

# Azylové domy pro lidi bez domova v Třinci a okolí

Kateřina Bazgierová

---

Bakalářská práce  
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav zdravotnických věd  
akademický rok: 2018/2019

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina Bazgierová**  
Osobní číslo: **H160538**  
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**  
Studijní obor: **Zdravotně sociální pracovník**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Azylové domy pro lidi bez domova v Třinci a okolí**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**  
**Vymezení pojmu a teoretických východisek z oblasti bezdomovectví a azylových domů pro osoby bez domova.**  
**Příprava metodiky výzkumné části.**  
**Realizace kvantitativního výzkumu prostřednictvím dotazníku.**  
**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**  
**Prezentace výsledku výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**ELIHOVÁ, Markéta. Sociální práce: Aktuální otázky. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.**

**KELLER, Jan. Posvícení bezdomovců: úvod do sociologie domova. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2013. ISBN 978-80-7419-155-8.**

**KLIMENT, Pavel a Vít DOČEKAL. Pohled na bezdomovství v České republice. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5007-0.**

**MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál, 2012. ISBN:978-80-262-0090-1.**

**THOMPSON, Sanna J. Homelessness, Poverty, and Unemployment. New York: Nova Science Publishers, 2011. ISBN 9781613249253.**

Vedoucí bakalářské práce:

**PhDr. Lucia Elsner, PhD.**  
Ústav zdravotnických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**5. prosince 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**17. května 2019**

Ve Zlíně dne 5. prosince 2018

doc. Ing. Aněžka Lengálová, Ph.D.  
*děkanka*



L.S.

Mgr. Jana Doleželová  
*ředitelka ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 16.5.2019

.....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá azylovými domy pro lidi bez domova v Třinci a okolí. Rozděluje se na část teoretickou a praktickou. V teoretické části přibližuje problematiku bezdomovectví, skupiny, které jsou nejvíce ohrožené bezdomovectvím, popisuje formy a příčiny tohoto fenoménu. Dále se autorka zaměřuje na azylové domy pro lidi bez domova a jejich rozdělení. Definuje podmínky k přijetí, kapacitu a také pracovníky pracující v azylových domech a, popisuje jejich náplň práce. V poslední kapitole jsou popsány jednotlivé azylové domy pro lidi bez domova v Třinci a okolí. Praktická část řeší otázku spokojenosti klientů v jednotlivých domech.

Klíčová slova: azylové domy, bezdomovectví, lidé bez domova, sociální pracovník

## **ABSTRACT**

This bachelor thesis is focused on shelter homes for people without their own home in Třinec and surroundings. The theoretical part is about homelessness, the most endangered groups of people, typical forms and causes of this phenomenon. The author also describes shelter homes for homeless people and its sorting. She defines an acceptance conditions, capacity and also workers of shelter homes with their job definition. She describes shelter homes of Třinec and its surroundings one by one in the last chapter of the thesis. A satisfaction of clients in different shelter homes is solved in practical part of the thesis.

Keywords: shelter homes, homelessness, homeless people, social worker

Poděkování, motto a čestné prohlášení, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická, nahraná do IS/STAG jsou totožné ve znění:

