

**Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



**Sociální faktory ovlivňující zájem o opakovaný pobyt  
v azylovém domě**

Lucie Pavlovcová

**Bakalářská práce**

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

vedoucí práce: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

**Praha 2022**

# Prague College of Psychosocial Studies



## **Social factors influencing the interest in repeated stay in a shelter**

Lucie Pavlovcová

The Bachelor Thesis

The Bachelor Thesis Work Supervisor: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

**Praha 2022**

**Prohlášení:**

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

V Praze dne .....

Podpis .....

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce doc. PaedDr. Slavomíru Lacovi, Ph.D., za cenné rady, podporu, trpělivost a připomínky k práci. Ráda bych také poděkovala mým kolegům a zaměstnavateli za vstřícnost a pochopení během mého studia.

**Anotace:** Bakalářská práce pojednává o sociálních faktorech ovlivňujících klienta a jeho opakovaný zájem o ubytování v Azylovém domě sv. Terezie. Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část se zabývá vymezením základních pojmů týkajících se bezdomovectví a jeho historie, sociální práce s osobami bez přístřeší a možných překážek na cestě k resocializaci klienta azylového domu. Část praktická popisuje průběh kvalitativního výzkumu provedeného analýzou dat opakovaných žadatelů mezi roky 2016–2021, se zaměřením na opakující se faktory. Cílem práce bylo provést kvalitativní výzkum pomocí analýzy dat a tím zjistit sociální faktory vedoucí k zájmu o opakovaný pobyt v konkrétním azylovém domě.

Klíčová slova: bezdomovectví, lidé bez domova, sociální faktory, sociální práce

**Annotation:** The thesis deals with the social factors affecting a client and his repeated interest in accommodation at the St. Theresa Shelter Home. The thesis is divided into the theoretical and practical part. The theoretical part deals with the definition of basic terms connected with homelessness and its history, social work with homeless people and possible obstacles on a path to resocialization of a shelter home client. The practical part describes the course of the qualitative research conducted using analysis of data of repeated applicants between the years 2016-2021 with focus on the repeating factors. The objective of the thesis is to conduct qualitative research using data analysis and by that find out social factors which lead to interest in repeated stay in the specific shelter home.

Keywords: homelessness, homeless people, social factors, social work

# Obsah

Úvod .....	8
1 Lidé bez domova .....	10
1.1 Formy bezdomovectví .....	11
1.2 Příčiny bezdomovectví .....	12
1.3 Sociální služby pro osoby bez domova .....	14
2 Sociální práce .....	16
2.1 Sociální práce s lidmi bez domova .....	16
2.2 Práce sociálního pracovníka .....	17
2.3 Etika sociálního pracovníka s lidmi bez přístřeší .....	18
2.4 Etická dilemata a etické problémy v sociální práci s osobami bez přístřeší .....	19
3 Azylový dom pro osoby bez přístřeší .....	21
3.1 Azylový dům sv. Terezie .....	21
3.2 Právní rámec poskytování sociální služby azylový dům .....	21
3.3 Cílová skupina azylového domu .....	21
3.4 Seznámení s organizací .....	22
3.4.1 Poskytované služby .....	22
3.4.2 Organizační struktura .....	23
3.5 Zájemce/ žadatel, klient/uživatel .....	24
3.6 Sociální práce se zájemcem o sociální službu azylový dům .....	25
3.6.1 První kontakt se žadatelem .....	25
3.6.2 Poslání a cíle služby azylový dům .....	26
3.7 Opakovaný pobyt klienta v azylovém domě .....	26
3.7.1 Právní úprava .....	27
3.7.2 Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy .....	27
3.7.3 Překážky na cestě k osamostatnění klienta .....	28
3.7.4 Závislost na sociálních službách – institucionalizace .....	28

3.7.5	Úřad práce jako součást podpory uživatele sociálních služeb .....	29
3.7.6	Sankční vyřazení z úřadu práce .....	30
3.7.7	Výplata důchodu z důchodového pojištění.....	30
3.7.8	Pracovní uplatnění uživatelů AD .....	31
3.7.9	Ukončení pobytu na AD .....	31
4	Výzkumná část.....	32
4.1	Cíl praktické části práce a výzkumné otázky .....	32
4.2	Vymezení výzkumné metody .....	33
4.2.1	Analýza dokumentů .....	33
4.3	Charakteristika výzkumného souboru .....	33
4.4	Etické hledisko výzkumu.....	34
4.5	Analýza výzkumu.....	34
4.6	Výsledky výzkumného šetření.....	34
4.7	Diskuze .....	43
4.8	Závěr výzkumné části.....	44
	Závěr .....	46
	Seznam literatury .....	47
	Seznam obrázků a tabulek .....	50

## Úvod

Vlastní bydlení (hypotéka, přímý nákup) je čím dál méně dostupné pro stále větší skupinu lidí. Lidé, kteří mají příjem pod průměrnou mzdou, pak na vlastní bydlení často vůbec nedosáhnou. Ceny nájemního, energií (tržního nájemného) se také stále zvyšují, a proto mnoho lidí vynakládá stále větší část příjmu právě na bydlení. Pokud jsou náklady spojené s bydlením nepřiměřené (stát uznává, pokud přesáhne 1/3 příjmu), existují mechanismy sociální politiky, které se tento nepřiměřený náklad snaží kompenzovat, ale ne vždy je lze použít, nebo často ani nestačí k pokrytí těchto nákladů. Lidé jsou tak ohroženi bytovou nouzí. V oblasti bydlení ještě existují levnější varianty bydlení, ale ty obvykle nejsou dlouhodobě akceptovatelné, protože poskytují horší standard bydlení, než jaký je v bytě. Zpravidla se jedná o nějakou formu sdíleného ubytování/ubytovna, spolubydlení. Stát se snaží reagovat na tento fenomén podporou programů municipalit při tvorbě a nabídce sociálního bydlení. Jelikož ale poptávka po této formě bydlení je větší než její nabídka, z některých lidí ohrožených bytovou nouzí se stávají osoby bez přístřeší. Aby se člověk nepropadl záchrannou sítí až na pomyslné dno, existují zde sociální služby, které se snaží člověka zachytit. Jednou z nich je azylové bydlení. Azylové domy jsou přechodným útočištěm mnohých lidí, kteří se ocitli v těžké životní situaci a z různých důvodů nemohou využívat klasické bydlení. Není však ojedinělým jevem, že se lidé po skončení ubytování v jednom azylovém domě přesunou do druhého, nebo opakovaně žádají o pobyt v tom samém. Z dlouhodobého hlediska by tedy mohlo docházet k opakované „výměně“ některých klientů azylových domů. Takováto fluktuace klientů je dobře sledovatelná ve velkých městech, jako je například Praha, a to především kvůli poměrně hojně rozvinuté síti pobytových sociálních služeb tohoto typu. Jedním z cílů a poslání azylových domů je zajistit to, aby osoba, jež je využívá, nabyla potřebné kompetence k nalezení a udržení samostatného bydlení, a pokud je to možné, nadále nemusela využívat těchto služeb. Ve své bakalářské práci se zaměřím na klienty a opakované žadatele Azylového domu sv. Terezie se sídlem v Praze 8 – Karlín. Osoby, které budou součástí výzkumu, byly v rozmezí let 2016–2021 ubytovány ve výše zmíněném azylovém domě a i po skončení jejich pobytu si z různých důvodů podaly zde opakovaně žádost. Toto téma bakalářské práce jsem si zvolila kvůli tomu, že se jedná o jev, který za svou několikaletou praxi v azylovém domě považuji za častý a hodný zvýšené pozornosti. Ráda bych se ve své práci zaměřila na výzkum možných příčin, které vedou k zájmu o opakované ubytování. V následujících odstavcích bych chtěla tuto



problematiku více specifikovat. V teoretické části budou vymezeny základní pojmy z oblasti bezdomovectví a sociální prevence, konkrétně ty, jež souvisí se sociálními službami. Zaměříme se vzhledem k možnostem rozsahu této práce pouze na jedno odvětví, tj. na službu sociální prevence – v pobytové formě.

# 1 Lidé bez domova

Pod spojením lidé bez domova si většina z nás představí člověka, který nemá kde přebývat. Je však velmi důležité si uvědomit, že člověk bez přístřeší není jen člověk, který nemá domov jako místo, na které má osoba právní nárok. Je to člověk, který neztratil jen své fyzické zázemí, což znamená místo, kde může spát, umýt se, vykonat potřebu, ale že ztratil i své sociální zázemí. Každý z nás si pod pojmem domov představí něco jiného. Pro většinu z nás je to ale místo, které nám dává pocit jistoty, bezpečí, klidu a pohody. To všechno lidé bez domova postrádají.

## Historie bezdomovectví

Horáková uvádí, že bezdomovectví se stalo v ČR viditelným v 90. letech, ale skryté existovalo v naší zemi již v době plánované ekonomiky (M. Horáková, 1996). Kořeny bezdomovectví lze dnes těžko přesně určit. První zmínky jsou již v Bibli, kde bychom mohli hledat jeho skutečný počátek. Z Bible bychom mohli citovat řadu případů popisujících situace vyloučení. Příkladem může být všem známý příběh Adama a Evy, kteří byli Hospodinem vyhnáni z ráje (Bible, 2014). Lidé bez domova existovali ve všech obdobích vývoje společnosti. Odlišnosti se projevovaly pouze v rozsahu, formě a příčinách, které byly závislé na společenských a sociálních podmínkách. V legislativě se první zmínky o bezdomovectví objevily v druhé polovině 19. století. V tomto období disponoval každý občan tzv. „domovským právem“, jehož nabyl narozením, sňatkem nebo dobrovolným pobytem v obci. Obec tak byla povinna postarat se o chudé občany, kteří k ní příslušeli a v dané životní situaci si nebyli schopni pomoci sami. Po roce 1948 se s nástupem Komunistické strany Československa téma bezdomovectví tabuizovalo. Každý občan musel mít formálně dané místo pobytu a musel být zaměstnaný, v opačném případě byl trestně stíháný pro tzv. přizivnictví. Lidé bez domova byli ubytováni zejména na podnikových ubytovnách (Hradecký, Hradecká, 1996). Po roce 1989 padla komunistická strana a nastoupila nová vláda, která občanům této země nabízí svobodu a demokracii. Společně s radostí z nově nabyté svobody a demokracie se začínají objevovat první problémy a stinné stránky života, které přišly s nástupem nového režimu. Stát postupně začal privatizovat státní podniky, rušila se některá pracovní místa, lidé a mnohdy celé rodiny tak přicházeli o práci. S prvními nezaměstnanými se postupně začíná objevovat i více patologických jevů, jako jsou například prostituce, gamblerství, lichva, krádeže, prodej a užívání návykových látek. Všechny tyto patologické jevy jdou

ruku v ruce s bezdomovectvím. Vládní představitelé dlouhodobě tuto problematiku řeší. Palčivým tématem je už mnoho let zákon o sociálním bydlení, který se objevuje v programových prohlášeních vlády, doposud však nevešel v platnost. Současný ministr pro místní rozvoj Ivan Bartoš se nechal slyšet, že by do dvou let (do roku 2024) mohl být přijat zákon o dostupném bydlení. Jak uvádí ČTK:

Základ zákona, který se zaměří na zvýšení dostupnosti bydlení, rozšíření nájemního bydlení i na pomoc v bytové nouzi, by chtěli mít Bartoš s ministrem práce a sociálních věcí Marianem Jurečkou (KDU-ČSL) hotový do konce roku. Příští rok mají v plánu ho předložit vládě, v dalším roce je ambicí zákon prosadit v parlamentu (Dostupné z webových stránek ČTK: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/zakon-o-dostupnem-bydleni-by-mohl-byt-podle-bartose-prijat-do-dvou-let/2216400>).

## 1.1 Formy bezdomovectví

Společností zakořeněná představa, že je osoba bez domova pouze člověk vybírající kontejnery a přespávající na lavičce, není tak úplně pravdivá. Bezdomovectví můžeme dělit podle délky trvání, příčin, věku nebo také podle zdravotního stavu osoby. Manželé Hradečtí (1996) ve své publikaci uvádí následující dělení:

- Zjevné bezdomovectví.
- Skryté bezdomovectví.
- Potenciální bezdomovectví.

Pod zjevným bezdomovectvím si můžeme představit osoby, které si většina společnosti představí jako první, tedy ty, které přespávají venku, na veřejných místech, v improvizovaných přístřešcích. Jsou to lidé, kteří jsou společnosti nejvíce na očích. Mnohdy jde o uživatele alkoholových či nealkoholových drog. Často využívají různé ambulantní či pobytové sociální služby. Dochází do nízkoprahových denních center, v zimních měsících vyhledávají útočiště v noclehárnách zřízených obcemi nebo charitativními organizacemi (Hradecký, Hradecká, 1996).

Skryté bezdomovectví zahrnuje osoby bez přístřeší, které z různých důvodů nemohou nebo nechtějí využívat sociální služby, které se na pomoc osobám bez domova zaměřují. Přespávají ve squatech, stanech, ve vyrazených dopravních prostředcích na kraji města či u svých známých (Hradecký, Hradecká, 1996). Počet těchto osob je velmi těžké stanovit,

ale nejbliže k těmto lidem jsou terénní pracovníci sociálních služeb, kteří v rámci své práce provádí depistáž právě v místech, kde se tyto lidé vyskytují. Třetí skupinou je bezdomovectví potenciální. Mezi tyto lidi dle Průdkové patří osoby, které jsou bezdomovectvím bezprostředně ohroženy. Mohou to být lidé, kteří mají zaměstnání i střechu nad hlavou, ale jedná se o bydlení nejisté. Konkrétně by se mezi potenciální bezdomovce dali zařadit mladí lidé, kteří prošli ústavní výchovou, lidé propuštění z výkonu trestu nebo z psychiatrické léčebny. Mohou to být i osoby rozvedené, nezaměstnané, které pracují nelegálně, lidé užívající zakázané látky (Průdková, Novotný, 2008).

