terénního programu - Streetwork

Terénní program – Prevence bezdomovectví – druhá větev terénního programu je prevence bezdomovectví, která má za úkol poskytovat podporu při získávání a udržení bydlení. Dále zde také klienti společně s pracovníky pracují na upevňování dovedností spojených se samostatným bydlením, získáváním nebo rozvíjením rodičovských dovedností, řešení finanční situace a hledání či udržení si zaměstnání.²⁴

Sociální rehabilitace - je soubor činností, které směřují k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob. Rozvíjí se i specifické schopnosti a dovednosti, které jsou nezbytné pro běžný život. V sociální rehabilitaci si osoby osvojují činnosti, které jsou pro důstojný život ve společnosti potřebné.

O službě Sociální rehabilitace popisují podrobnější informace v následující kapitole na další straně.

²⁴ Směrnice ředitele Centra sociálních služeb Lidická pro službu Terénní program – Streetwork. Směrnice č. 4, Základní obsah terénního programu – Prevence bezdomovectví

11. Sociální rehabilitace – CSS Lidická

V této kapitole představím službu Sociální rehabilitace, kterou mohou po splnění podmínek využívat nejen osoby bez domova, ale i osoby v krizi, které se ocitli v tíživé situaci a svépomocí ji nejsou schopni vyřešit. Tuto službu mohou klienti využívat i opakovaně. Služba je poskytována veřejnosti v Centru sociálních služeb Lidická, jejím provozovatelem je Armáda Spásy v České republice. Informace které zde sděluji, se budou týkat poslání a cílů služby, ochrany práv uživatelů a individuálního plánování.

11.1 Poslání, cíle a zásady služby Sociální rehabilitace

Jak jsem již zmínila v popisu sociálních služeb AS, sociální rehabilitace má za úkol podporovat klienty v soběstačnosti, v získávání a upevňování dovedností. Pracovníci klienty podporují při sociálním začleňování a získávání potřebných dovedností, které následně klienti uplatní v běžném životě ve společnosti. Lidé se zde učí práci na počítači, obsluze bankomatu nebo to, jak pracovat s mobilním telefonem. Dále sociální rehabilitace nabízí doprovody klientů na úřady, na hledání a následné prohlídky bytů, výpomoc s psaním životopisů, stížností, vyplňování formulářů atd. Zakázky v SR se týkají i výchovně

aktivizačních činností, podpory a poradenství s vyřizováním osobních záležitostí.²⁵

Cílovou skupinou pro tuto službu jsou muži a ženy starší 18ti let, kteří se nachází v krizové životní situaci, nebo jsou bez přístřeší. Podmínkou pro poskytnutí služby je ochota zájemce o službu svoji situaci řešit.²⁶ Služba sociální rehabilitace pojme širokou zakázku, a však nemůže být poskytnuta, v případě že klienta žádá o jiný druh služby nebo prokazatelně nespadá so cílové skupiny. Dále pokud služba nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, nebo když byl klientovi udělen zákaz využití služby. Zákaz využití se uděluje v případě hrubého porušení smlouvy. V tomto případě je klientovi sdělena délka trvání zákazu užívání služby.

Mezi cíle poskytované služby patří čtyři hlavní sekce, podle kterých se dále určují zakázky a individuální plány klientů.

1. Poskytování podpory v získávání a upevňování dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu (především obstarávání osobních záležitostí), soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování.²⁷

Tato sekce se týká pomoci při obnově nebo získávání komunikačních a sebe prezentačních dovedností s druhými lidmi. Součástí mohou být různé modelové situace chování a jednání v běžných společenských situacích. Dále se zde zaměřujeme i na obnovu dovedností vyřizovat si

²⁵ Směrnice ředitele Centra sociálních služeb Lidická pro službu Sociální rehabilitace. Směrnice č. 1, poslání služby

²⁶ Směrnice ředitele Centra sociálních služeb Lidická pro službu Sociální rehabilitace, směrnice č. 1, cílová skupina osob

²⁷ Směrnice ředitele Centra sociálních služeb Lidická pro službu Sociální rehabilitace, směrnice č. 1, cíle poskytované služby

osobní záležitosti, mezi které patří přehled o potřebných službách či úřadech, vyplňování formulářů apod. Velice využívanou zakázkou bývá nácvik a používání běžně dostupných komunikačních prostředků jako je obsluha PC, mobilního telefonu, internetu či e-mailu. Dostupný je i nácvik obsluhy běžných přístrojů (bankomaty, automaty na jízdenky, domácí spotřebiče atd..)

2. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.²⁸

Této sekce se týkají doprovody, podpora při řešení šikany či diskriminace, zapojování klienta do společenských akcí. Důležitou složkou je pomoc při vyhledávání kontaktů s druhými lidmi, jako je například obnova kontaktu s rodinou, přáteli.

3. Podpora při získávání a upevňování sociálních dovedností pro fungování ve společnosti, včetně sociálního začleňování.²⁹

V této sekci se poskytují výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, které probíhají v rámci skupinových setkání. Tato setkání jsou vedena tak, aby uživatelé byli co nejvíce zapojeni do diskuse a nebáli se projevit svůj názor, souhlas či nesouhlas.