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 BEZDOMOVECTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE</b> .....	<b>12</b>
1.1    DEFINICE BEZDOMOVECTVÍ.....	12
1.2    CHARAKTERISTIKA LIDÍ BEZ PŘÍSTŘEŠÍ .....	14
1.2.1    Rizikové skupiny osob bez přístřeší.....	14
1.2.2    Typické rysy osob bez přístřeší.....	15
1.3    PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ.....	16
1.4    FORMY BEZDOMOVECTVÍ .....	17
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO LIDI BEZ DOMOVA</b> .....	<b>19</b>
2.1    SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE PRO LIDI BEZ DOMOVA.....	20
2.2    ORGANIZACE ZASTŘEŠUJÍCÍ AZYLOVÉ DOMY .....	21
2.2.1    FEANTSA.....	21
2.2.2    SDRUŽENÍ AZYLOVÝCH DOMŮ V ČR.....	21
2.2.3    NADĚJE NA POMOC BEZDOMOVČŮM.....	22
2.2.4    ARMÁDA SPÁSY.....	22
2.2.5    SLEZSKÁ DIAKONIE.....	23
2.3    AZYLOVÉ DOMY PRO LIDI BEZ DOMOVA .....	23
<b>3 AZYLOVÉ DOMY V TŘINCI A OKOLÍ</b> .....	<b>25</b>
3.1    AZYLOVÝ DŮM PRO RODIČE S DĚTMI.....	25
3.2    BETHEL FRÝDEK-MÍSTEK.....	26
3.3    SÁRA FRÝDEK-MÍSTEK .....	27
3.3.1    Azylový dům pro matky s dětmi .....	27
3.3.2    Azylový dům pro ženy .....	28
3.4    SÁRA TŘINEC .....	29
3.5    BETHEL TŘINEC .....	30
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>32</b>
<b>4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU</b> .....	<b>33</b>
4.1    CÍLE VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	33
4.2    VÝZKUMNÁ METODA .....	33
4.3    VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	34
4.4    REALIZACE A PRŮBĚH VÝZKUMU .....	34
<b>5 VÝSLEDKY VÝZKUMU</b> .....	<b>35</b>



5.1	ZÁKLADNÍ INFORMACE O RESPONDENTECH.....	35
5.2	ANALÝZA ODPOVĚDÍ.....	37
5.3	ZHODNOCENÍ VÝZKUMNÉ ČÁSTI A DOPORUČENÍ PRO PRAXI .....	48
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>50</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>51</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>54</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>55</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>56</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>57</b>

## ÚVOD

Problematika bezdomovectví je značně diskutované téma. Lidé bez domova jsou a budou součástí naší společnosti. Jejich počet se zvyšuje. Společnost je ale stále vytlačuje na periferii jejího zájmu. Podle našeho názoru se ale jedná o velký sociální problém a proto jsme se rozhodli, že se tato problematika stane hlavním námětem této bakalářské práce. Jelikož jde o téma, které je a bude stále aktuální, stojí za to se nad určitými situacemi pozastavit.

Bezdomovectví je bezpochyby sociální problém, který se řeší nejen v České republice, ale i jinde ve světě. Jde o situace, kdy za určitých okolností se vám může změnit celý život. Může jít o změny náhodné nebo dlouhodobě předpokládané. Stát se člověkem bez domova je v dnešní uspěchané a moderní době velice snadné. Proto pokládáme za velmi důležité, aby společnost tyto lidi neodsuzovala, dokázala se pozastavit a podívat se na jejich situaci z jiného pohledu dřív, než je odsoudí.

Cílem práce je přispět k informovanosti o této problematice a představit organizace, které pomáhají právě osobám bez domova nebo těm, kteří jsou právě tímto problémem ohroženi.

Bakalářská práce se dělí na část teoretickou a praktickou. V teoretické části jsme se zaměřili na definici bezdomovectví, charakterizovali jsme si jedince, kteří jsou nejvíce ohroženou skupinou. Dále pak se zabýváme příčinami a formami bezdomovectví. Druhá kapitola mapuje především nestátní neziskové organizace, které zastřešují nebo se přímo zabývají lidmi bez přístřeší. V neposlední řadě jsme se zaměřili na pomoc ze strany státu, které je věnována podkapitola. Poslední kapitola této části mapuje konkrétní azylové domy v Třinci a okolí, zaměřuje se na cíle organizace, poslání a její strukturu.