Dle Krause a Hroncové (2010) jsou potenciálními bezdomovci i osoby v nájmu na dobu určitou, v domech určených k asanaci nebo demolici, v provizorních nebo přelidněných bytech, v sociálních bytech, v podnájmech apod.

Nejspíše nejnovější definicí bezdomovectví se zabývala Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA), která vytvořila typologii bezdomovectví a vyloučení z bydlení nazvanou ETHOS. Typologie ETHOS vychází z principu, že pojetí domova lze chápat ve třech oblastech, jejichž absence může vést k bezdomovectví. Dle typologie jsou definovány čtyři formy vyloučení z bydlení: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení – všechny tyto situace ukazují na absenci bydlení.

## **1.2 Příčiny bezdomovectví**

Podle Průdkové a Novotného (2008) je znalost příčin bezdomovectví základním předpokladem pro řešení tohoto problému – samotné odstraňování následků bezdomovectví je totiž z dlouhodobého hlediska velmi neefektivní. Každý člověk bez přístřeší má za sebou příběh, který více či méně vysvětluje, jak se do této situace dostal. Většina lidí vidí v osobách bez domova někoho, kdo si za svou situaci může sám, a kdyby opravdu chtěl, dostane se z ní. Problematiku bezdomovectví vnímám jako mnohem širší, a pokud by to bylo takto jednoduché, nepraskaly by noclehárny a azylové domy ve švech. Dle manželů Hradeckých (1996) se příčiny bezdomovectví rozdělují do dvou kategorií.

Faktory vyvolávající fenomén bezdomovství k životu lze posuzovat z několika stran. Rozhodující jsou faktory objektivní a faktory subjektivní. Faktory objektivní jsou ovlivněny sociální politikou státu, sociálním zákonodárstvím apod. Faktory subjektivní jsou ovlivněny jednotlivci, rodinami, společenskými skupinami, jejich schopnostmi, rysy, temperamentem, charakterem, věkem apod. (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 35).

**Objektivní příčiny** jsou přímo determinované zejména sociální politikou státu a jeho zákonodárstvím. Příkladem objektivních příčin, které mají vliv na vznik bezdomovectví, je vysoká míra nezaměstnanosti a chudoby, bytová politika, migrace nebo sociální zabezpečení (Hradecký, Hradecká, 1996). Jiné zdroje uvádějí také strukturální změny ve společnosti (především změny na trhu práce), změny ve struktuře rodin, nedostatečné či vůbec žádné zabezpečení podporovaného bydlení pro sociálně slabé a pro občany opouštějící ústavní zařízení a osoby se zdravotním hendikepem (Štěchová, Luptáková, Kopoldová, 2008).

**Mezi subjektivní příčiny** můžeme zařadit především rodinné zázemí, osobnost daného jedince, přítomnost či nepřítomnost hendikepu, dosaženou úroveň vzdělání atd. (Nakonečný, 1998).

Subjektivní příčiny lze dále rozdělit do čtyř kategorií:

- **faktory materiální** – ztráta bydlení, nejisté bydlení, ztráta zaměstnání, příjmy, neschopnost obhospodařovat vlastní rozpočet, dluhy, majetek;
- **faktory vztahové** – rodina, manželské problémy, narušené vztahy, rozvod, násilí, sexuální zneužívání, osamělost;
- **faktory osobní** – duševní či tělesné postižení, závislosti, nesamostatnost, sociální nezralost;
- **faktory institucionální** – propuštění z ústavu, vězení, dětského domova (Hradecký, Hradecká, 1996).

Každý z nás se může v životě dostat do situace, z níž si nebude schopen vlastními silami z různých důvodů sám pomoci. V takovém případě je jedním z důležitých pilířů, o který se osoba v nouzi může opřít, 'záchranná sociální síť'. V případě, že osoba nemůže čerpat pomoc ze státní sociální podpory, sociálního zabezpečení a záchranná síť není nebo nestačí, jsou k dispozici sociální služby.

### **1.3 Sociální služby pro osoby bez domova**

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je za sociální službu označována činnost či soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám s cílem sociálního začlenění a rovněž působí jako prevence proti sociálnímu vyloučení. Veškeré činnosti sociálních služeb mají směřovat k dosažení maximální možné samostatnosti a nezávislosti osob a pomoci při nabytí kompetencí potřebných pro osamostatnění. Sociální služby jsou jednou ze součástí systému sociálního zabezpečení, konkrétně systému sociální pomoci. Společně se sociálním pojištěním a státní sociální podporou napomáhá systém sociální pomoci osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a nemohou si pomoci vlastními silami (Matoušek, 2008). Sociální služby dle výše zmíněného zákona 108/2006 Sb. rozdělujeme na služby sociální péče, služby sociální prevence a služby sociálního poradenství.

Sociální služby pro osoby bez domova jsou dle zákona 108/2006 Sb. rozděleny do 3 hlavních kategorií:

- Terénní sociální služby.
- Ambulantní sociální služby.
- Pobytové sociální služby.

#### **Terénní sociální služby**

Terénní sociální práce je poskytována v klientově přirozeném prostředí. Pracovník provádí depistáž, na jejímž základě oslovuje klienty v místech, kde se zrovna vyskytují.

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně (zákon 108/2006 Sb., § 69). Hlavní funkcí služby je informovanost osob bez domova o rizicích životního stylu a možnostech pomoci. Pracovníci většinou nabízí možnost navázání na další služby, zejména na ty v nízkoprahových centrech (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013).

## **Ambulantní sociální služby**

Do ambulantních sociálních služeb, které napomáhají osobám bez domova na cestě k resocializaci, patří nízkoprahová denní centra a noclehárny. Ambulantní sociální služby poskytují služby sociální prevence.

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší. Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (zákon 108/2006 Sb., § 61). Služba – noclehárna je poskytována osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Služba dle zákona 108/2006 Sb. obsahuje pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a poskytnutí přenocování.

## **Pobytové sociální služby**

Azylové domy jsou definovány dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jako služba poskytující pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Jedná se tedy o specificky vymezenou službu s nezaměnitelnými rysy. V široké populaci může být zaměňována se službou noclehárny. Největší rozdíl je v typu sociální služby. Noclehárna je pouze službou ambulantní, a jak je již z názvu zjevné, klient využívá azylové domy jako službu pobytovou. Umožňují klientům ubytování (a klient ho využívá zpravidla nepřetržitě několik měsíců až jeden rok). Délka pobytu se odvíjí podle nastavených pravidel individuálních potřeb a možností klienta v návaznosti na spolupráci se sociálním pracovníkem. Vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v § 22 specifikuje podmínky poskytování této služby. Zdálnivě podobným, ačkoliv nezaměnitelným pojmem je azylové zařízení, které slouží v České republice k ubytování cizinců, kteří žádají o udělení azylu (z. č. 325/1999 Sb., zákon o azylu, ve znění pozdějších předpisů). Přijímající středisko slouží k ubytování cizince do doby, než je ověřena jeho totožnost a jsou provedeny další nezbytné úkony potřebné k udělení azylu (Matoušek O., 2016). S cílovou skupinou osob bez přístřeší je tedy výše zmíněným pojmem myšleno výhradně přechodné ubytování osobám ohroženým sociálním vyloučením.

## 2 Sociální práce

Je mnoho autorů, kteří tuto profesi a akademickou disciplínu definují. Tomeš (2010) charakterizuje sociální práci jako činnost profesionálních pracovníků, která je činěna ve prospěch lidí v sociální nouzi. Dle jiných autorů je „sociální práce profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl“ (Navrátil, Musil in Janebová, 2014, str. 16). Širokou veřejností je sociální práce stále občas vnímána spíše jako filantropická činnost než povolání, které vyžaduje odbornost. Taktéž dle Janebové (2014) je velmi důležitá definice sociální práce jako předpoklad pro její lepší pochopení jako profese. Ve své publikaci uvádí, že pokud bude široká veřejnost o této profesi lépe informována, nabyde sociální práce na prestiži, na které hlavně v minulosti spíše trčila.

Sociální práci můžeme rozdělit na práci s jednotlivcem či skupinou.

**Sociální práce s jednotlivcem** se považuje za jednu ze základních forem sociální práce. Zakladatelkou této formy práce byla Mary Richmond, která jako první použila a zavedla pojem „case work“ a následně na toto téma vydala publikaci zabývající se metodikou sociální práce *Social Diagnosis* (Levická, 2002). V dílech evropských i domácích autorů je možné najít pro tuto práci různá označení, např. individuální sociální práce, sociální práce s jednotlivcem, případová sociální práce a case work. Podstatným prvkem této práce je individuální plánování založené na zjištění klientových potřeb a vzájemné důvěře mezi pracovníkem a klientem. **Sociální práce se skupinou** je metodou sociální práce, ve které se malé množství osob sdílejících podobné problémy pravidelně setkává a věnuje aktivitám zaměřeným na dosahování zvolených cílů s podporou, provázením nebo facilitací sociálního pracovníka (Levická, 2002). Pomoc a podporu poskytují v České republice osobám bez domova orgány státní správy a organizace zaměřené na práci s lidmi bez domova. V následující kapitole bych ráda více přiblížila nástroje pomoci a sociální práci, která je prováděna.

### 2.1 Sociální práce s lidmi bez domova

Posláním sociálního pracovníka s lidmi bez domova je být jakýmsi prostředníkem mezi společností a klientem samotným. Osoby bez přístřeší jsou mnohdy limitovány neznalostí možností řešení své situace, nedostatečnou motivací a obavami z toho, že jim nikde



nepomohou. Vnímají se jako okraj společnosti, který ztratil schopnost komunikovat s většinovou společností, a necítí se mnohdy dostatečně sebevědomé na činnosti, které ostatní lidé považují za běžné. Pro takového člověka je sociální pracovník někdo, před kým nemusí nic předstírat a kdo mu pomůže porozumět situacím, do kterých se dostal, bude mu oporou a pomůže mu s řešením jeho situace. Mezi osobami na ulici jsou mnohdy lidé „mnoha šancí“. Opakovaně rodině, úřadům či jakékoliv jiné instituci něco slíbili, ale své sliby nezvládli z různých důvodů dodržet. Sociální pracovník s lidmi bez domova je někým, kdo s těmito jevy umí pracovat, nabízí tedy klientovi útočiště a bezpečné místo ve chvílích, kdy už mu třeba nikdo jiný nezbyl. Řešení sociální situace člověka bez domova není jednoduché, jde tedy o problematiku, jíž se zabývá celá řada institucí, ministerstev a mnoho organizací. Konkrétně jde o orgány státní správy, vládu České republiky, dále Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo pro místní rozvoj. Jejich činnost, kompetence a zapojení vyplývají z Ústavy České republiky a ze zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy, v platném znění. Nepostradatelným článkem při řešení problematiky bezdomovectví jsou obce a kraje. Vzhledem k velké náročnosti problematiky je nedílnou součástí pomoci osobám bez domova zapojení neziskových organizací, k nimž směřoval začátek této kapitoly. Nestátních neziskových organizací (NNO) pracujících s cílovou skupinou osob bez domova je v České republice mnoho. Mezi nejznámější patří Armáda spásy, Naděje, Charita ČR, Člověk v tísni a další. Ve své práci se zaměřím na sociální práci prováděnou v rámci Arcidiecézní charity Praha, jejíž zaměstnankyní jsem již šestým rokem.

## **2.2 Práce sociálního pracovníka**

Práce sociálního pracovníka se diferencuje dle formy poskytované služby. Např. terénní sociální pracovník je mnohdy první osobou, spojnicí mezi jednotlivými službami pro osoby bez domova. Jde o člověka, který by měl informovat o službách a aktivitách, které jsou lidem bez přístřeší lokálně (a případně finančně) dostupné. Terénní sociální práce by měla být ideálně prvním spouštěčem, jenž započne proces změny (Matoušek, 2013). Oproti tomu sociální pracovník v rámci ambulantní či pobytové služby pro lidi bez domova již pracuje s klienty, kteří došli do zařízení sami či právě skrze nakontaktování terénním pracovníkem. Pracuje se tedy s lidmi, kteří by měli být více namotivováni k řešení své sociální situace. Pro práci s touto cílovou skupinou jsou velmi důležité kromě

odborného vzdělání i osobnostní předpoklady, jako jsou profesionalita, schopnost empatie, komunikace a srozumitelná mluva, jistá zralost a respekt ke klientovi nehledě na jeho specifika a minulost. Sociální pracovník by měl vždy respektovat rozhodnutí klienta a brát ohledy na své vlastní hranice. Odborná způsobilost pro práci sociálního pracovníka s lidmi bez domova je jasně definována zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je myšleno vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu v oborech zaměřených na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. Po absolvování výše zmíněného studia je pracovník povinen se dále vzdělávat v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, tím si obnovuje, upevňuje a doplňuje svou kvalifikaci. Práce s touto cílovou skupinou není jednoduchá a žádné vzdělání budoucího sociálního pracovníka plně nepřipraví na specifika komunikace každodenní práce. Na sociálního pracovníka jsou kladeny nemalé nároky, zejména co se týče vnitřní motivace a trpělivosti.