²⁸ Směrnice ředitele Centra sociálních služeb Lidická pro službu Sociální rehabilitace, směrnice č. 1, cíle poskytované služby

²⁹ Směrnice ředitele Centra sociálních služeb Lidická pro službu Sociální rehabilitace, směrnice č. 1, cíle poskytované služby

4. Poskytnutí pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmu a při obstarávání osobních záležitostí.³⁰

Toto se týká poskytnutí poradenství či podpory při vyřizování osobních záležitostí. Dále také pomoci s plánováním a řešením situace uživatele.

11.2 Metodika individuálního plánování

Metodika individuálního plánování je velmi rozsáhlou záležitostí, proto se v této podkapitole zaměřím na stručný popis individuálního plánování s klientem a na klíčového pracovníka, který hraje v celém procesu přímé péče s klientem velkou roli.

V první řadě je důležité vymezit pojmy, které se s individuálním plánováním pojí.

Samotné **individuální plánování** je proces, při kterém se stanovují kroky kterými se klient pokouší dosáhnout požadované změny. Tato aktivita podporuje aktivní přístup klientů k řešení jejich situace.

Výsledkem individuálního plánování je **individuální plán**, který se v sociální rehabilitaci zhotovuje z pravidla na 3 měsíce. Poté se plán vyhodnotí a dle domluvy se vytvoří nový, nebo se spolupráce ukončí. Individuální plán obsahuje osobní cíle uživatele a také kroky, které směřují k naplnění tohoto

³⁰ Směrnice ředitele Centra sociálních služeb Lidická pro službu Sociální rehabilitace, směrnice č. 1, cíle poskytované služby

cíle. **Osobní cíl** je v tomto případě požadovaná změna, na které uživatel služby a klíčový pracovník společně pracují. **Klíčový pracovník** je sociální pracovník, který je odpovědný za vypracování, realizaci a kontrolu IP svého klienta. KP se individuálně se svým klientem schází na určeném místě a spolupracují na dosažení klientova cíle. Schůzky mezi klientem a pracovníkem nemusí být pouze individuální. Pracovník svého klienta může doprovázet na různá jednání a být mu zde oporou, ale naopak můžou jednat společně i s jinými pracovníky odlišné organizace, se kterými klient spolupracuje.

Vztah mezi klíčovým pracovníkem a klientem by měl být takový, aby klient cítil k pracovníkovi důvěru a věděl, že se mu může bez problémů svěřit a poradit se s ním. Pracovníkovi by neměl být svěřen do péče klient, se kterým je v kamarádském nebo příbuzenském vztahu. Pokud klient nebo pracovník se sebou nejsou navzájem spokojeni, po konzultaci s vedoucím sociálním pracovníkem, je možné přidělit jiného klíčového pracovníka.³¹O každém uživateli se vede důstojná dokumentace do sdílené databáze, ke které mají přístup ostatní pracovníci sociální rehabilitace a to z důvodu možného zástupu klíčového pracovníka, při jeho nepřítomnosti. Díky této dokumentaci, tak zvaným reportům, mi se svolením ředitele CSSL mohli být poskytnuty údaje, se kterými dále pracuji v praktické části svojí práce.

³¹ Směrnice ředitele Centra sociálních služeb Lidická pro službu Sociální rehabilitace, směrnice č. 4, individuální plánování

11.3 Ochrana práv

V podkapitole okrajově zmíním ochranu práv uživatelů ze směrnice ředitele CSSL. Zmíním zde pouze dokumenty, podle kterých se pracovníci zařízení řídí. Ochranu práv a oblasti, kde by mohlo dojít k porušení nebo omezení práv klienta, považuji za podceňovanou. Mnohdy díky komplikacím, způsobeným právě nedodržováním těchto pravidel, (to jak ze strany klienta tak zaměstnance) vznikají situace, které mohou klientovi uškodit a zhatit jejich dosud „vybudovanou práci“.

Základem pro poskytování této služby, je dodržování lidských práv. Zaměstnanci se při vykonávání své práce řídí především těmito dokumenty.

„Listina základních práv a svobod – Ústavní zákon č. 1/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.“

„Ochrana osobních údajů podle zákona č. 101/2002 Sb.“

„Etický kodex sociálního pracovníka“

„Etický kodex Armády spásy“

Zaměstnanci služby musí být proškoleni a znát oblasti těchto dokumentů. Pracovník by měl především dbát na to, aby při vykonávání své práce nijak neporušil důstojnost klientů, byl si přitom vědom klientovi „závislosti“ na jeho osobě, a proto by si měl dávat pozor na manipulaci, či jiné porušování

klientových práv. Pracovník by se měl řídit i tím co si přeje klient a nenutit ho do něčeho o čem on sám si myslí, že by bylo pro klienta dobré.³²

³² ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD, str. 34-35 - změna názvu CSSBB na CSSL

12. Analýza uživatelů služby Sociální rehabilitace

Cílem této kapitoly je analyzovat vybrané oblasti a číselná data za období 1.1.2014 – 31.12.2016. Data mi byla poskytnuta se souhlasem ředitele CSS Lidická. Analýza dat může sloužit jako ucelený monitoring služby Sociální rehabilitace od doby, kdy se začala zavádět do programu NPV.