Ve výzkumné části bakalářské práce zjišťujeme spokojenost klientů v azylových domech. Byl zvolen kvantitativní výzkum vzhledem k vybrané cílové skupině a stanovenému cíli. Jako nástroj získání dat jsme zvolili dotazníkové šetření. V závěru práce jsou interpretovány výsledky výzkumu.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 BEZDOMOVECTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE

Bezdomovectví je sociální problém, který se týká každé země. U nás bezdomovectví vzniká až se změnou režimu po roce 1989, do té doby se tento pojem nepoužíval. I když osoby bez domova existovaly, jednalo se převážně o lidi, základního nebo nízkého stupně vzdělání, kteří neměli nebo nezaložili vlastní rodinu, prožili těžkou životní situací či problémové dětství. Za minulého režimu bylo nemožné, aby někdo nepracoval a žil na ulici, v tomto případě byl trestně stíhán za příživnictví. Tito lidé bydleli na podnikových ubytovnách a noclehárnách, které jim zprostředkoval zaměstnavatel, a odváděli pro něj tu nejspínavější a nejhůře placenou práci. Jak jsme již uvedli, změna přišla po roce 1989, firmy se zavíraly, rušily firemní byty a ubytovny a lidé, kteří se nepřizpůsobili a nevyrovnali s politickou transformací a novým stylem života, končili na ulici. Přestalo být povinností chodit do práce a zodpovědnost a právo pracovat přešla na jedince. Jednalo se převážně o lidi, kteří se ocitli na okraji společnosti či žili nevyhovujícím stylem života. (Průdková, a další, 2008, str. 9-12)

### 1.1 Definice bezdomovectví

*„V každé společnosti existují lidé, kteří z různých (objektivních či subjektivních) důvodů nemají dovednosti nebo prostředky k tomu, aby si bydlení zajistili nebo udrželi sami. (...) Bezdomovectví je synonymem pro extrémní sociální vyloučení.“* (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013, str. 5)

Bezdomovectví lze zjednodušeně pojmenovat jako život bez domova. Pokud se podíváme na problematiku z širšího pohledu, spadají tady rovněž i osoby žijící v nedůstojných a nevyhovujících podmínkách pro bydlení. Bezdomovectví můžeme tedy definovat jako proces, který může přivést jedince z různých příčin a v těžké životní situaci ke ztrátě domova. (Hradecký, a další, 2007, str. 31)

Bezdomovectví definuje také typologie ETHOS, což je soubor zásad, kde se domov chápe ve třech základních oblastech a jejich absence může vést k bezdomovectví. Tuto typologii představila Evropská federace organizací pracujících v oblasti bezdomovectví a rozdělila je pro lepší porozumění do čtyř základních skupin:

- **Bez střechy:** jsou osoby přežívající a spící venku a osoby užívající sezónně nízko-prahové noclehárny.

- **Bez bytu:** spadají zde osoby na ubytovnách s dočasným ubytováním, azylové domy, pobytová zařízení pro ženy, ubytovny pro imigranty, osoby před opuštěním instituce a uživatelé dlouhodobé podpory.
- **Nejisté bydlení:** řadíme zde osoby žijící v nejistém bydlení, osoby ohrožené vystěhováním nebo domácím násilím.
- **Nevyhovující bydlení:** tato skupina zahrnuje osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách, neobyvatelném bydlení či přelidněném bytě. (Hradecký, a další, 2007, str. 31-32)

Jiná definice uvádí, že člověk bez domova je osoba, která je z různých důvodů vyloučena ze společenského života a ztratila bydlení nebo je v jeho přímém ohrožení. Přežívá na veřejně přístupných prostranstvích, ve zchátralých či opuštěných budovách nebo v domech určených k demolicí. (Průdková, a další, 2008, str. 9-13)

Domov můžeme chápat jako místo, kde má člověk své zázemí, místo pro odpočinek, relaxaci a především prostor pro sdílení spolu s blízkými nebo s rodinou. Domov vytváří sociální a fyzické zázemí s pocitem bezpečí. (Marek, a další, 2012, str. 13,37,67) Toto tvrzení uvádí i Průdková „*Mít domov znamená vědět, že se mám kam vrátit a že existují lidé, kteří mě mají rádi*“ (Průdková, a další, 2008, str. 10).