### **2.3 Etika sociálního pracovníka s lidmi bez přístřeší**

Etické zásady sociální práce shrnuje Etický kodex sociálních pracovníků ČR vydaný roku 1995 Společností sociálních pracovníků. Etický kodex funguje jako určitý průvodce sociálního pracovníka na jeho cestě sociální prací, dlážděné řadou situací, kde často není jednoduché udělat na základě všech pohledů korektní rozhodnutí. Etika v sociální práci nám vymezuje pomyslné hranice, které nesmějí být překročeny. Etický kodex sociálního pracovníka se vyjadřuje ke komplexní práci sociálního pracovníka ve vztahu k jeho zaměstnavateli, kolegům atd. Pro účely mé práce zde uvádím pouze etický kodex ve vztahu pracovníka a klienta.

Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti. Jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů, pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům, zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které

mají být klientovi poskytnuty, a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_ssprc.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprc.pdf)).

## **2.4 Etická dilemata a etické problémy v sociální práci s osobami bez přístřeší**

Začátkem je potřeba přesně vymezit pojmy a rozdíly mezi etickými dilematy a etickým problémem. Nečasová (dle Elichová, 2017, s. 62) uvádí jako etické dilema volbu mezi dvěma nebo více stejně nepřijatelnými cestami, která je velice těžká, ale zároveň nezbytná, a to především z morálního hlediska.

Rozdíl mezi etickým problémem a dilematem spočívá v tom, že u etického problému většinou existuje řešení, či alespoň možnost nějakého řešení, avšak etická dilemata východiska většinou nemají. Pracovníci řešící etická dilemata se mezi alternativami rozhodují náhodnou volbou, zkoumáním anebo úvahou. Ty vedou pracovníky k závěru o tom, jaké následky bude pracovníkovo rozhodnutí mít a následně která z variant je vhodnější (Holá, 2011).

Jako příklad etického konfliktu uvedu situaci, ve které jsem se v nedávné minulosti ocitla. Z důvodu pokusu o sebevraždu byl klient azylového domu hospitalizován v psychiatrické nemocnici. Lůžko v azylovém bytě mu bylo sociálním pracovníkem „drženo“, aby se měl po hospitalizaci kam vrátit. Bohužel azylové bydlení bylo kapacitně plné a byla přijata žádost o azylové bydlení mužem, který byl posouzen jako velmi potřebný a hodný zvláštního zřetele. Sociální pracovník azylového domu byl tedy v situaci etického dilematu, kdy žádné řešení nebylo vyhovující, a byl postaven před rozhodnutí tzv. Sophiiny volby, zda místo držet hospitalizovanému klientovi a neubytovat nového žadatele (jiné AD nebyly možné vzhledem k zaplněným kapacitám v ostatních zařízeních), nebo zda žadatele ubytovat a hospitalizovaného uživatele AD od ubytovat a podstoupit risk, že se klient nebude mít kam po hospitalizaci vrátit. Oproti tomu příkladem etického problému uvedu situaci, kdy klient ubytovaný na AD přijde v silně podnapilém stavu. Situace nastane ve večerních hodinách v zimních měsících. Dle vnitřní metodiky a předpisů AD je z důvodů bezpečnosti personálu i ostatních ubytovaných zakázán vstup osob, které jsou v podnapilém stavu, jenž očividně zabraňuje využití

služby. Ačkoliv pracovník ví, jak by se měl rozhodnout a že by klienta do prostor AD neměl nepustit, přičítá se mu poslat ho ven, kde by mu hrozilo podchlazení a následné umrznutí. V takových situacích je pracovník vždy postaven před nelehké rozhodnutí, kterým si musí být více či méně jistý a musí být připravený na následky, které z jeho rozhodnutí mohou plynout.

## **3 Azylový dom pro osoby bez přístřeší**

### **3.1 Azylový dům sv. Terezie**

Azylový dům sv. Terezie sídlí v poměrně klidné části pražského Karlína přímo pod pražským vrchem známým jako Vítkov. Najdeme ho v Pernerově ulici poblíž tunelu rozdělujícího městskou část Karlín a Žižkov, konkrétně na adrese Pernerova 336/20 Praha 8 – Karlín, 186 00. Azylový dům působí na svém místě více než 20 let a pomáhá sociálně vyloučeným najít cestu zpět do běžného života. Za tuto dobu prošel značným vývojem a v současné době v objektu známém klientům jako „Pernerka“ nalezneme terénní, ambulantní i pobytové služby sociální pomoci.

### **3.2 Právní rámec poskytování sociální služby azylový dům**

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

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

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví

### **3.3 Cílová skupina azylového domu**

Cílovou skupinou azylového domu jsou muži a ženy ve věku od 18 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Často se o cílové skupině azylového domu mluví jako o osobách bez přístřeší nebo o bezdomovcích. Pojem bezdomovec se ovšem pojí s negativní konotací. Obvykle si jako bezdomovce představujeme například člověka, který je špinavý, má roztrhané oblečení, vybírá jídlo z popelnice nebo žebra někde na nádraží. Pojem osoby bez přístřeší pak popisuje mnohem širší skupinu lidí bez domova. V další části definuji osoby, které charakterizují tuto cílovou skupinu.

### **3.4 Seznámení s organizací**

Organizace pracující s lidmi bez domova v ČR jsou většinou spojeny s nějakou církví nebo ve svých stanovách artikulují náboženské (v našem prostředí tedy křesťanské) principy. To dobře ilustruje fakt, že je bezdomovectví trvale přítomným jevem již z minulosti, a proto na něj odpovídají tradiční formy dobročinnosti (Matoušek 2010). Arcidiecézní charita Praha (dále jen ADCH Praha) je zařízením církve římskokatolické, jejímž posláním je pomoc lidem v nouzi na principech křesťanské lásky (Stanovy ADCH Praha). Zřizovatelem ADCH Praha, a tedy i Azylového domu sv. Terezie, je Arcibiskupství pražské. Činnost organizace je financována vícezdrojově, a to díky orgánům státní správy a místních samospráv, církevním a veřejným sbírkám (Tříkrálová sbírka), dárcům a z výnosů z vlastní hospodářské činnosti a benefičních akcí. Historie organizace sahá do období první republiky, během komunistického režimu byla činnost Charity omezena. Krátce po revoluci byla znovuobnovena, k oficiální registraci došlo v roce 1996. Charita v Arcidiecézi pražské buduje postupně síť sociálních služeb. Nabízí pomoc lidem bez domova, rodinám, seniorům, lidem ohroženým násilím i lidem se zkušeností s duševním onemocněním. Působnost ADCH Praha není vymezena pouze pro oblast Prahy. Sociální a zdravotní služby poskytuje i ve Středočeském a Ústeckém kraji. Svou pomoc cílí i daleko za hranice, a to především do rozvojových zemí, jako jsou například Zambie, Uganda, Albánie nebo Bělorusko. V zahraniční pomoci je organizace známá především programem Adopce na dálku, v němž zprostředkovává pomoc dětem a mladým dospělým z Indie či výše zmíněné Ugandy nebo Běloruska (dostupné z: <https://praha.charita.cz/sluzby/lide-bez-domova/>).

#### **3.4.1 Poskytované služby**

Azylový dům sv. Terezie poskytuje komplex služeb sociální pomoci, které pracují v návaznosti na sebe a mají za cíl co nejefektivněji pomoci řešit klientům jejich sociální situaci. Tyto služby jsou velmi podstatné pro praktickou část mé bakalářské práce, a to především pro pochopení možného prolínání a součinnosti poskytovaných služeb. Azylový dům se řídí několika zákony. Stěžejní je zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, dle kterého jsou definovány veškeré poskytované služby v rámci zařízení. Pro tuto práci je nejpodstatnější služba azylový dům, která je jako jediná službou pobytovou, což znamená služba spojená s ubytováním v zařízení sociálních služeb. Mezi ambulantní služby poskytované v zařízení patří noclehárna pro muže a ženy,

nízkoprahové denní centrum se sprchou a šatníkem a Poradna pro lidi v tísní, kam dochází externí pracovnice poskytující právní poradenství. AD sv. Terezie poskytuje rovněž terénní program, který je rozdělen do dvou částí. První je práce s osobami bez přístřeší v opuštěných objektech a na ulici. V této části terénního programu dochází k depistáži (= vyhledávání) klientů v široké lokalitě Prahy 8. Pomoc je pak klientům poskytována přímo v místě, kde klienti právě pobývají. Ve druhé části terénního programu je poskytována podpora klientům v rámci projektu zabydlování. Terénní pracovníci doprovází klienty při procesu zabydlování do bytu pro osoby v sociální tísní poskytnutého Magistrátem hlavního města Prahy.

### **3.4.2 Organizační struktura**

Personální zajištění Azylového domu sv. Terezie tvoří ředitel zařízení, vedoucí sociální pracovnice, 5 sociálních pracovníků, 18 pracovníků v sociálních službách, externistka poskytující právní poradenství, vrátná, údržbář a uklízečka. V rámci objektu azylového domu se poskytují tyto sociální služby: Poradna pro lidi v tísní, noclehárna, nízkoprahové denní centrum a terénní program. Služby se vzájemně prolínají i s pracovními úvazky. V přímé péči s klienty ubytovanými v azylovém domě pracují dvě sociální pracovnice. Provoz noclehárny a azylového domu zajišťují pracovníci v sociálních službách ve směnném provozu.

Cílem práce odborného týmu je vytvořit pro klienty bezpečné prostředí. K těmto návykům patří zejména spolehlivost v placení nájemného, dodržování domovního řádu, pravidel soužití s ostatními lidmi apod. Cíle týmu směřují k tomu, aby lidé ohrožení sociálním vyloučením obnovili svou soběstačnost, převzali kompetence spojené s bydlením, dokázali se vrátit do běžného života a nezůstali závislí na sociálních službách. Lidem v produktivním věku, kteří ještě mohou pracovat, pracovníci pomáhají najít pracovní uplatnění.

### 3.5 Zájemce/ žadatel, klient/uživatel

V § 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, se uvádí popis standardů kvality sociálních služeb „jako souboru kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami“ (dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss\\_final\\_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9)).

V prováděcím předpisu tohoto zákona je poté ve standardu č. 3 (Jednání se zájemcem o sociální službu) vymezen pojem zájemce o sociální službu. Bližším charakterizováním osoby, pro kterou je služba určena, se zabývá standard č. 4 (Smlouva o poskytování sociální služby), který napomáhá sociálním pracovníkům při prvním kontaktu se zájemcem o službu. Dle vnitřní úpravy standardu AD sv. Terezie je jako zájemce o službu vnímán každý (zájemce, známý nebo příbuzný zájemce), kdo se chce informovat o tom, kde a jakými způsoby je sociální služba poskytována. Osoba, která má zájem o poskytnutí pobytové sociální služby azylový dům, vyplnila žádost a vedla se sociálním pracovníkem rozhovor (sociální šetření), se nazývá žadatel (Standard č. 3 AD sv. Terezie). Osoba využívající sociální službu je dle Matouška (2016) nazývána klient. Výraz může navozovat představu pasivního a závislého postoje, někteří autoři proto dávají přednost pojmu uživatel sociální služby. Klienty AD sv. Terezie jsou dospělí ženy a muži, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení:

- „Ztráta vlastního bydlení z důvodů omezených schopností zajistit si finanční prostředky na běžný nájem vzhledem k vysokému věku, zdravotním problémům, nízkému příjmu nebo složitému uplatnění na trhu práce.
- Důsledky dlouhodobého života na ulici (bezdomovectví), které se mohou projevit oslabením, únavou nebo nemocí.
- Osobní krize (odchod z domu, rodinný rozvrat, další náhlá krizová situace) v souvislosti se ztrátou bydlení.
- Propuštění z výkonu trestu nebo z vazby.



- Propuštění ze zdravotnického zařízení nebo pobytové sociální služby bez návaznosti na bydlení.
- Absence možnosti důstojného přežití zimy v bezpečném prostředí v situaci bezdomovectví.“

Azylové bydlení je umístěno ve 3., 4. a 5. patře domu bez výtahu. Ubytování tedy není bezbariérové a vhodné pro osoby, které nemohou samy vyjít schody (Standard č. 4 AD sv. Terezie).

### **3.6 Sociální práce se zájemcem o sociální službu azylový dům**

Jednání se zájemcem o sociální službu je upraveno standardy kvality sociálních služeb. Tomuto jednání je přímo věnován standard č. 3. Pro sociálního pracovníka z této povinnosti vyplývá nutnost mít písemně zpracovaná vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelně o možnostech a podmínkách jejího poskytování. Dále musí poskytovatel služby projednat se zájemci jejich požadavky, očekávání a cíle, které by vzhledem k jejich možnostem a schopnostem bylo možné prostřednictvím sociální služby realizovat (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

#### **3.6.1 První kontakt se žadatelem**

Při prvním kontaktu se žadatelem o sociální službu AD je cílem sociálního pracovníka seznámení žadatele se službou, jejími cíli, rozsahem, vnitřními pravidly (ubytovací řád) a pravidly její úhrady. Při sociálním šetření s klientem sociální pracovník zaznamenává takové informace, které jsou podstatné pro zjištění, zda žadatel patří do okruhu osob, pro něž je služba určena. Tento postup je shodný u žadatelů, kteří nikdy nebyli klienty AD, i u osob, které v minulosti službu již využily. V případě opakovaných žadatelů je dle hlavní sociální pracovnice AD věnována pozornost důvodům, proč znovu potřebuje využít službu, kde pobýval doposud v mezičase od posledního ubytování, co může sociální služba pro klienta udělat jinak, aby se klientovi cesta k osamostatnění usnadnila, a v neposlední řadě, co by mohl udělat jinak klient. Při stanovování cílů spolupráce se tedy zohledňuje i klientův minulý pobyt.