Program NPV – New People Vision je databázový počítačový program, kde má každý uživatel služby zřízenou svojí elektronickou kartu. Tato karta umožňuje zpracovávat citlivé osobní údaje a zaznamenává se do ní průběh konzultací, plánování a celkový průběh služby.³³ Z programu NPV také vycházejí reporty - data které lze nastavit dle období, témat jednání, časového rozmezí schůzek apod. Vytváří tak přehled jednotlivých sekcí a dají se dobře použít k porovnávání nebo analýze.

Analýza mapuje dohromady pět oblastí týkající se uživatelů, kteří v období 1.1.2014 – 31.12.2016 využili službu Sociální rehabilitace Centra sociálních služeb Lidická. Byly vyfiltrovány tyto oblasti:

- 1) Věkové kategorie uživatelů
- 2) Počet klientů, kteří využili službu pouze jednou
- 3) Počet klientů, kteří využili službu opakovaně

³³ Směrnice ředitele stanovující pravidla pro dokumentaci o poskytované službě Sociální rehabilitace

4) Témata v intervencích

5) Témata v kontaktech

Filtry pro tuto analýzu byly nastaveny po obdobích: 1.1.2014 – 31.12.2014, 1.1.2015 – 31.12.2015, 1.1.2016 – 31.12.2016. Cílem této analýzy, je porovnat a zhodnotit data za období 1.1.2014 – 31.12. 2016.

12.1 Věkové kategorie uživatelů služby

Velikost základního souboru za období 2014 – 2016 : 285 osob

Popis základního souboru: Věkové kategorie uživatelů, kteří využili službu v letech 2014 – 2016

Tabulka č. 1

OBDOBÍ	VĚKOVÉ KATEGORIE							
	0 - 26		27 - 45		46 - 60		60+	
	MUŽI	ŽENY	MUŽI	ŽENY	MUŽI	ŽENY	MUŽI	ŽENY
2014	0	0	21	2	17	2	1	0
2015	0	1	12	7	20	16	3	4
2016	0	5	7	10	15	12	6	6

Zdroj: Reporty z programu NPV Centrum sociálních služeb Lidická

Tato tabulka č.1 (rozdělená na muže a ženy) ukazuje počty ve věkových kategoriích uživatelů, kteří v letech 2014 – 2016 navštívili a využívali sociální službu sociální rehabilitace v Centru sociálních služeb Lidická.

V kapitole č. 5, mimo jiné popisují bezdomovectví u mladých osob do věku 26 let. Mladí bezdomovci většinou nevyhledávají sociální služby, nebo jen velmi málo. Jak můžeme vidět v tabulce č.1, službu sociální rehabilitace navštívilo v během období let 2014 – 2016 celkem 6 mladých osob **ve věku do 26 let**. Všechny byly ženy. Pokud se podíváme o věkovou kategorii výš, kde je vidět počet klientů ve věku **27 – 45 let** vidíme značný rozdíl. Rozdíl můžeme vidět také v genderovém využívání služby. Službu sociální rehabilitace využívá v období roku 2014, 21 mužů a pouze dvě ženy. V roce 2015 je poměr mužů a žen téměř o polovinu větší. V roce 2016 službu naopak využívalo v tomto věku více žen než mužů. Věkové kategorii **46 – 60 let** byla služba v roce 2014 poskytnuta 17 mužům a pouze dvěma ženám. V roce 2015 a 2016 je počet mužů stále větší, ale rozdíl je nyní pouze o 4 a 3 osoby za období. Kategorie **60+** má v roce 2014 pouze jednoho uživatele, muže. Rok 2015 více žen a to v poměru 4 ženy 3 muži. Stejný počet uživatelů se v této věkové kategorii sešel v roce 2016 – 6 mužů 6 žen.

Z poznatků vyplývá, že nejvíce službu sociální rehabilitace v letech 2014 – 2016 využívají muži. Nejvíce mužů službu využilo v roce 2014 a to v počtu 21 a ve věkové kategorii 27 – 45. Nejvíce žen tuto službu využilo v roce 2015 a to v počtu 16. Zde byla věková kategorie na rozdíl od mužů 46 – 60 let.

V příloze je možné se podívat na graf, který tyto údaje znázorňuje ve sloupcích. **Graf č. 1**

12.2 Počet nových a opakujících se uživatelů

Velikost základního souboru za období 2014 – 2016: 285 osob

Popis základního souboru: Počty uživatelů, kteří v období let 2014 – 2016 využili službu pouze jednou, nebo opakovaně.

Službu sociální rehabilitace využilo za období 2014 – 2016 celkem 285 klientů.

Tato tabulka ukazuje konkrétní počet klientů za vybraná období.

Tabulka č. 2

OBDOBÍ	CELKOVÝ POČET KLIENTŮ ZA ROK
2014	101
2015	94
2016	90

Tato podkapitola ukazuje v rozdělených tabulkách počty založených smluv mužů a žen, kteří službu sociální rehabilitace v Centru sociálních služeb Lidická, využili pouze jednou nebo opakovaně. V tabulce se člení opakovanost osob pouze v daném roce. Při analyzování dat jsem zjistila, že klienti kteří například: využili službu v roce 2014 pouze jednou, ji pak využili znovu opakovaně například v roce 2016. Stejně tak jako klient, co službu v roce 2015 využíval opakovaně, ji v roce 2016 využil pouze jednou apod.