Potvrzuje to i Matoušek, který uvádí, že domov je zabezpečené místo, se silnou citovou vazbou, kde máme své nejbližší. (Matoušek, 2016, str. 51)

Z toho lze odvodit, že domov neznamena jen přístřeší pro člověka, ale jde o něco mnohem silnějšího a hlubšího. Lidé bez domova jsou většinou lidé, kteří jsou odloučeni od přátel či rodiny, pesimističtí, bez sebevědomí, naděje a smyslu života. Stát se člověkem bez domova v dnešní moderní a uspěchané době je docela jednoduché, bohužel si to mnozí neuvědomují. Člověk, který nečekaně přijde o všechno, zůstane sám a nemá nikoho, kdo by mu pomohl, postupem času dojde k závěru: „*že sám nemá takovou cenu, aby si zasloužil šanci změnit situaci*“. (Marek, a další, 2012, str. 37, 67)

Jiný pohled na tuto specifickou kulturu ještě uvádí Vágnerová, Csémy a Marek, kteří píšou, že pobyt na ulici může mít i jiné příčiny než, které byly dosud uvedeny. Může jít o mladé lidi, kteří si život na ulici vybrali dobrovolně, ze svého vlastního přesvědčení či hledání nových zkušeností. Je to specifická skupina, která se nepovažuje za bezdomovce, ale situaci vnímá jen jako přechodnou část, než se vrátí zpět do běžného života. (Vágnerová, a další, 2013, str. 9-11)

Další skupinu popisují Marek, Strnad a Hotovcová (Marek, a další, 2012, str. 12), bezdomovectví určitých skupin je národní a kulturní náležitostí a nejedná se o sociální selhání. Tito lidé si tuto cestu zvolili dobrovolně a hlásí se tak ke svému národu. Mezi tyto skupiny můžeme řadit obyvatelé romského etnika, tradiční indiánské kmeny či Aborigince, což jsou původní obyvatelé Austrálie.

## 1.2 Charakteristika lidí bez přístřeší

Bezdomovce charakterizujeme v dnešní době jako osoby bez přístřeší. Termín bezdomovec se v současné moderní době vzhledem k jeho negativní konotaci již nevyužívá. Většina těchto osob je v ekonomicky aktivním věku, tedy ve věku produktivním, za který považujeme dobu zhruba od dospělosti po období odchodu do důchodu. Mladiství do 18 let se v podstatě osobami bez domova stát nemohou, protože se o ně starají rodiče nebo výchovný ústav. A naopak důchodového věku se vzhledem ke svému způsobu života, který vedou, a zdravotní péče, které se jim dostává, dožívá jen poměrně malý počet lidí bez domova. Největší ohroženou skupinou jsou tedy mladí a lidé bez přístřeší středního věku. (Průdková, a další, 2008 str. 17)

### 1.2.1 Rizikové skupiny osob bez přístřeší

Jak píše Hradecký (In Průdková, a další, 2008, str. 17), jednou z ohrožených skupin jsou lidé, kteří si sami prošli těžkým dětstvím. Žili v nepřírodných podmínkách, kde nebyl rozvíjen jejich charakter, osobnost, sebedisciplína a morálka. Rodiče o ně nejevili zájem, byli týráni nebo si prošli ústavní výchovou a nechtějí nebo se z různých důvodů nemohou vrátit domů. Vedle jedinců z ústavních či dětských domovů, to mohou být i mladí lidé z rozpadlých či neúplných rodin, kde dochází častokrát ke střetu názorů s rodiči. Naopak se tady mohou ocitnout i mladí lidé z úplných či bohatých rodin, kteří odchází z vlastního přesvědčení, odporu nebo odmítání autority. Tyto osoby bývají nezralé, nevyrovnané se svým životem a chybí jim zkušenosti. Dospívání je vymezeno jako časový prostor pro identifikaci vlastního já a toto místo se stále zvětšuje. Období dospívání je taktéž vnímáno jako období rebelie a vzdoru. Proto se ulice pro některé mladé lidi stává rezervním prostranstvím pro uskutečnění potřeb, které jim rodinné zázemí neumožňuje. (Marek, a další, 2012 str. 92) Pokud mladí lidé bez domova žijí ve skupinách, vytváří si negativní postoj ke všemu. Tyto skupiny lidí mohou být nebezpečné jak svému okolí, tak sami sobě. Často si ani nehledají

zaměstnání, uskutečňují krádeže, zapojují se do organizovaného zločinu, násilností a další trestné činnosti. (In Průdková, a další, 2008, str. 17)