### **3.6.2 Poslání a cíle služby azylový dům**

Dle základního dokumentu AD je posláním a veřejným závazkem služby „Zajištění ubytování osobám, které nemají vlastní bydlení. Dobu pro ubytování by měl uživatel využít k upevnění návyků spojených s bydlením, k motivaci k nalezení cesty, jak nezůstat závislý na pomoci sociální služby“. Cíle služby jsou chápány jako činnosti, které jsou uskutečňovány pomocí individuálního plánování klienta se sociálním pracovníkem. Tyto cíle jsou konkretizovány na základě měřitelných cílů domluvených mezi klientem a pracovníkem. Individuální plán je výsledkem dojednávání zakázky sociálního pracovníka s klientem, v němž pracovník seznámí klienta s tím, co mu azylový dům nabízí a v čem mu může jeho personál pomoci. Cíle služby mohou být u konkrétních osob velmi rozdílné (Základní dokument AD).

Podle Pěnkavy (2010) jsou klienti charakterizováni dle svých schopností, dovedností a možností. Například při mapování materiálních a sociálních možností pracovník společně s klientem zohledňuje jeho sociální vazby s rodinou a okolím či jeho materiální zabezpečení (invalidní či starobní důchod, podpora v nezaměstnanosti). Hodnocení klienta podle těchto charakteristik napomáhá nastavit formu a intenzitu spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem a stanovit konkrétní cíle spolupráce. Umožňuje efektivně poskytovat sociální služby a také realisticky hodnotit jejich výsledek. Klient naopak sdělí pracovníkovi, co od pobytu v azylovém domě očekává, v čem a jak chce pomoci, jaké má do budoucna cíle a jakou má představu o způsobu jejich dosažení. Azylový dům není levná ubytovna, klient musí vykazovat snahu postavit se na vlastní nohy, získat sociální suverenitu. Posláním azylového domu není pouze poskytování ubytování, ale pomoc při řešení klientovy nepříznivé sociální situace.

### **3.7 Opakovaný pobyt klienta v azylovém domě**

Pokud klient dosáhne naplnění stanovených cílů, má návazné ubytování, jeho situace je stabilizovaná, je na místě ho postupně směřovat k ukončení smlouvy o ubytování na AD. Problém nastává ve chvíli, kdy se nedaří naplnit cíle stanovené v individuálním plánu, nebo když klient nemůže náhradní adekvátní ubytování sehnat nebo na něj nemá finance. Dochází pak často k situacím, kdy pro klienta je jediným možným řešením „putování po azylových domech“. Dochází pak k opakovaným pobytům. Opakovaným pobytem je myšlen každý pobyt klienta, který v daném azylovém domě není jeho prvním.

### **3.7.1 Právní úprava**

Maximální délka ubytování v azylovém domě je upravena vyhláškou č. 505/2006 Sb. Na délku pobytu klienta má vliv mnoho faktorů, včetně spolupráce ubytovaného na řešení své sociální situace. Zpravidla jde ale o dobu nepřesahující 1 rok. Po ukončení maximální délky pobytu v azylovém domě se v tu dobu již bývalý klient může stát opětovným zájemcem a následným žadatelem o službu téhož azylového domu. Pokud se tedy z různých důvodů, které jsou součástí zkoumání této bakalářské práce, nepodaří klientovi vyřešit svou sociální situaci, má teoreticky možnost znovu podat žádost o ubytování. Další možností v takové situaci je podání žádosti v jiném azylovém domě. Vzhledem ke skutečnosti, že poskytující služby v ČR nejsou propojeny, klientům takto nastavený systém umožňuje stěhovat se z jednoho azylového domu do jiného a udržovat se tak s permanentní podporou společnosti v relativně příznivých podmínkách na jejím okraji (Matoušek, 2016).

### **3.7.2 Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy**

Opakovaný pobyt jako takový tedy sám o sobě není důvodem k odmítnutí uzavření smlouvy s klientem. Odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb se zájemcem o službu může poskytovatel pouze z důvodů uvedených v zákoně o sociálních službách, § 91, odst. 3. K odmítnutí opakovaného zájemce může v souladu se zákonem tedy dojít pouze v určitých případech. Jedním z nich je například: „Zdravotní stav osoby, která žádá o poskytování pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby.“ Taková situace by mohla nastat v případě, jestliže se klientovi od doby jeho prvního pobytu na AD výrazně zhoršil zdravotní stav a potřebuje větší péči, než je schopna tato služba poskytnout. Konkrétně v Azylovém domě sv. Terezie by k odmítnutí ze strany služby mohlo dojít v případě, jestliže již klient není z jakéhokoliv důvodu schopen vyjít schody do 4. patra. Žádost může být odmítnuta ze strany sociální služby také v případě, pokud „poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá“. V neposlední řadě může dojít k neschválení, „pokud vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy“ (Odbor sociálních služeb a sociální práce, 2019).

Pro konkrétní případ Azylového domu sv. Terezie je třeba podotknout, že se jedná o tutéž službu, nikoliv poskytovatele. To znamená, že pokud byla klientovi přerušena smlouva na pobytovou službu AD, neznamená to, že nemůže využívat služby nízkoprahového denního centra či noclehárny.

Z výše uvedeného je zjevné, že zájemce o opakované uzavření smlouvy, jejíž poskytování mu bylo ukončeno, není možné odmítnout trvale, byť by porušení pravidel, kvůli němuž poskytovatel původní smlouvu vypověděl, bylo jakkoli závažné. Poskytovatel má možnost, nikoliv povinnost odmítnout uzavření smlouvy. Stejně tak může zohlednit, zda zájem na poskytnutí sociální služby převyšuje nad zájmem poskytovatele uloženém výpovědi.

Poskytovatel je povinen vést evidenci odmítnutých žadatelů o sociální službu. Do evidence je povinen zaznamenat zájemce, jež odmítl z kapacitních důvodů. Tato povinnost je uvedena v § 88 písm. g) zákona o sociálních službách.

### **3.7.3 Překážky na cestě k osamostatnění klienta**

Osoby využívající sociální služby mají různá znevýhodnění, která jim ztěžují běžné fungování v životě. Mnohdy narážejí na překážky, které jim brání na cestě k osamostatnění se a plnohodnotnému fungování bez podpory sociálních služeb.

### **3.7.4 Závislost na sociálních službách – institucionalizace**

„Závislost je stav, v němž se člověk není schopen obejít bez určité látky, případně činnosti. Má obvykle jak stránku fyzickou, tak i psychickou a sociální“ (Matoušek, 2003, s. 270).

Vzhledem k výše uvedené právní úpravě azylových domů a možnosti žádat opětovně o pobytovou sociální službu může dojít k situaci, kdy je osoba několik let nepřetržitě v sociálních službách. Nedostatečné převzetí kompetencí vedoucích k samostatnému bydlení a závislost na sociální službě je jednou z mých hlavních hypotéz pro praktickou část mé bakalářské práce. Jak uvádí Havránková: „Ani nejodpovědnější a nejangažovanější sociální pracovník nikdy nedělá pro klienta to, co klient může udělat pro sebe sám“ (Havránková in Matoušek a kol., 2003, s. 270). V ideálním případě by tedy klient využívající sociální službu měl nabýt maximálních možných kompetencí spojených s bydlením a osamostatněním se. Značný význam v problematice prevence

vzniku závislosti na sociální službě mají standardy kvality sociálních služeb, které popisují, jak má vypadat sociální služba, podporující zapojení uživatele do běžného života v jeho přirozeném prostředí, posilující jeho samostatnost. Standardy jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií a představují tak nástroj k zajištění kvality při poskytování sociální služby. Kritéria, která musí jednotlivé standardy naplnit, jsou stanovena v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. (Hauke, 2011, s. 26). Do preventivních opatření předcházejících vzniku závislosti na sociální službě patří například jasné definování jejího cíle, jasné definování předmětu smlouvy a pružný individuální plán.

### **3.7.5 Úřad práce jako součást podpory uživatele sociálních služeb**

Osoba využívající pobytovou sociální službu má při splnění podmínek stanovených zákonem o pomoci v hmotné nouzi 111/2006 Sb. možnost zažádat o doplatek na bydlení, který u nízkopříjmových či absolutně bezpříjmových klientů napomáhá částečně, nebo plně hradit ubytování na AD. Podmínkou nároku na doplatek na bydlení je získání nároku na příspěvek na živobytí. Doplatek na bydlení lze přiznat (s přihlédnutím k celkovým sociálním a majetkovým poměrům) i osobě, které příspěvek na živobytí nebyl přiznán, protože její příjem přesáhl částku živobytí osoby, ale nepřesáhl 1,3násobek této částky. Pro vznik nároku na výše zmíněné dávky hmotné nouze je nutné, aby byl žadatel uznán osobou v hmotné nouzi. Zákon také vymezuje případy, kdy nelze uznat osoby v hmotné nouzi. Negativním vymezením osob v hmotné nouzi se zabývá § 3 ZPHN.

Dle Šabatové (2017) lze zjednodušeně říci, že dávky hmotné nouze nelze poskytnout těm osobám, které nemají snahu řešit tíživou sociální situaci, ve které se nacházejí, popř. nemají snahu takovéto situaci zabránit. Základní podmínkou uznání za osobu v hmotné nouzi je předpoklad aktivit v rámci služeb zaměstnanosti a na trhu práce. Dle § 3, odst. 1 písmene a, ZPHN nelze tedy za osobu v hmotné nouzi považovat tu, která „není v pracovním nebo obdobném vztahu, popřípadě nevykonává tyto vztahy alespoň v rozsahu 20 hodin měsíčně, ani nevykonává samostatnou výdělečnou činnost a není vedena v evidenci uchazečů o zaměstnání, popřípadě osoba, která je v pracovním nebo obdobném vztahu, ale nemá z těchto vztahů v rozhodném období příjem“.

I v tomto případě existují jasně specifikované výjimky, a to zejména jde-li o osoby, které si nejsou schopny zvýšit příjem vlastním přičiněním vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, věku či z jiných vážných důvodů (např. osoby invalidní ve třetím stupni, osoby starší 68 let, poživatelé starobního důchodu). Zjednodušeně tedy osoba, která nespadá do žádné výjimky a není v evidenci uchazečů o zaměstnání, nemá nárok na dávky hmotné nouze.

### **3.7.6 Sankční vyřazení z úřadu práce**

Problém může nastat ve chvíli, kdy se osoba z různých důvodů nemůže přihlásit jako uchazeč o zaměstnání na úřadu práce. Obvyklou překážkou se stává sankční vyřazení. Dle zákona 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, podle § 30 odst. dojde k sankčnímu vyřazení z evidence úřadu práce, pokud uchazeč nesplní své povinnosti. Dotyčnému tím mimo jiné zaniká nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi. Pokud byla osoba vyřazena z evidence uchazečů pro maření součinnosti, je opětovné zařazení do evidence možné až po uplynutí 6 měsíců ode dne vyřazení. Jako maření součinnosti je bráno např. nedostavení se na sjednanou schůzku bez závažných důvodů, uvedených v § 5 písm. c) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, a je důvodem k vyřazení uchazeče o zaměstnání z evidence ([www.uradprace.cz](http://www.uradprace.cz)). Během těchto 6 měsíců není tedy osobě poskytnuta žádná podpora a není za ni hrazeno zdravotní pojištění. Pro osoby využívající, či se zájmem využívat pobytovou sociální službu hrazenou z doplatku na bydlení jsou tedy pravidelné schůzky na úřadu práce neodmyslitelnou součástí úspěšného návratu do společnosti.

### **3.7.7 Výplata důchodu z důchodového pojištění**

Další nepříliš neobvyklou komplikací, s kterou se potýkají mnozí uživatelé pobytové služby azylový dům, je nedostatečné splnění pojistného období. Invalidní důchod je jedním ze čtyř druhů důchodů českého důchodového systému (vedle důchodu starobního, vdovského, vdoveckého a sirotčího). V závislosti na zjištěném stupni invalidity se invalidní důchod rozděluje na invalidní důchod prvního, druhého a třetího stupně. Nezbytnou podmínkou je potřebná doba pojištění, která se zjišťuje z období před vznikem invalidity. Doba pojištění se nevyžaduje pouze v případě, kdy invalidita vznikla následkem pracovního úrazu nebo nemoci z povolání. Délka potřebné doby pojištění pro nárok na invalidní důchod je závislá na věku občana. Invalidní důchod může být žadateli přiznán, i když nedošlo k dosažení potřebné délky pojištění. Výplata důchodu bez splnění podmínky není možná (<https://www.cssz.cz/invalidni- Duchod>).