Tabulka č. 3

OBDOBÍ	MUŽI	SLUŽBU VYUŽILI 1X	OPAKOVANĚ
2014	85	73	12
2015	52	20	32
2016	49	16	33

Zdroj: Reporty z programu NPV Centrum sociálních služeb Lidická

Zaměříme se nejprve na tabulku č.3 – tabulka mužů. Hned na první pohled můžeme vidět, že počet uživatelů s postupem let klesal. V roce 2014 byl počet uživatelů 85. Na rok 2015 se počet snížil o 33 uživatelů. Z roku 2015 na rok 2016 počet uživatelů kles pouze o 3 osoby.

Dále vidíme, že počet uživatelů, kteří v roce 2014 měli v sociální rehabilitaci vytvořenou smlouvu, je 73. To je o 61 uživatelů méně nežli těch, kteří se svým klíčovým pracovníkem vytvořili smlouvu v roce 2014 opakovaně (12). V roce 2015 se naopak počet klientů, kteří využili sociální rehabilitaci pouze jednou, snížil na počet 20 osob. Opakovaně v tomto roce službu využívalo 32 osob, to je o 20 osob víc, nežli tomu bylo v roce 2014. V roce 2016 službu sociální rehabilitace využilo jednou 16 klientů, o 4 méně nežli v roce 2015. Počet klientů kteří v roce 2016 službu využili opakovaně je 33, tedy o jednoho více nežli v předchozím roce.

Tabulka č. 4

OBDOBÍ	ŽENY	SLUŽBU VYUŽILI 1X	OPAKOVANĚ
2014	16	10	6
2015	42	14	28
2016	41	20	21

Zdroj: Reporty z programu NPV Centrum sociálních služeb Lidická

Tabulka č. 4 – tabulka žen ukazuje - stejně jako u mužů, podobnou odchylku využití služby v roce 2014. Počet žen je zde ale podle předpokladu nižší. Celkově využilo službu 16 žen, z toho 10 pouze jednou a 6 opakovaně.

Rok 2015 sčítá 42 uživatelek z nichž 14 využilo službu pouze jednou za rok. Zbylé uživatelky (28) službu využívaly přes rok opakovaně. Rok 2016 je téměř vyrovnaný - 41 uživatelek, z toho 20 využilo službu pouze jednou a 21 opakovaně.

Tato fakta bych jako pracovník v sociální rehabilitaci vyhodnotila takto. Velký nárůst osob, které využili službu SR v roce 2014, mohl být zapříčiněn tímto důvodem:

Služba se v roce 2014 měnila z Job klubu na službu Sociální rehabilitace. Klienti, teoreticky, nemuseli mít tolik zažité možnosti, které sociální rehabilitace nabízí. Proto využívali službu pouze jednou, na tři měsíce, (smlouva se stejně jako IP z pravidla zakládá na 3 měsíce) k tomu aby si vyřešili svoje zakázky, které jsou méně časově náročné.

V dalších letech 2015 – 2016, byl počet opakovaných smluv vyšší nežli počet smluv „jednorázových“. Toto přisuzuji faktu, že klienti už do služby chodili se zakázkami, které není možné vyřešit během tří měsíců. Takovéto zakázky se

mohou týkat například hledání bydlení, vyřizování důchodu, nácviku na PC nebo dluhové problematiky.

V příloze je možné k použitým tabulkám č. 3 a č. 4 nahlédnout do grafů, které plně znázorňují bilanci smluv za dané období. **Graf č. 2, Graf č. 3**

12.3 Témata při kontaktu s klientem

Velikost základního souboru za období 2014 – 2016: 285 osob

Popis základního souboru: Počty a názvy témat, která se s uživateli řešila během kontaktu.

Předposlední podkapitola analýzy se bude týkat témat, která se s uživateli řešila během kontaktu ve službě. Pro upřesnění: KONTAKT zde znamená, že jednání s klientem během domluvené schůzky, nepřesáhlo 30 minut. Jedná se tedy o krátká setkání, během kterých mohlo dojít k telefonátům, zrušení nebo domluvení schůzky, přečtení emailu apod.

Témata kterých se týkalo jednání, se zadávají vždy do NPV souběžně se zprávou – zápisem o jednání, který každý KP musí řádně vést aby ochránil klienta, ale i sebe a organizaci před případným poškozením.