Další velkou rizikovou skupinou jsou lidé středního věku, kteří se nedokázali přizpůsobit politickým změnám devadesátých let minulého století. Jedná se o jedince, kteří spadli na samé dno svého života, ať už z důvodů rozpadu rodiny, zadlužení, alkoholismu a jiných návykových látek či nezaměstnanosti. Těžce se přizpůsobují novým situacím, které jim život přinese. Často se izolují od lidí, rodiny, přátel a stydí se za svůj současný stav. Bezdomovectví vnímají jako křivdu, která jim byla nespravedlivě přidělena. (Marek, a další, 2012 str. 97) Někteří jedinci vnímají své bezdomovectví jako selhání, že se nedokázali přizpůsobit sociálnímu životu, že nemají nárok pracovat a bydlet jako jiní lidé stejného věku. (Mikulášek, 2010, In: Marek, a další, 2012, str. 97)

Průdková a Novotný uvádějí, že nemalý podíl této rizikové skupiny tvoří lidé se základním vzděláním nebo vyučením v oboru, ve kterém nenašli uplatnění, nebo tento obor již zanikl a nedokázali se adaptovat. (Průdková, a další, 2008, str. 18)

Jak jsme již zmínili, mezi osobami bez domova se nenachází mnoho lidí v seniorském věku, jelikož stát se snaží ve velké míře pomoci seniorům se zprostředkováním bydlení a různých příspěvků na život. Pokud se člověkem bez domova stane člověk již v důchodovém věku, jde zpravidla o jedince, kteří se hůře přizpůsobují novým změnám a přestávají rozumět systému, ve kterém žijí. Neví, jak se bránit, a neumí si zjistit potřebné informace, které by jim pomohly. Pokud pobírají starobní penzi a po zaplacení nájmu jim nezůstanou peníze na živobytí, jsou nuceni si obstarat jídlo alternativním způsobem, jako je vybírání popelnic nebo vyhledávání služeb pro lidi bez domova. Mnohdy si neřeknou o pomoc, aby nikoho neobtěžovali, a postupem času přijdou o bydlení, protože je pro ně neúnosné platit nájem. Ztrátou střechy nad hlavou či ukončením nájemní smlouvy přijdou i o starobní penzi. Výjimkou můžou být jedinci, kteří mají trvalé bydliště zapsané na obecním či městském úřadě. Vyřízení dávek a důchodu je složitý administrativní proces, který je pro ně jistým způsobem stresující, smíří se se svojí situací, rezignují a pomoc odmítají. (Marek, a další, 2012, str. 99-102)

### 1.2.2 Typické rysy osob bez přístřeší

Lidé bez domova mají své typické rysy, kterými se značně liší od společnosti. Veškeré své věci a vlastnictví si nosí s sebou, buď v igelitových taškách, nebo mají pojízdné vozíky,

rozbité kočárky či batohy, které našli vyhozené na ulici. Po celý den je neodkládají, aby eliminovali nebezpečí újmy a vykradení. Dalším typickým prvkem těchto lidí je jejich vzhled. Oblečení u lidí bez domova tvoří zvláštní sestavy, seskládané více účelově než vzhledově, důležité je, aby bylo funkční. Zejména v zimních měsících, kdy bývá často teplejší oblečení nedostupné, si vrství veškeré věci na sebe, aby jim nebyla zima. Jinak je to u mladších lidí na ulici či u jedinců, kteří jsou na ulici kratší dobu, ti se snaží oblékat lépe a více pečovat o svůj zevnějšek tak, jak byli zvyklí. Postupem času rezignují a zařadí se mezi osoby bez přístřeší s typickými prvky jejich kultury. (Marek, a další, 2012, stránky 61-63)