### **3.7.8 Pracovní uplatnění uživatelů AD**

Pokud to zdravotní situace klienta dovolí, nedílnou součástí sociální práce s uživateli AD je podpora při hledání pracovního uplatnění. Vzhledem k cílové skupině se mnohdy jedná o osoby propuštěné z výkonu trestu či ústavní léčby. Mnozí ubytovaní mají záznam v rejstříku trestů. Sociální pracovník tedy musí brát v potaz možné omezení vyplývající z této skutečnosti. Osoba, která byla ve výkonu nepodmíněného trestu odnětí svobody, může zažádat o zahrazení odsouzení. Tato doba je odlišná od doby, na kterou byla osoba ve výkonu trestu odnětí svobody. Mnohé i nízkokvalifikované pozice vyžadují čistý trestní rejstřík, mnozí se tedy uchylují k práci „načerno“ či na dohodu pro různé agentury. Časté jsou i pracovní nabídky sezónní práce s ubytováním. Nepříznivou sociální situaci tyto události pouze oddalují a po skončení sezóny je osoba opět odkázána na noclehárny či pobytovou sociální službu.

### **3.7.9 Ukončení pobytu na AD**

K ukončení pobytu dojde uplynutím doby dle příslušné smlouvy. Ukončení je možné i před tímto termínem po vzájemné dohodě. Pobyt může být ukončen před uplynutím dohodnutého termínu v případě porušení ubytovacího řádu, či v případě způsobení úmyslné škody v zařízení. Při porušení ubytovacího řádu AD může vedoucí sociální pracovník rozhodnout o přestěhování uživatele na noclehárnu. Porušením ubytovacího řádu může být např. kouření na pokoji, vnášení či konzumování alkoholu či jiných návykových látek do prostor AD či nepodílení se aktivně na individuálním plánování ve spolupráci se sociálním pracovníkem. U samoplátců je důvodem k ukončení pobytu nehrazení platby za ubytování (Ubytovací řád AD sv. Terezie).

## 4 Výzkumná část

Výzkumnou část jsem se rozhodla zaměřit na zkušenosti sociálních pracovníků na lince důvěry v kontaktu s klientem po telefonu. V teoretické části bakalářské práce jsem se věnovala vymezení pojmů spojených s bezdomovectvím, možným překážkám klienta při opětovném vstupu do společnosti a problematice opakovaného pobytu v azylovém domě. Přiblížila jsem i sociální práci s touto cílovou skupinou a roli sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům. Motivací pro výzkum mi byla moje vlastní praxe, a to šestiletá zkušenost z práce s lidmi bez domova v rámci jedné organizace. Během této své praxe jsem působila v terénní, ambulantní i pobytové službě. V rámci nízkoprahového denního centra či noclehárny se mi ale opakující se tváře nezdály tak překvapující jako v rámci azylového domu, kde jsem klienta vždy vnímala jako osobu na pomezí mezi bezdomovectvím jako takovým a širokou veřejností. Důvodem zaměření se na tuto problematiku tedy bylo větší porozumění profilu opakovaného žadatele a možnému určení příčin, které k opakovaným pobytům v azylovém domě vedou.

### 4.1 Cíl praktické části práce a výzkumné otázky

Cílem praktické částí je analyzovat opakované žádosti o využití služby Azylového domu sv. Terezie z hlediska vybraných sociálních faktorů.

Analyzovaná budou jednání se žadatelem o službu od počátku roku 2016 do konce roku 2021. Zaměřím se na ty, kteří mezi výše zmíněnými roky bydleli v Azylovém domě sv. Terezie na základě schválení jejich žádosti a následně si po odbydlení sjednané doby opakovaně podali žádost.

Z cíle vychází následující výzkumné otázky:

- VO1: Jaké sociální faktory mají vliv na opakovaný zájem o ubytování v azylovém domě?
- VO2: K jakým změnám došlo u klienta na cestě k jeho resocializaci od podání první žádosti?
- VO3: Odkud do azylového domu v době podání první žádosti žadatelé přicházejí?



## **4.2 Vymezení výzkumné metody**

Původním záměrem zvolené metodiky byl kvantitativní výzkum. S ohledem na nižší počet opakovaných žádostí (pouze 31 opakujících se žadatelů), než jsem předpokládala, jsem se kvůli přesnějším výsledkům rozhodla pro kvalitativní výzkumnou strategii, konkrétně metodu analýzy dokumentů.

### **4.2.1 Analýza dokumentů**

Analýza dokumentů je souborem metodických postupů, které se využívají k získávání dat z různých dokumentárních zdrojů, vyskytujících se při studiu společenských jevů a procesů za účelem vyřešení daných výzkumných problémů. Jde o velmi důležitou analýzu, která slouží při sběru informací, kdy mohou být dokumenty buď jako primární, nebo sekundární zdroj všech informací. Předpokladem je, že jsou dokumenty spolehlivým svědectvím všech jevů, které se reálně vyskytují. Vztahuje se na úřední, ale i na neoficiální dokumenty. Při výzkumu je potřeba všechny dokumenty vnímat kriticky vzhledem k tomu, že u mnohých oficiálních statistik můžeme najít odchylky, které se liší tím, jak byly sestaveny (Robson, C., McCartan, K., 2016).

Začátkem je potřeba určit, co budeme analyzovat a zda se jedná o relevantní dokument. Analyzovat totiž můžeme jakákoliv videa, umělecká díla nebo osobní dokumenty. Posuzuje se také promyšlenost, tzn. to, jak moc je určitý dokument ovlivněn vzděláním, myšlenkami, ideologií nebo zaměřením toho, kdo dokument psal (Hendl, J., 2012).

## **4.3 Charakteristika výzkumného souboru**

Výzkumným souborem jsou písemné záznamy z jednání se žadatelem o službu azylový dům, které jsou zaneseny v šanonech vedoucího pracovníka azylového domu. Z celkově prostudovaného počtu 402 žádostí od začátku roku 2016 do konce roku 2021 je výzkumným souborem této bakalářské práce 31 žadatelů, kteří ve výše zmíněných letech podali žádost opakovaně.

#### **4.4 Etické hledisko výzkumu**

Jedná se o nevtíravý výzkum, nepracuje se tedy s lidskými respondenty. Žadatelé jsou při sepisování žádosti informováni o tom, že data zpracovávají sociální pracovníci, kteří jsou ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vázáni mlčenlivostí. Všechna jména a osobní informace zúčastněných osob jsem v rámci anonymizace začernila lihovou tužkou.

#### **4.5 Analýza výzkumu**

Analýza dat probíhala formou nashromáždění všech žádostí o azylové bydlení, které byly podány od začátku roku 2016 až do konce roku 2022. Jména společně s daty, kdy byla podána žádost, byla zanesena do excelové tabulky, z níž byla vyfiltrována jména, která se 2× a více opakovala. Tyto záznamy z jednání se žadatelem byly vytištěny a spojeny tak, aby opakující se žádosti jedné osoby byly připojeny k sobě. Následně došlo k seřazení záznamů s očíslováním od 1 do 31, a to dle počtu odhalených znovu-žadatelů. Po seřazení a očíslování došlo k anonymizaci jednotlivých záznamů vč. jmen uvedených sociálních pracovníků. Následně jsem se přesunula k výzkumné části mé práce, a to ke kódování nasbíraných dat. Kódování je dle Miovského (2006) „přirázování klíčových slov a symbolů k částem textu tak, aby byla umožněna snadnější a rychlejší práce s těmito částmi a bylo možné prostřednictvím kódů kdykoli snadno pracovat s většími významovými celky. Proces kódování je de facto procesem identifikace a systematického označování významových celků dle vytvořených kritérií“. Techniku výše zmíněného kódování jsem zvolila zakotvenou metodou tužka – papír (Hendl, 2012).

#### **4.6 Výsledky výzkumného šetření**

V souvislosti s praktickou částí mé bakalářské práce jsem stanovila několik výzkumných otázek, kterými se budu následně zabývat. Níže jsou uvedena zpracovaná data, vycházející z provedeného kódování 31 žadatelů. Pro přehlednost nasbíraných dat k výzkumné otázce č. 1 uvádím tabulku. Pro zbývající výzkumné otázky uvádím grafy s procentuálním zastoupením respondentů.

Tabulka 1 Informace o žadatelích

<b>Označení žadatele</b>	<b>Pohlaví žadatele</b>	<b>Věková kategorie</b>	<b>Počet žádostí o sociální službu</b>	<b>Dřívější pobyt v Azylovém domě sv. Terezie</b>
1	M	Pod 50let	2	Ne
2	M	Pod 50let	2	Ne
3	M	Pod 50let	3	Pouze noclehárna
4	M	Pod 50let	2	Ne
5	M	Nad 60let	2	Ne
6	Ž	50–60let	2	Ne
7	M	Pod 50let	2	Ne
8	M	Pod 50let	2	Ano
9	M	Pod 50let	2	Pouze noclehárna
10	M	Pod 50let	2	Ne
11	M	Pod 50let	2	Pouze noclehárna
12	M	Pod 50let	2	Ne
13	Ž	Pod 50let	3	Ne
14	Ž	Nad 60let	2	Ne
15	M	Pod 50let	2	Ne
16	Ž	Nad 60let	2	Ne
17	Ž	Pod 50let	2	Ne
18	Ž	Pod 50let	2	Ne
19	Ž	50–60let	3	Ne
20	M	Nad 60let	3	Ne
21	Ž	Pod 50let	3	Ne
22	Ž	50–60let	2	Ne
23	Ž	Pod 50let	3	Ne
24	M	50–60let	2	Ne
25	M	Pod 50let	4	Ne
26	M	50–60let	2	Pouze noclehárna
27	M	Nad 60let	3	Ne
28	M	Pod 50let	4	Ne
29	M	Nad 60let	2	Ano
30	Ž	Pod 50let	2	Ne
31	Ž	Pod 50let	2	Ne

**Legenda tabulky:** Označení žadatele – pouze číselné, anonymizace; Počet žádostí o soc. sl. – v období od 2016–2021, Dřívější pobyty – Využití pobytové služby v Azylovém domě sv. Terezie před rokem 2016, nebo alespoň využití noclehárny před rokem 2016.

Z tabulky můžeme vyčíst, že celkový počet opakovaných žadatelů o sociální službu azylový dům je tedy v rozmezí výše zmíněných let 2016–2021 dohromady 31. Genderové složení tohoto vzorku je 12 žen a 19 mužů. Každý z těchto žadatelů byl minimálně jednou klientem azylového domu, tzn. že alespoň jednou mu byla žádost ve výše zmíněných letech schválena a po určité době od ukončení pobytu si podal žádost znovu. Věková kategorizace respondentů je vytvořena na základě záznamu jednání se žadatelem, kdy je věk součástí bodového ohodnocení klienta, slouží k určení jeho potřebnosti. Můžeme si

všimnout, že 20, tudíž většina opakovaných žadatelů, je v produktivním věku pod 50 let. Situace může být dána i tím, že azylové ubytování pro muže i ženy je situované ve 3.–5. patře bez výtahu, a proto osoby podávající žádost opakovaně na základě zkušenosti zváží, zda jsou schopny schody několikrát za den vyjít. Takové ubytování pak přirozeně opakovaně láká spíše osoby mladší nebo osoby bez většího fyzického hendikepu. U respondentů č. 25 a 28 si můžeme povšimnout nejvyššího počtu podaných žádostí, a to 4. Oba žadatelé jsou muži v produktivním věku. Oproti tomu 7 respondentů podalo během výše zmíněných let žádost 3×. Z tohoto počtu je více než polovina znovu-žadatelů žen z různých věkových kategorií. Z celkového počtu 12 žen je tedy třetina žádajících 3× během šesti let. Z celkového vzorku respondentů je zjevné, že 25 osob do roku 2016 nebylo klienty Azylového domu sv. Terezie, a to v žádné z poskytovaných služeb. Čtyři žadatelé v minulosti využívali ambulantní službu sociální pomoci v rámci azylového domu, a to noclehárnu. V azylovém domě je běžnou praxí prolínání terénní, ambulantní a pobytové sociální služby, proto je mnohdy v rámci sociálního šetření pracovníka noclehárny klientovi nabídnuta možnost podání žádosti do azylového domu. Tento postup funguje i obráceně v případě, pokud klient azylového domu není z různých důvodů schopen fungovat v rámci pravidel azylového domu, je mu noclehárna nabídnuta jako „nízkoprahovější“ forma ubytování. Zbylí dva respondenti již v minulosti bydleli v Azylovém domě sv. Terezie.

Tabulka 2 Nepříznivé sociální situace zjištěné z prvních žádostí klientů o ubytování

Označení žadatele	Zdravotní indispozice	Stálé zaměstnání	Zadluženost	Dávky hmotné nouze	Sociální vazby	Bezdomovectví	Výplata z důchodového pojištění
1		Ne	Ano			Ano	Ne
2	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
3		Ne	Ano	Ano	Ano		Ne
4	Ano			Ano	Ano	Ano	Ne
5				Ano	Ano		Ne
6	Ano	Ne					Ano
7	Ano	Ne			Ano	Ano	Ano
8	Ano	Ne	Ano				
9	Ano	Ne	Ano		Ano	Ano	
10							Ne
11			Ano		Ano	Ano	
12		Ne		Ano			Ne
13	Ano	Ne	Ano			Ano	Ne
14	Ano	Ne				Ano	Ne
15		Ne					Ne
16	Ano	Ne	Ano			Ano	Ano
17	Ano	Ne	Ano		Ano		Ne
18	Ano		Ano	Ano	Ano		Ne
19	Ano	Ne		Ano	Ano		Ne
20	Ano	Ne	Ano				Ano
21					Ano	Ano	Ne
22	Ano	Ne		Ano			Ne
23	Ano		Ano		Ano	Ano	Ano
24	Ano				Ano	Ano	Ne
25	Ano	Ne		Ano			Ne
26							
27		Ne	Ano	Ano			Ne
28	Ano	Ne				Ano	
29	Ano	Ne		Ano			Ne
30		Ne			Ano		
31	Ano				Ano	Ano	Ano

**Legenda:** Jako zdravotní indispozice jsou uvedeny jakákoliv fyzická či psychická omezení, která klientovi ztěžují nebo plně zamezují uplatnění na trhu práce. Stálým zaměstnáním se rozumí, zda je žadatel zaměstnán na HPP či alespoň uvádí, že dlouhodobě pracuje pro jednoho zaměstnavatele na DPP. Do zadluženosti spadá každý klient, který uvedl, že ho dluhy nějak omezují, má exekuce, srážky ze mzdy či důchodu. Dávky hmotné nouze – pokud je při podání žádosti žadatel již evidován v evidenci uchazečů a pobírá alespoň příspěvek na živobytí. Do kolonky sociální vazby jsou uvedeny osoby, které při podání žádosti zmínily, že nemají dostatečné rodinné zázemí, či jako důvod jejich bezdomovectví uvedly problémy s blízkými. Bezdomovectví – osoby, které pobývají v nevyhovujícím bydlení či úplně bez přístřeší více než dva roky. Výplata důchodu z důchodového pojištění – zde jsou uvedeni pouze klienti, kterým byl schválen invalidní či starobní důchod a je jim vyplácena výplata. Osoby s přiznanou invaliditou bez nároku na výplatu důchodu zde uvedeny nejsou. Údaje jsou platné k datu podání první žádosti.