Tabulka č. 5

OBDOBÍ	TÉMATATA V KONTAKTU S KLIENTEM CELKEM		
	2014	2015	2016
NÁZEV TÉMATU			
Zaměstnání	34	20	8
Telefonát	9	11	4
Vzdělávání	2	3	1
Vedení k samostatnosti	36	16	2
Bydlení	2	14	7
Dávky	1	5	2
Doprovod	2	4	0
Osobní záležitosti	0	0	2
Volný čas	0	2	0
Sociální kontakt	0	1	0
Nácvik dovednosti na PC	0	10	0
Nácvik dovednosti jiné el. zařízení	0	3	0
Hygiena	0	3	0
Dluhy	0	10	0
Finanční situace	1	2	0
Kontakt s rodinou	4	0	0
Řešení dokladů	3	0	0
Poradenství	4	2	0
Internet	104	2	0
Jiné	57	40	2

Zdroj: Reporty z programu NPV Centrum sociálních služeb Lidická

Pokud se podíváme na tabulku č.5 můžeme vidět, že za rok 2014 se na schůzkách s klienty nejvíce objevovala tato témata: **zaměstnání, vedení k samostatnosti a použití internetu**. Nejvyšší počet (104) zde má využití internetu, který klienti mohou v rámci služby sociální rehabilitace zdarma využít například k vyřešení pracovního emailu, nalezení potřebné informace

apod. Zajímavé je, že v roce 2015 klesnul počet využívání internetu v kontaktu ze 104 na 2. V roce 2016 je tento stav dokonce na čísle 0. K těmto třem hlavním tématům, se v roce 2015 přidala k řešení i dluhová problematika (10) a řešení bydlení (14). V roce 2016 témata v kontaktu ani v jednom případě nepřesahují počet 10.

Tato skutečnost velkého snížení témat v kontaktu s klientem, by mohla být zapříčiněna jak už výše zmíněnou „nevědomostí“ klientů o možnostech využití služby, tak i tím, že pracovníci sociální rehabilitace začali efektivněji využívat individuální plánování pro práci s klientem v sociální rehabilitaci. Jak totiž uvidíme v poslední podkapitole, která se bude týkat témat v intervencích, výše zmíněná témata se s klienty řešila mnohem intenzivněji.

K této tabulce **č. 5** je zhotoven graf v příloze. **Graf č. 4**

12.4 Témata při intervenci s klientem

Velikost základního souboru za období 2014 – 2016: 285 osob

Popis základního souboru: Počty a názvy témat, která se s uživateli řešila během intervence.

Poslední podkapitola analýzy se bude týkat témat, která se s uživateli řešila během intervence ve službě. Pro upřesnění: INTERVENCE zde znamená, že jednání s klientem během domluvené schůzky, přesáhlo 30 minut. Jedná se tedy o setkání, která trvají v průměru hodinu i více. Během těchto schůzek

může docházet k výuce na PC, k doprovodům klienta mimo službu, k řešení bydlení, vyřizování postupu při jednání s úřady apod.

Tabulka č. 6

OBDOBÍ	POČET TÉMAT V INTERVENCI S KLIENTEM CELKEM		
	2014	2015	2016
NÁZEV TÉMATU			
Zaměstnání	89	282	166
Telefonát	15	45	46
Vzdělávání	63	41	21
Vedení k samostatnosti	173	198	167
Bydlení	10	230	196
Dávky	2	67	73
Doprovod	9	52	42
Osobní záležitosti	0	0	0
Volný čas	0	31	1
Sociální kontakt	0	26	15
Nácvik dovednosti na PC	0	460	286
Nácvik dovednosti jiné el. zařízení	0	6	23
Hygiena	21	3	6
Dluhy	2	62	43
Finanční situace	7	42	43
Kontakt s rodinou	5	0	0
Řešení dokladů	19	1	0
Poradenství	66	7	1
Internet	229	15	0
Jiné	224	96	33

Zdroj: Reporty z programu NPV Centrum sociálních služeb Lidická

Poslední tabulka č. 6 ukazuje témata řešená v intervenci s klienty. Můžeme vidět, že stejně tak jako při kontaktu, má největší zastoupení v roce 2014 práce na internetu (229). Následuje vedení k samostatnosti (173), řešení zaměstnání (89), poradenství (66) a vzdělávání (63). V roce 2015 se počet práce na internetu rapidně snížil (z 229 na 15) a to pravděpodobně proto, že se ve službě sociální rehabilitace stala u klientů velmi oblíbená výuka na PC. I z mé nynější zkušenosti, jako pracovník v sociální rehabilitaci, mohu potvrdit že zhruba polovina mých klientů se do služby přihlásila právě z důvodu výuky na PC. V roce 2015 se při schůzkách s klienty 460x vyučovala práce na PC, v roce 2016 tomu bylo 286x. Práce na internetu se v roce 2016 snížila na úplnou nulu.

Z tabulky také jasně vidíme, že zájem klientů o to si najít zaměstnání se zvedl v roce 2015 o více než polovinu oproti roku 2014. V roce 2016 zájem o řešení zaměstnání sice poklesl, ale stále přesahuje hranici 150 jednání.

Dalším zajímavým úkazem je fakt, že v roce 2015 a 2016 stoupl zájem o to řešit svoji bytovou situaci. S klienty se o bydlení jednalo v roce 2015 celkem 230x a v roce 2016 celkem 196x, zatím co v roce 2014 bylo bydlení při schůzkách spíše na méně důležitém místě.

Za zmínku stojí také řešení dluhů. Drtivá většina uživatelů služeb Armády spásy se potýká s dluhy. Zatím co v roce 2014 řešení dluhů zastupuje dvě jednání. V roce 2015 a 2016 se o dluzích jednalo celkem 105x (62x v roce 2015 a 43x v roce 2016).

Pro tuto tabulku č. 6 je rovněž k prohlédnutí graf v příloze. **Graf č. 5**

13. Závěr

Cílem práce bylo v první části popsat oblasti, které se týkají fenoménu bezdomovectví a přiblížit službu Armády Spásy – Sociální rehabilitaci v Centru sociálních služeb Lidická. V druhé části práce bylo cílem analyzovat data z reportů NPV služby Sociální rehabilitace CSSL. Pro tuto analýzu byla vybrána data za období 1.1.2014 – 31.12.2014, 1.1.2015 – 31.12. 2015, 1.1.2016 – 31.12.2016. Celkový počet osob k analýze za toto období je 285 osob. Konkrétně za rok 2014 - 101 osob, rok 2015 - 94 osob a rok 2016 - 90 osob. Analyzované reporty se týkají věkových kategorií uživatelů služby, počtu opakujících se a jednorázových smluv a témat řešených v kontaktu a intervenci s klientem.

První sekce vybraných dat pro analýzu, se týkala věkových kategorií uživatelů, kteří navštěvují službu. Zde velmi jasně vyšlo, že službu sociální rehabilitace využívají spíše osoby v produktivním a postproduktivním věku. Nejvíce osob využilo službu v roce 2014. Byli to muži, ve věkovém rozmezí 27 – 45 let - celkem 21. Ženské pohlaví nejvíce službu využilo v roce 2015 v celkovém počtu 16 a věkovém rozmezí 46 – 60 let.

Druhá sekce člení počty uživatelů, kteří službu využili v daném roce pouze jednou nebo opakovaně. Data byla členěna na muže a ženy. Za rok 2014 nejvíce službu využili muži, v počtu 85 osob. Nejvíce smluv které se neopakovaly, bylo v mužské tabulce také v roce 2014 a to v počtu 73 smluv. V roce 2015 a 2016 uživatelé službu využívali více opakovaně než tomu bylo v roce 2014. V roce 2015 se smlouvy opakovaly celkem 32x, v roce 2016 33x, zatím co v roce 2014 pouze 12x.

Z tabulky žen vyšlo, že nejvíce jich službu využilo v roce 2015 a to v počtu 42 osob. Na druhém místě je rok 2016 s počtem 41 osob a na třetím rok 2014 s počtem 16 osob. Nejvíce opakovaných smluv bylo v roce 2015 - celkem 28. Nejméně v roce 2014 – pouze 6 osob které opakovaně využili službu v tomto roce. Pouze jednou službu v roce 2014 využilo 10 žen, v roce 2015 - 14 žen a v roce 2016 - 20 žen.

Na schůzkách v kontaktu (schůzka do 30 minut), za rok 2014, klienti nejvíce řešili témata která se týkala: práce na internetu, zaměstnání a vedení k samostatnosti. V roce 2015 počet řešení těchto témat velice klesl a v roce 2016 se s klienty jednalo spíše v intervenci než v kontaktu.

V intervenci (schůzka nad 30 minut) se totiž v roce 2016 a 2015 stal místo práce na internetu velmi využívaný nácvik na PC a to v počtu 460 jednání za rok 2015 a 286 jednání za rok 2016. Zaměstnání se v roce 2015 řešilo 282x, v roce 2016 166x za to v roce 2014 pouze 89x. Oproti jednání v kontaktu, stoupl počet jednání v intervenci, kdy sociální pracovník vedl klienta k samostatnosti. V roce 2014 - 173 jednání, v roce 2015 - 198 jednání a v roce 2016 - 167 jednání.

V bakalářské práci byla v praktické části analyzována data z reportů služby Sociální rehabilitace Centra sociálních služeb lidická za období let 2014 – 2016. V teoretické části práce byly popsány oblasti, které se týkají osob bez domova a sociální práce s nimi. Popsána byla také sociální služba Armády Spásy - Sociální rehabilitace. Analýzy budou na základě výsledků prostudovány pracovníky Centra sociálních služeb Lidická a dále poslouží při hodnocení služby, jako materiál pro zkvalitnění sociální služby v tomto centru. Cíl práce se tak podařilo naplnit.

POUŽITÉ ZDROJE

Jak bylo již zmíněno v úvodu, text teoretické části je převzat z níže citované Absolventské práce, proto je seznam použité literatury totožný a je obohacen pouze o směrnice pro službu Sociální rehabilitace Armády Spásy.

ČÍŽKOVÁ, Petra. Uživatelé služeb Armády spásy. Analýza uživatelů služby Azylový dům Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Praha, 2016. Absolventská práce. VOŠ JABOK. Vedoucí práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD.