## **Výzkumná otázka č. 1**

### **Jaké sociální faktory mají vliv na opakovaný zájem o ubytování v azylovém domě?**

#### **Zdravotní indispozice**

Z celkového počtu zkoumaných žádostí uvádí 20 osob, že má zdravotní indispozice, které je z různých důvodů omezují při uplatnění na pracovním trhu. Oproti tomu výplatu důchodu z důchodového pojištění pobírá v různé výši 6 žadatelů. Zbýlých 14 osob tedy uvádí, že jsou částečně či plně omezené v práci, ale z různých důvodů nepobírají žádnou kompenzaci. Důvody byly uvedeny různé. Např. žadatelka č. 19 uvádí, že jí byla schválena invalidita 3. stupně, ale kvůli nesplněné době pojištění na výplatu nemá nárok. Je tedy plně odkázána pouze na dávky hmotné nouze. Příspěvek na živobytí v mnou zkoumané době činil pro samostatně posuzovanou dospělou osobu 3410 Kč, existenční minimum činilo 2200 Kč (dostupné z: <https://www.finance.cz/makrodata-eu/trh-prace/statistiky/zivotni-minimum/>). Pokud je tedy osoba plně odkázána pouze na dávky v hmotné nouzi, je prostor pro osamostatnění klienta a sociální práci vedoucí k plnému převzetí kompetencí značně omezen, i když ne absolutně. Např. v žádosti č. 25 sociální pracovnice uvádí: „S kurátorkou hledá pracovní rehabilitaci na snížený úvazek, snaží se dopracovat dobu pojištění cca 3 roky.“ Oproti tomu žadatel č. 20 uvádí, že mu byl vyměřen starobní důchod ve výši cca 7000 Kč, kvůli exekčním srážkám ale bere pouze 6000 Kč.

#### **Stálé zaměstnání**

Pro většinovou populaci je zaměstnání součástí každého dne. Zaměstnání, kde je za nás odváděno zdravotní a sociální pojištění, v případě nemoci je nám vyplácena nemocenská, vzniká nám nárok na několik týdnů placené dovolené. Pro výzkum této bakalářské práce jako stálé zaměstnání postačí kromě HPP, pokud osoba žádající o azylové bydlení uvede, že má již delší dobu brigádu, přivýdělek či smlouvu na DPP pod jedním zaměstnavatelem. I za těchto podmínek z mnou provedeného výzkumu vyplývá, že ze zkoumaných 31 respondentů nemá 21 stálé zaměstnání tak, jak bylo uvedeno výše. Důvodů bylo v žádostech zjištěno několik. Např. žadatelka č. 13 uvádí: „Nikdy jsem dlouhodobě nepracovala, spíše jenom brigády, mám nějaké dluhy. Nevím přesně kolik, ale vím, že by mi to zabavil exekutor.“ Tuto skutečnost potvrzuje i žadatel č. 20, který splnil pojistnou dobu potřebnou pro výplatu starobního důchodu. Bohužel vzhledem k dluhům, které má,

je mu připsána exekuční srážka starobního důchodu, a tak mu z výplaty zbude cca 6000 Kč. Nezabavitelné minimum pro jednotlivce dle mnou vyhledaných zdrojů bylo v roce podání žádosti žadatele 6178,67 Kč (Dostupné z: <https://portal.pohoda.cz/dane-ucetnictvi-mzdy/mzdy-a-prace/exekucni-srazky-od-roku-2017/>).

### **Zadluženost**

Stejně jako klient č. 20 uvádí velké dluhy jako problém při své první žádosti dalších 12 žadatelů. Pokud osoba není vedena na úřadu práce, není zaměstnancem na HPP, ve starobním či invalidním důchodu 3. stupně či se na ni nevztahují další zvláštní podmínky, je povinna hradit zdravotní pojištění. Oproti sociálnímu pojištění jde o povinnost ze zákona, která může být vymahatelná (Dostupné z: <https://www.vzp.cz/o-nas/tiskove-centrum/otazky-tydne/uhrada-dluhu>). Pokud tedy bereme v potaz respondenty, kteří jsou bez stálého zaměstnání, bez evidence na úřadu práce a jimž není přiznán invalidní či starobní důchod, nejspíše jim kromě ostatních možných dluhů hrozí dluh na zdravotním pojištění, který může být po delší době vymahatelný exekutorským úřadem. Žadatel č. 27, který je kvůli nesplněné pojistné době odkázán pouze na dávky hmotné nouze, je má ponížené kvůli neplněné vyživovací povinnosti na své dítě. Místo částky 3 410 Kč tedy v době podání žádosti pobíral pouze existenční minimum, což, jak jsem již výše uvedla, činí 2 200 Kč.

### **Dávky pomoci v hmotné nouzi**

Ze mnou nasbíraných dat je zřejmé, že 11 respondentů v době podání první žádosti již pobíralo dávky pomoci v hmotné nouzi. Pokud v době žádosti využívali pobytovou sociální službu, pobírali z dávek pomoci v hmotné nouzi doplatek na bydlení a příspěvek na živobytí. Osoby, které v době žádosti nevyužívaly žádnou pobytovou sociální službu a ani nebydlely např. na ubytovně, pobíraly pouze příspěvek na živobytí. Dále 3 z těchto 11 osob uváděly, že byly v minulosti sankčně vyřazeny z evidence uchazečů o zaměstnání. Tento proces vysvětluji v teoretické části mé bakalářské práce v kapitole Sankční vyřazení z úřadu práce. Obzvláště specifický je pro tento výzkum žadatel č. 15, který byl jako jediný ze žadatelů v době podání žádosti sankčně vyřazen z evidence uchazečů a byl absolutně bezpříjmový.

## **Sociální vazby**

V situacích, jaká nastala u žadatele č. 15, se jako jedna z možností nabízí oslovení blízkých členů rodiny, přátel či známých. Mnozí žadatelé ale při podání žádosti o azylové bydlení uváděli, že právě rodina či partneři byli důvodem jejich současné nepříznivé sociální situace, nebo že se na nikoho ze svých blízkých obrátit nemohou. Např. žadatel č. 4 uvádí, že je bez stabilního bydlení od doby, co se rozešel s partnerkou. Měl s ní společný majetek a snaží se o majetkové vyrovnání. Dle jeho slov se s ní nedá domluvit. Žádost byla sepsána 24. 4. 2019, zatímco situace ohledně majetkového vyrovnání se řeší od roku 2015. Dalším příkladem je poté žadatelka č. 6, která uvádí, že nemá žádné příbuzné. Vyrůstala v dětském domově a rodinu nepoznala.

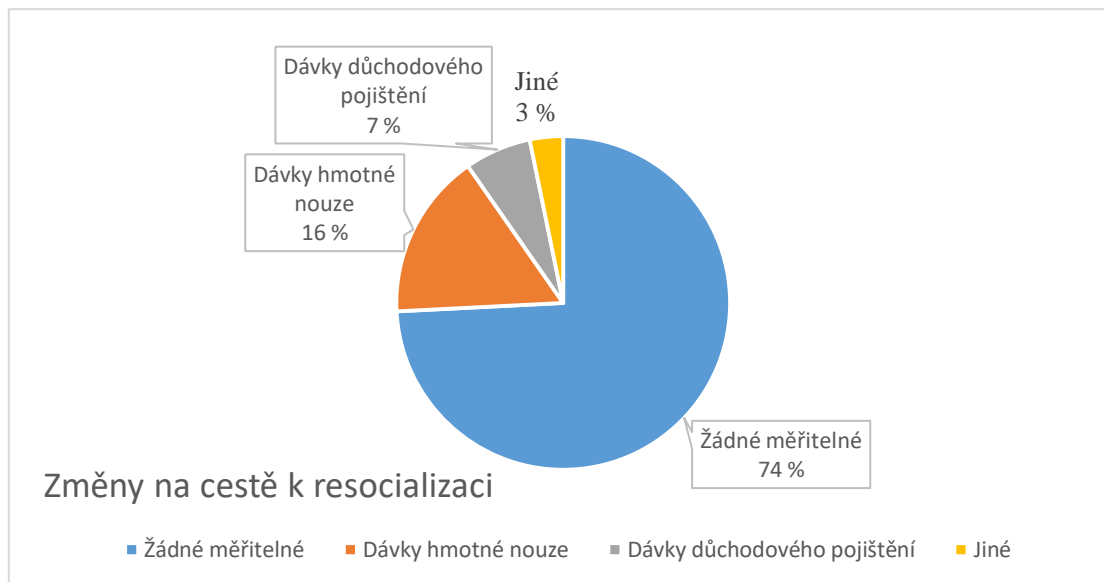
## **Bezdomovectví**

V kategorii bezdomovectví jsou uvedeni žadatelé, kteří zmínili při jednání se sociálním pracovníkem, že jsou bez domova nebo v nevyhovujícím bydlení déle než dva roky. Celkem jde o 14 žadatelů. Situace je mnohdy propojená s výše zmíněnou ztrátou blízké osoby v rodině a s tím i životní stability. Návrat do společnosti žadatelům ztěžují kromě fyzických hendikepů také psychické problémy obzvláště v případech, kdy je nutná hospitalizace. Bez záchranné sociální sítě, která je dlouhodobě hospitalizované osobě v psychiatrické nemocnici podporou jak psychickou, tak finanční, je člověk silně ohrožen sociálním vyloučením. Např. žadatel č. 7 uvádí, že se u něj střídají pobyty na ulici, komerční ubytovny a hospitalizace. V době podání žádosti o azylový dům byl hospitalizovaný v psychiatrické nemocnici a potřeboval ubytování po výstupu z léčby. Sociální pracovník u žadatele č. 8 uvádí, že „žadatel je bez stabilního ubytování, po psychických propadech a po úrazu v dubnu 2017 nemá stabilní psychickou a sociální situaci“. Žádost byla sepsána bezprostředně po propuštění žadatele z psychiatrické nemocnice, kde byl klient hospitalizován po schizofrenní atace. Osoba, která nemá zázemí a potýká se s psychickými problémy, je pak dlouhodobě ohrožena sociálním vyloučením.



## Výzkumná otázka č. 2

### K jakým změnám došlo u klienta na cestě k jeho resocializaci od podání první žádosti?



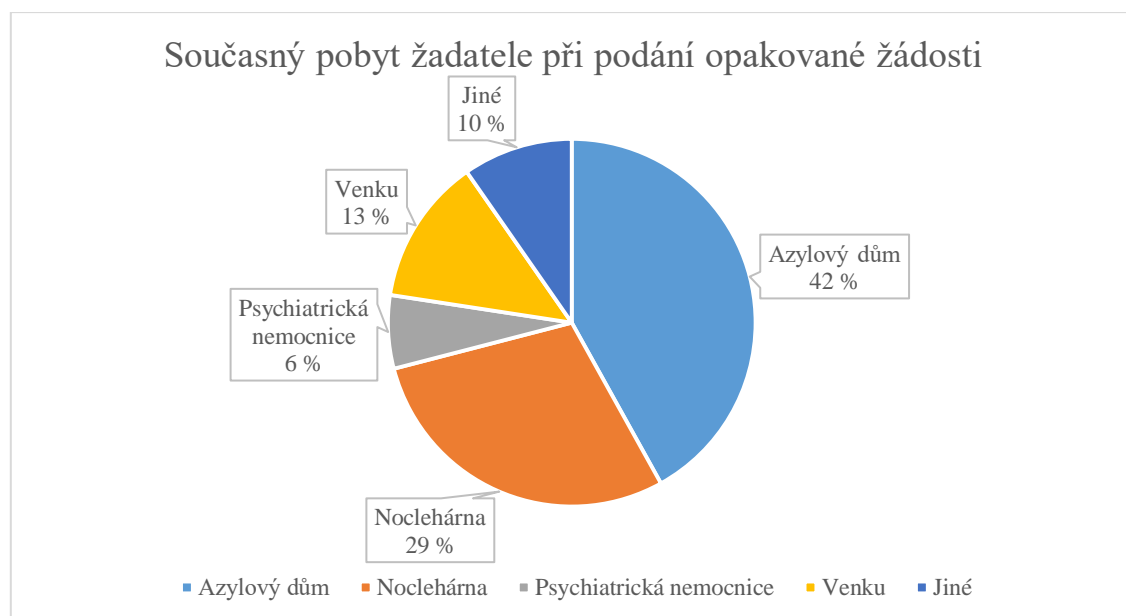
Obrázek 1. VO č. 2, autorka Lucie Pavlovcová, 2022