HRADEČTÍ, Ilja a Vlastimila, Bezdomovství- Extrémní vyloučení, Praha, Naděje, 1996, ISBN 80-902292-0-4

MAREK, Jakub a spol., Bezdomovectví- v kontextu ambulantních sociálních služeb, Praha, Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0090-1

HOLASOVÁ, Věra, Kvalita v sociální práci a sociálních službách, Praha, Grada Publishing, 2014, ISBN 978-80-247-4315-8

MATOUŠEK, Oldřich, Sociální práce v praxi, Praha, Portál, 2005, ISBN 80-7367-002- X, VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. 3. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

VÝROST, Jozef a Ivan Slaměník, Sociální psychologie, Praha, Grada Publishing, 2008, ISBN 808586620X

AVRAMOV, Dragana, Youth Homelessness in the European Union, Feantsa,1998. ISBN 90-75529-12-0

Zákon 108/ 2006 Sb. o sociálních službách

Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše [online]. [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.armadaspasypraha.cz/centra-socialnich-sluzeb/cssbb>

Centrum sociálních služeb Lidická [online]. [cit. 2016-04-29]. Dostupné z: <http://www.armadaspasypraha.cz/centra-socialnich-sluzeb/centrum-socialnich-sluzeb-lidicka/>

<http://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Koncepce-prevence-a-reseni-problematiky-bezdomovectvi-v-CR-do-roku-2020.pdf>

https://is.muni.cz/th/153118/pedf_m/DIPLOMOVA_PRACE.pdf

<http://www.mpsv.cz/cs/13929>

POUCHOVÁ, Lucie. Osoby bez přístřeší s opakovaným návratem do sociálních služeb: Diplomová práce [online]. Praha, 2012 [cit. 2015-11-20]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/107409/>

PĚNKAVA, Pavel. Výchovně vzdělávací prvek v sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší [online]. Praha, 2010 [cit. 2016-03-28]. Dostupné z: http://ckis.cuni.cz/F/?func=direct&doc_number=001226866&local_base=CKS01&form at=999

JANEBOVÁ, Radka. Riziková mládež v současné společnosti [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006 [cit. 2016-04-28]. ISBN 80-7041-044-2. Dostupné z: <https://phoenix.uhk.cz/cs-cz/fakulty-a-pracoviste/ustav-socialni-prace>

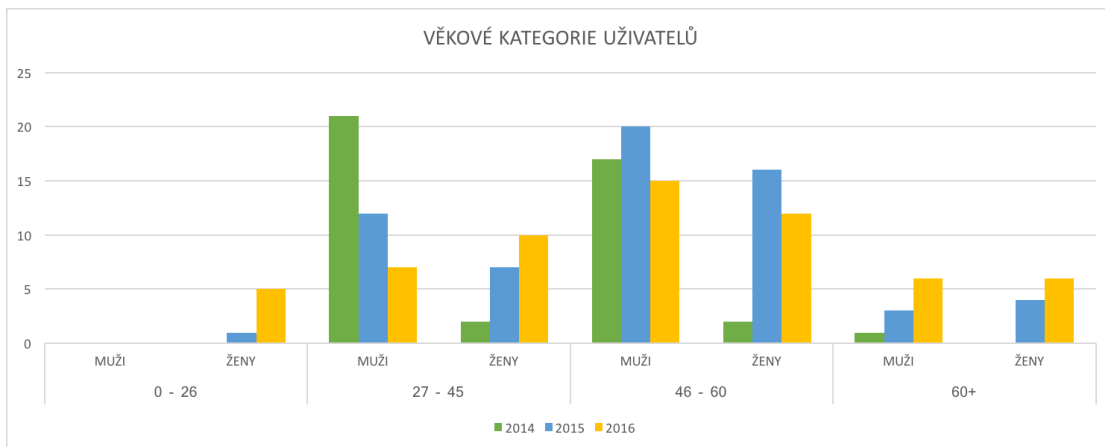
SenSen: Co to je, když se řekne autonomie [online]. [cit. 2016-04-28]. Dostupné z: <http://www.sensen.cz/aktuality/2013/co-to-je,-kdyz-se-rekne-autonomie/>

Směrnice ředitele pro službu Azylový dům – Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše

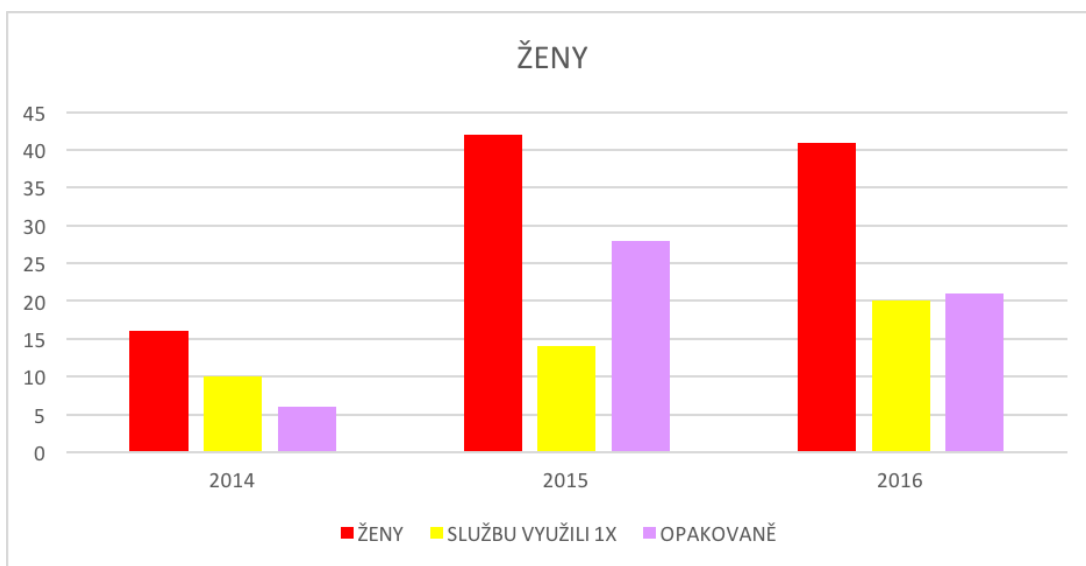
Směrnice ředitele pro službu Sociální rehabilitace – Centrum sociálních služeb Lidická

PŘÍLOHY

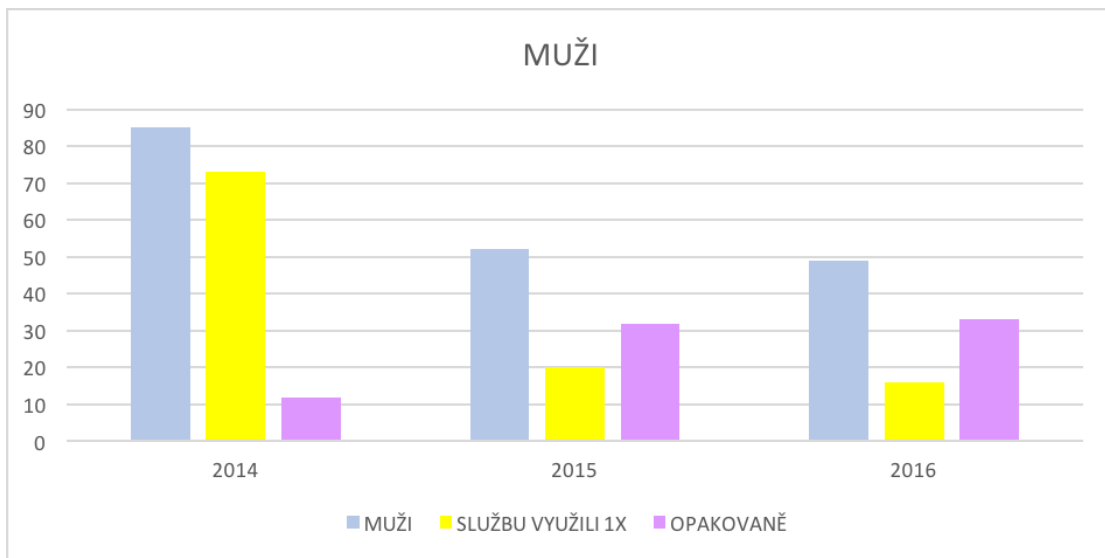
Graf č. 1



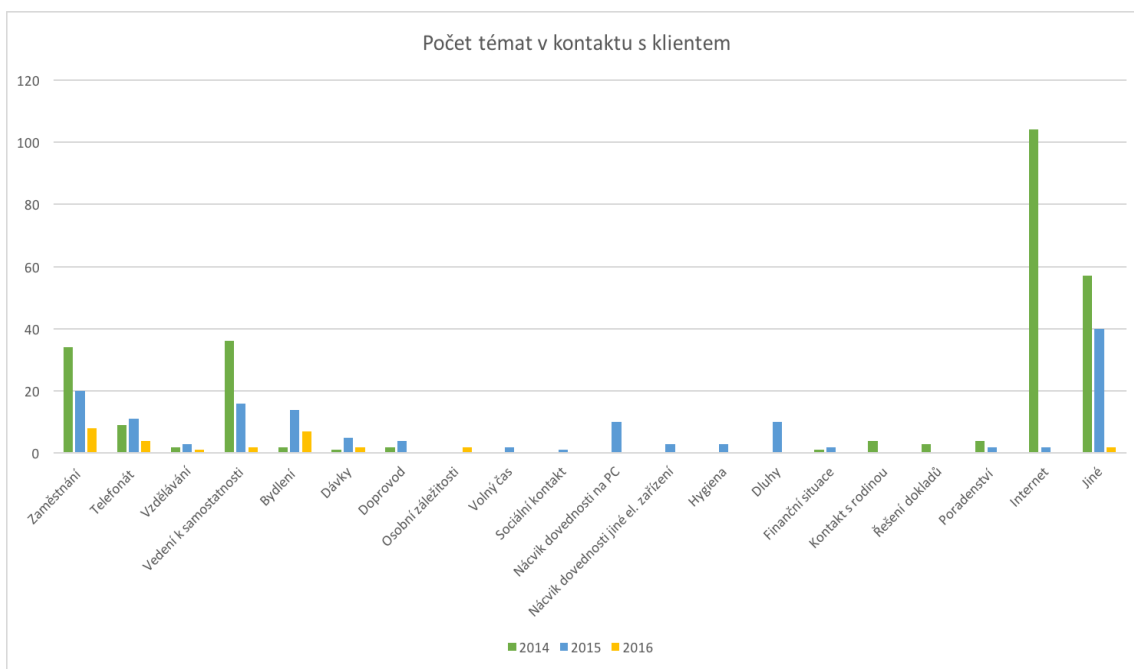
Graf č..2



Graf č.3



Graf č. 4



Graf č. 5