Z grafu č. 1 vyplývá, že 74 % respondentů od podání první žádosti o ubytování AD neprošlo žádnými měřitelnými změnami na cestě k resocializaci. Těmito změnami jsou myšleny jakékoliv změny v jejich sociální, majetkové či finanční situaci. Důvodů k takto vysokému procentu může být mnoho. Pokud by došlo k nějaké zásadnější změně v životě žadatele, je pravděpodobné, že by služby AD nepotřeboval využít. Možné také je, že došlo k pozitivnímu vývoji jejich životní situace pouze chvilkově, nešlo o stav pro danou osobu dlouhodobě udržitelný. Např. o žadateli č. 11 sociální pracovnice uvádí: „Klient již u nás na AD jednou byl. Nyní přichází žádat opět o azyl. Je u nás na noclehárně. Měl ubytování i s prací, ale práce skončila a o ubytování přišel...“ Mnozí ze žadatelů taktéž uvádí, že přichází z jiného AD, kde jim již bude končit ubytovací smlouva, nebo odchází předčasně z jiného důvodu. Například sociální pracovnice u žadatelky č. 13 ve druhé žádosti uvádí: „Žadatelka chce z AD Šromova pryč, protože měla náročnou spolubydlíci s psychiatrickou diagnózou. Nyní je v psychickém napětí.“ Z výše zmíněných 74 % a počtu 23 respondentů v době podání opakované žádosti využívá služeb jiného AD 5 osob a další 4 využívají noclehárnu v rámci objektu Azylového domu sv. Terezie. Data jsou doložitelná v příloze č. 1. Celkem 5 (16 %) žadatelům se od podání první žádosti do AD podařilo zažádat o dávky hmotné nouze, které byly následně vypláceny. Dvěma žadatelům byl přiznán důchod s výměrou výplaty z důchodového pojištění. U žadatele

č. 27 byl popsán důvod přetrvání nepříznivé sociální situace i po získání nároku na výplatu důchodu: „Žadatel dlouhodobě v nepříznivé sociální situaci pobírá SD 5 200 Kč, nízký příjem mu brání sehnat bydlení jiného typu. V současné době mu doplácí HN něco málo na příspěvek na živobytí, také doplatek na bydlení. Důchod mu vyplatili zpětně, dostal tedy jednorázově 25 000 Kč, nějakou část dávek proto musel vrátet.“ Zbylý respondent č. 25 při podání čtvrté žádosti uvedl, že se mu od minulého pobytu podařilo podat žádost o sociální byt.

### Výzkumná otázka č. 3

#### Odkud do azylového domu v době podání opakované žádosti žadatelé přicházejí?



Obrázek 2 VO č. 3, autorka Lucie Pavlovcová, 2022

Z grafu č. 2 je zjevné, že 13 (42 %) žadatelů bylo při jednání ubytováno v jiném azylovém domě a shánělo si následné bydlení. Opět jde tedy vzhledem k maximální délce pobytu v AD pouze o dočasné řešení. Z celkového počtu 31 žadatelů bylo uživateli ambulantní sociální služby noclehárna 9 (29 %) respondentů. Z většiny případů se jednalo o klienty noclehárny v rámci objektu Azylového domu sv. Terezie. S největší pravděpodobností byly důvodem snadná místní dostupnost a komplex služeb poskytovaných v rámci objektu. Z celkového výzkumného vzorku byli 4 žadatelé v době podání žádosti na ulici či v provizorních přístřešcích. Např. žadatel č. 1 uvádí: „Od odchodu z AD spí na ulici v krmelci pro bažanty. Občas ho nechá spát na zahradě jeho kamarád, když není jeho žena doma. Ta si nepřeje, aby zde klient pobýval.“ Dva žadatelé byli v době podání hospitalizováni v psychiatrické nemocnici a žádost byla sepsána ve spolupráci s terénním

sociálním pracovníkem, který žadatele doprovodil do střediska. Např. žadatelka č. 31 „přichází z psychiatrické nemocnice Bohnice v doprovodu pracovnice z Progressive (Nezisková organizace poskytující odborné služby v oblasti zneužívání návykových látek), v léčbě je 2 měsíce. Léčí se z drogové závislosti, potřebuje podpůrné, bezpečné prostředí“. Zbylé 3 žádosti byly přijaty od osob, které v době podání žádosti pobývaly na ubytovně, v hostelu a poslední žadatelka v utajovaném bydlení organizace Acorus.

## 4.7 Diskuze

Bezdomovectví je něčím, na co si jako lidé, kteří žijí ve vyspělé společnosti, zvykáme a snažíme se všemožně vymyslet, jak mu předejít, nebo jak ho efektivně řešit. Přes veškeré více či méně funkční programy je v České republice více než 60 000 lidí bez domova. Údaje o počtech se v různých zdrojích liší, ale všechny se shodují v tom, že současná doba nezamezuje vzniku bezdomovectví, ale spíše ho podněcuje. Cílem mé bakalářské práce bylo zjištění sociálních faktorů, které mají vliv na opakovaný zájem o ubytování v azylovém domě, a upozornit na tuto problematiku, jež si dle mého názoru zaslouží hlubší zkoumání. S některými nalezenými odpověďmi na stanovené výzkumné otázky vyvstalo mnoho dalších otázek. Ačkoliv jsem během své práce v azylovém domě vyslechla mnoho příběhů, zaskočilo mě, kolik osob má ve výsledném porovnání podobné příběhy. Každý jeden klient je jedinečný i se svým příběhem, ale u většiny respondentů je „kostra“ problému velmi podobná. Z velké části jde o klienty, kteří jsou na ulici již několik let, a proto musím souhlasit s Pěnkavou (2010), který ve své publikaci uvádí, že již po pěti letech je téměř nemožné jedince navrátit zpět do společnosti. Jsme součástí systému, ze kterého když na delší dobu vypadneme, pravděpodobně to velmi ztíží návrat. U podstatné části žadatelů se opakují uvedené dluhy, jejichž výše je žadatelům mnohdy neznámá často z důvodu, že už to přestali počítat. Jde o dluhy na zdravotním pojištění, u dopravního podniku, nebankovní půjčky. Představa toho, že pokud se teď někde nechají legálně zaměstnat, pravděpodobně jim exekutorský úřad nic nenechá, klienty udržuje v šedé zóně ekonomiky, v lepším případě při dobře placené brigádě „načerno“. Lidé bez domova jsou ale právě tím, že jsou na okraji společnosti velmi ohroženou skupinou, i co se týká pracovního vykořisťování. Z příslibů práce spojených s bydlením většinou nakonec nic není. A tak je možné, že se v šedé zóně ekonomiky už naučili žít.

Ze své praxe vím, že mnohým pomáhá myšlenka na to, že se dostanou „zpět do sedla“ a bude vše jako dřív. Mnohdy je těch překážek na cestě zpět do systému tolik, že je jednodušší to vzdát, obzvláště když je na to člověk sám a nemá žádnou vnitřní motivaci.

#### **4.8 Závěr výzkumné části**

Z absolutního vzorku prozkoumaných žádostí v počtu 410 od počátku roku 2016 do konce roku 2021 bylo 31 opakovaných žadatelů. Někteří žadatelé, kteří nebyli pro účel této bakalářské práce vybráni, z různých důvodů nebyli nikdy přijati, ačkoliv si žádost podali několikrát. Při jejich zběžném prozkoumání se jako nejčastější důvod ukazovala dlouhodobá nemožnost žadatele zkontaktovat (neudal telefonní kontakt, sám se na stav své žádosti nedotazoval). Dalším opakujícím se jevem bylo vyřazení žádosti na základě samotného žadatele, který již využíval jinou pobytovou sociální službu, a proto si přál být vyřazen.

Z tabulky č. 1 vyplývá, že více než polovina žadatelů byla v produktivním věku, ačkoliv 21 respondentů nemá stálé zaměstnání ani dlouhodobou brigádu. Věk jako takový se tedy nejvíce jeví jako hlavní překážka na cestě k resocializaci žadatele. Nutno podotknout, že proces podání žádosti je mnohdy prvním kontaktem sociálního pracovníka s žadatelem a že z velké části záleží na potenciálním klientovi, s jakou důvěrou se se svým životem svěří sociálnímu pracovníkovi. I přesto 15 z celkových 31 žadatelů uvedlo, že nemají nikoho blízkého, na koho by se mohli obrátit, mnozí při podání žádosti právě rodinu a její rozpad uvedli jako příčinu jejich bezdomovectví. Z některých žádostí, kde žadatel opakovaně udával, že jeho nepříznivá sociální situace vznikla již před několika lety právě rozpadem rodiny, byla čitelná částečná rezignace a nedůvěra v lepší konec. Z výzkumu je však zjevné, že ve všech případech jde o kombinaci 2 a více faktorů, jež se opakují při každé žádosti daného člověka. Výjimkou tedy nebyli žadatelé, kteří byli dlouhodobě osamělí, více než dva roky bez vyhovujícího bydlení a měli mnohdy fyzické či psychické onemocnění, které je ještě více marginalizovalo. Všimla jsem si, že obzvláště osoby se zkušeností s duševním onemocněním, bez vhodného rodinného zázemí se z ulice dostávají velice těžko a mnohdy se z nich stávají dlouhodobí uživatelé sociálních služeb. Šťastnější z nich mají alespoň výplatu z důchodového pojištění, mnozí jsou ale závislí pouze na dávkách hmotné nouze, bez schopnosti si dlouhodobě udržet práci. V takových případech jsou osoby ještě více ohroženy závislostmi na alkoholových či nealkoholových

drogách. Ačkoliv v takovém případě jde spíše o polemizaci, zda bylo dříve vejce, nebo slepice. Mnohdy je těžké zjistit, zda klient se zkušeností s duševním onemocněním drogy začal užívat až po propuknutí onemocnění, nebo ho přivedily právě užívané drogy. Z výsledku výzkumné otázky č. 2 vychází, že u většiny respondentů nedošlo k posunu v jejich majetkových, finančních ani sociálních poměrech. Důvody mohou být různé. Nedostatečná motivace klienta ke změně, příliš velké bariéry (na straně klienta či státních institucí) na cestě klienta k resocializaci nebo i nedostatečná sociální práce s klientem ubytovaným v AD. Např. žadatel č. 25, osoba s největším počtem podaných žádostí (4), uvádí ve své poslední žádosti, že si ve spolupráci se sociálním pracovníkem podal žádost o sociální byt. Otázkou by mohlo být, co mu stálo v cestě, že k podání žádosti nedošlo již dříve. Myslím, že výzkumná otázka č. 2 by si zasloužila hlubší zkoumání a samostatný výzkum. Z výzkumné otázky č. 3 je zjevné, že téměř polovina žadatelů v době podání žádosti využívala jinou pobytovou sociální službu. V porovnání s ostatními respondenty, kteří pobývali ve většině případů v noclehárně nebo na ulici, jde tedy o relativně dobrý výsledek. Pokud ale nedochází z různých důvodů k nějakému posunu v rámci současného AD, je velká pravděpodobnost, že se klient stane dlouhodobým uživatelem různých AD. Myslím, že pro osobu, která je dlouhodobě na ulici a využívá pouze ambulantní či pobytové sociální služby pro osoby bez domova, je osamostatnění velice náročné a je potřeba velmi intenzivní práce a snaha na straně klienta i sociálního pracovníka, aby byl klient schopen osamostatnit se a převzít veškeré kompetence spojené s dlouhodobým pobytem na komerční ubytovně či v nájemním bytě. Obzvláště nájemní byt, kde je osoba úplně sama (či s partnerem) a nemá se na koho obrátit, při čerpání státní sociální podpory či hmotné nouze a dokládání potřebných dokumentů, pravidelném hrazení záloh, hospodaření s penězi, může znamenat pro klienty tak velký výstup z komfortní zóny, že raději zůstanou v AD, kde je od nich vyžadována menší zodpovědnost.

## Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na osoby, které chtěly opakovaně využít služby Azylového domu sv. Terezie.

Cílem práce bylo provést kvalitativní výzkum pomocí analýzy dat a tím zjistit sociální faktory vedoucí k zájmu o opakovaný pobyt v konkrétním azylovém domě.

První výzkumná otázka byla zaměřena na sociální faktory vedoucí k opakovanému podání žádosti o ubytování. Jako možné příčiny se ve výzkumu ukázaly zprerhané sociální vazby v blízkém okolí žadatelů, doba trvání nepříznivé sociální situace, která mnohdy převyšuje několik let, a dluhy, které ztěžují žadatelům opětovný vstup do systému včetně nalezení stálého zaměstnání.

Dále mne zajímaly změny vedoucí k resocializaci klientů od podání první žádosti. Z celkového počtu 31 žadatelů nedošlo k žádné měřitelné změně u 23 zkoumaných, ať už jde o uplatnění na trhu práce, podání žádosti o byt pro osoby v sociální tísní, zažádání o starobní či invalidní důchod. Z těchto výsledků vyvstala otázka ohledně možných příčin vedoucích k minimální či žádné změně. Příčiny pro tento opakující se jev mohou být různé, ať už se jedná o bariéry na straně klienta, systému či samotné práce sociálních pracovníků.

Poslední otázka se týkala prostředí, odkud žadatelé v době podání první žádosti přicházeli. Z výsledků práce je zjevné, že 13 respondentů v době podání první žádosti bylo uživatelem jiného azylového domu, 9 respondentů využívalo možnosti noclehárny, 4 respondenti v žádosti uvedli, že přespávají venku, 3 respondenti využívali v dané době služby hostelů, komerční ubytovny či ubytování u svých známých. Zbylí 2 respondenti přišli v doprovodu terénního pracovníka zprostředkovaného psychiatrickou nemocnicí v rámci hospitalizace. V závěru této práce mohu konstatovat, že stanovený cíl byl v dostatečné míře naplněn.

## Seznam literatury

### Publikace

1. *Bible*. (2015). Česká biblická společnost.
2. Elichová, M. (2017). *Sociální práce*. Grada.
3. Hauke, M. (2011). *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Grada.
4. Hendl, J. (2012). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Portál.
5. Holá, L. (2011). *Mediace v teorii a praxi*. Grada.
6. Horáková, M. (1996). *Současné podoby bezdomovství*. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
7. Janebová, R. (2014). *Kritická sociální práce*. Gaudeamus.
8. Janebová, R. (2014). *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Gaudeamus.
9. Kraus, B., & Hroncová, J. (2010). *Sociální patologie*. Gaudeamus.
10. Levická, J. (2002). *Teoretické aspekty sociální práce*. Trnavská univerzita.
11. Matoušek, O. (2013) *Encyklopedie sociální práce*. Portál.
12. Matoušek, O. (2016). *Slovník sociální práce*. Portál.
13. Matoušek, O. et al. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Portál.
14. Matoušek, O., Koláčková, J., & Kodymová, P. (2010). *Sociální práce v praxi*. Portál.
15. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada.
16. Nakonečný, M. (1998). *Základy psychologie*. Academia.
17. Průdková, T., & Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Triton.

18. Robson, C., & McCartan, K. (2016) *Real world research: a resource for users of social research methods in applied settings* (4th Ed.). Wiley.
19. Šabatová, A., Blecha, M., & Černá, J. (2017) *Dávky pomoci v hmotné nouzi*. Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR.
20. Štěchová, M., Luptáková, M., & Kopoldová, B. (2008) *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Institut pro kriminologii a sociální prevenci.
21. Tomeš, I. (2010). *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Portál.
22. Vágnerová, M., Csémy, L., & Marek, J. (2013). *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Karolinum.

### **Internetové zdroje**

1. Česká správa sociálního zabezpečení. (n. d.). *Invalidní důchod*. <https://www.cssz.cz/web/cz/invalidni-duchod>
2. ČTK. (2022, 7. červen). *Zákon o dostupném bydlení by mohl být podle Bartoše přijat do dvou let*. České noviny. <https://www.ceskenoviny.cz/zakon/zakon-o-dostupnem-bydleni-by-mohl-byt-podle-bartose-prijat-do-dvou-let/2216400>
3. Foltanová, G. (2012). *Příloha diplomové práce: ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY*. Masarykova univerzita. [https://is.muni.cz/th/hieca/Poradensky\\_system\\_-\\_Priloha\\_1.pdf](https://is.muni.cz/th/hieca/Poradensky_system_-_Priloha_1.pdf)
4. Lomozová, J. (2021, 25. červen). *Azylový dům sv. Terezie*. Arcidiecézní charita Praha. <https://praha.charita.cz/sluzby/svterezie/>
5. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2019). *Doporučený postup č. 5 /2019. Jednání se zájemcem o sociální službu*. <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporu%C4%8Den%C3%BD+postup+%C4%8D.+5+--+Jedn%C3%A1n%C3%AD+se+z%C3%A1jemcem+o+soci%C3%A1ln%C3%AD+slu%C5%BEbu.pdf/2d9d871b-61b5-c2f1-7369-12b8545ec3c6>
6. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (n. d.). *Evidence uchazečů o zaměstnání*. (n. d.). <https://www.mpsv.cz/-/evidence-uchazecu-o-zamestnani-a-podpora-vnezamestnanosti>



7. Mladá fronta. (2017). *Životní minimum, statistiky týkající se životního minima*. Finance.cz. <https://www.finance.cz/makrodata-eu/trh-prace/statistiky/zivotni-minimum/>
8. Pěnkava, P. (2010). *Výchovně vzdělávací prvek v sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší* [Rigorózní práce, Univerzita Karlova].
9. Sinecký, F. (2017, 6. březen). *Exekuční srážky od roku 2017*. Portál Pohoda. <https://portal.pohoda.cz/dane-ucetnictvi-mzdy/mzdy-a-prace/exekucni-srazky-od-roku-2017/>
10. Společnost sociálních pracovníků ČR. (n. d.). *Etický Kodex společnosti sociálních pracovníků*. [http://socialniprocnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_ssprc.pdf](http://socialniprocnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprc.pdf)
11. Straková, M., & Čermáková, K. (2008). *Standardy kvality sociálních služeb příručka pro uživatele*. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss\\_final\\_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9)
12. Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR. (2022). *Rád bych věděl, jaké jsou podmínky pro to, abych mohl zdravotní pojišťovně uhradit svůj existující dluh (pojistné i penále) ve splátkách*. <https://www.vzp.cz/o-nas/tiskove-centrum/otazky-tydne/uhrada-dluhu>

### **Seznam použité judikatury**

1. Vnitřní řád azylového domu – Standard č. 4 Azylového domu sv. Terezie (2009)
2. Vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (2006).
3. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (2006).
4. Zákon č. 110/2006 Sb., zákon o životním a existenčním minimu (2006).
5. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi (2006).

## **Seznam obrázků a tabulek**

Obrázek 1. VO č. 2, autorka Lucie Pavlovcová, 2022 .....	41
Obrázek 2 VO č. 3, autorka Lucie Pavlovcová, 2022 .....	42
Tabulka 1 Informace o žadatelích .....	35
Tabulka 2 Nepříznivé sociální situace zjištěné z prvních žádostí klientů o ubytování ...	37

# **Bibliografické údaje**

**Jméno a příjmení autora:** Lucie Pavlovcová

**Studijní program:** Sociální práce a sociální politika

**Studijní obor:** Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

**Název práce:** Sociální faktory ovlivňující zájem o opakovaný pobyt v azylovém domě

**Počet stran:** 50

**Počet titulů české literatury a pramenů:** 20

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů:** 2

**Počet použité judikatury:** 5

**Počet internetových odkazů:** 12

**Vedoucí práce:** doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

**Rok dokončení práce:** 2022

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

Jméno a příjmení studenta/-tky: Lucie Pavlovcová

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

Název práce: Sociální faktory ovlivňující zájem o opakovaný pobyt v azylovém domě

Vedoucí/oponent práce: doc. PaedDr. Slavomír LACA, PhD.

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 50

Počet stránek příloh: 2

Počet titulů v seznamu literatury: 39

Celkový počet znaků:

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

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

	●			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	●			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	●			
--	---	--	--	--

**Formální zpracování**

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

	●			
--	---	--	--	--

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

		●		
--	--	---	--	--

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

		●		
--	--	---	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

	●			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	●			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

		●		
--	--	---	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

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

	●			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

		●		
--	--	---	--	--

\*

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

Vyváženost teoretickej a praktickej časti  
v danom tématu

	•			
--	---	--	--	--

Návaznosť kapitol a subkapitol

		•		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použiteľnosť  
výsledkov v praxi

	•			
--	---	--	--	--

Vhodnosť prezentácie záverov práce  
(publikácie, referáty, apod.)

		•		
--	--	---	--	--

Otázky a námety k diskusi pri obhajobe:

Nemám otázky do diskusie.

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky):

Autorka predkladanej bakalárskej práce Jana Lucie Pavlovcová sa zaoberá vo svojej práci sociálnou problematikou a to vidíme už v samotnom názve Sociálne faktory ovplyvňujúci zájem o opakovaný pobyt v azylovom dome. Štruktúra práce obsahuje v jednotlivých kapitolách a podkapitolách skúmanú problematiku. Autorka má praktické skúsenosti s touto problematikou v praxi, preto jej patrí pochvala, že sa pustila do náročnej problematiky v rámci sociálnej práce a ľudí v azylovom dome.

V anotácii autorka charakterizuje celú problematiku, ktorú rozoberá v jednotlivých kapitolách, taktiež si v anotácii vytýčila cieľ svojej bakalárskej práce. Autorka pri písaní použila adekvátnu odbornú literatúru, ktorú uvádza v zozname bibliografických odkazov (autorka použila nielen domácu literatúru ale aj zahraničné publikácie, k tejto problematike, za čo jej patrí pochvala).

Predkladaná bakalárska práca sa člení na teoretickú a empirickú časť. V práci sa nájdu formálne nedostatky v rámci predpisanej normy, hlbšiu analýzu empirickej časti. Predkladaná bakalárska práca sa člení na teoretickú a empirickú časť.

Prvá kapitola je venovaná problematike ľudí bez domova a to príčinami, a jednotlivými špecifikami formami. Druhá kapitola rozoberá oborovú špecifikáciu a to sociálnu prácu s ľuďmi bez domova, sociálnymi službami, metodami sociálnej práce s ľuďmi bez domova a etikou sociálneho pracovníka s ľuďmi bez prístrešia. Tretia kapitola sa venuje psychosociálnej starostlivosti pre ľudí bez domova. Menšie výhrady k teoretickej časti mám, že by bolo potrebné porovnať a zmapovať situáciu v zahraničí.

Praktickú časť tvorí posledná kapitola štvrtá, ktorá je prínosom predkladanej práce. Empirická časť je veľmi dobre a prehľadne spracovaná, kde bola využitá vhodná kvalitatívna metóda (analýza údajov), boli stanovené výskumné otázky. Následne sa výsledky spracovali teda vyhodnotené. Celá praktická časť opisuje priebeh kvalitatívneho výskumu, ktorý sa uskutočnil analýzou údajov z opakovaných žiadateľov v rokoch 2016-2021 so zameraním na opakujúce sa faktory. Za prínosne v tejto práci – empirickej časti je, že autorka skúmala analýzu údajov v Azylového domu sv. Tereze v rámci opakovaného pobytu klientov.

Domnievame sa, že predložená bakalárska práca aj na napriek niektorým nedostatkom je zaujímavou spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu.

Doporučení k obhajobe: doporučuji/nedoporučuji\*

- práca spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikácia:

- klasifikujem ju stupňom – 1 - 2 dle obhajoby

Datum, podpis: 18.08.2022

\* nehodící se, škrtněte

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

Jméno a příjmení studentky: Lucie Pavlovcová

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

Název práce: Sociální faktory ovlivňující zájem o opakovaný pobyt v azylovém domě

Oponent práce: Mgr. Barbara Kostelacová

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 50

Počet stránek příloh:

Počet titulů v seznamu literatury: 39

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

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

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

Oborová příléhavost tématu

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

Originalita tématu a jeho zpracování

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

**Formální zpracování**

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

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

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

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

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

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

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

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

Využití výzkumných empirických metod

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

Využití praktických zkušeností

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

**Obsahová kritéria a přínos práce**

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

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

Naplnění cílů práce

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

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

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

Návaznost kapitol a subkapitol

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

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

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

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

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty apod.)

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

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

1. Uveďte konkrétní překážky na cestě osamostatnění klienta.
2. Jaké faktory mohly ovlivnit validitu vašeho výzkumu?
3. Má vaše práce nějaký praktický přínos pro praxi?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka si pro svou bakalářskou práci zvolila téma v souladu se studovaným oborem, zároveň při jejím zpracování čerpá ze zkušeností vlastní dlouhodobé praxe a dokládá v ní svůj skutečný zájem o tematiku.

Teoretická část práce se věnuje obecnému představení cílové skupiny, sociální práce s ní a dále již podrobně rozpracovává problematiku konkrétního zařízení azylového domu sv. Terezie v Praze. Teoretická část představuje komplexní, myšlenkově vystavěný rámec jako východisko pro výzkumnou část. Autorka v ní dokládá schopnost orientace v odborných pramenech a správného užití citací, počet titulů v seznamu použité literatury odpovídá nárokům na bakalářskou práci. Ocenění si zaslouží způsob, jakým autorka dokládá svou znalost problematiky, např. uvedením vlastního etického dilematu v praxi (s. 19, kap. 2.4). Výtku si zaslouží velmi stručná subkapitola 3.7.3 (s. 28), která je s ohledem na její obsahový význam v kontextu daného tématu nedostatečná.

Výzkumná část přináší adekvátně popsany metodologický postup. Autorka stanovila výzkumné otázky a představila výzkumnou metodu, v tomto případě analýzu dokumentů. Výsledky analýzy dat jsou shrnuty v jednotlivých odpovědích na výzkumné otázky. Kapitola Diskuse, která má být kritickým zamyšlením nad vlastním výzkumem, nenaplnuje svůj účel, neboť autorka se v ní zabývá obecnou úvahou nad problematikou bezdomovectví.

Formální stránka práce vykazuje drobné nedostatky v Obsahu (rozdělení práce na teoretickou a praktickou část, správné označení kapitol apd.) Stylistická a gramatická forma je až na drobné nedostatky, způsobené pravděpodobně spíše nepozorností, v pořádku.

Předkládaná bakalářská práce je zdařilá a vyhovuje nárokům na tento typ odborné práce.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 1 - 2

Datum, podpis: Mgr. Barbara Kostelacová