Zdrojem obživy u jedinců bez domova je částečně žebrání, malé krádeže potravin, prohlédávání kontejnerů a popelnic na ulici či za většími obchodními domy, kde se likvidují neprodané nebo prošlé potraviny. Existují také výjimky, kdy se lidé bez domova snaží pracovat. Odvází sběrné materiály do sběru, především železo a drahé kovy, za které obdrží peníze, prodávají různé časopisy, s tím se můžeme setkat ve větších městech, nebo dochází na příležitostné brigády nebo pracují nelegálně bez řádné pracovní smlouvy. Za těžkou a namáhavou práci se jim ale dostane minimální odměny. (Průdková, a další, 2008, str. 23)

### 1.3 Příčiny bezdomovectví

Příčiny bezdomovectví chápeme jako faktory, které vedou k samotnému vzniku a trvání tohoto stylu života. Jakákoliv krize může vést jedince ke ztrátě domova. (Kliment, a další, 2016, str. 37)

V dnešní době je velmi snadné stát se člověkem bez domova. Stávají se jimi lidé z různých sociálních tříd, mnohdy odlišného věku, rozličného stupně vzdělání či rodinného zázemí. Abychom byli schopni řešit tyto problémy, je podstatné znát jejich příčiny a minimalizovat tak následky sociálního vyloučení. Pro lepší analýzu problému je velmi důležitý i pohled samotných osob bez domova, i když jejich výklad bude zřejmě dávat vinu více svému okolí než sami sobě. Někdy u osob bez přístřeší je těžké rozeznat, zda jde o příčinu nebo o následek životní situace. Člověka může na ulici dostat alkoholismus, někdy začne pít, až když se na ulici ocitne. Tudíž není jednoznačná příčina a následek. Z toho vyplývá, že mezi základní rozdělení příčin bezdomovectví je působení různých vnějších a vnitřních faktorů současně. (Průdková, a další, 2008, str. 15-16)



- **Vnější příčiny**, objektivní či strukturální, jsou důsledkem ekonomicky – politické a společenské situace v zemi. K těmto faktorům patří míra nezaměstnanosti a nedostačující místa na trhu práce, neuspokojivé zajištění osob v nemoci a ve stáří, sociální nedostupnost bydlení, chudoba či diskriminace odlišných etnických menšin. Patří sem i mladí lidé, kteří byli propuštěni po dosažení plnoletosti z ústavních zařízení výchovy mládeže a nejsou zcela připraveni na život. Další rizikovou skupinou jsou vězni, kteří byli déle ve výkonu trestu, a nemají kam se vrátit. Přišli tímto o své zázemí, rodinu, střechu nad hlavou. (Průdková, a další, 2008, str. 16). „*Význam objektivních faktorů je také v jejich působení na legislativu (sociální zákonodárství), na rovnost žen a mužů, na integraci invalidů, na kriminalitu. (...) Faktory společenské konečně mohou působit také na problémy menšin, exilu a migrace*“. (Hradecká, a další, 1996, str.33)
- **Vnitřní příčiny**, jinak řečeno subjektivní, pojímají soukromé, hmotné a rodinné podmínky jednotlivců a celých rodin. Mezi soukromé, tedy osobní podmínky můžeme zařadit duševní poruchy, tělesné handicapy, traumata z dětství, kdy rodiče byli závislí na návykových látkách nebo docházelo k týrání či zneužívání. Do hmotných podmínek lze uvést nízký plat, se kterým úzce souvisí zadlužení, ale také ztráta bydlení či práce, což je taky druhou nejčastější příčinou bezdomovectví u nás, hned po rozpadu rodiny. Hádky v manželství či dysfunkční a rozpadající se rodina spadá do rodinných podmínek. (Průdková, a další, 2008, str. 16)

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, str. 18-19) uvádějí další dělení příčin bezdomovectví a to na primární, sekundární a terciální. Primární příčina řeší otázku, co se stalo, že se člověk ocitne na ulici. Sekundární příčina je psychický pád jedince a zabývá se otázkou, proč se lidé z ulice nedokážou a nesnaží vrátit zpátky do běžného života. Kdežto terciální příčina je spojena s problémem, kdy člověk neví, kam patří, nemůže objevit své místo ve společnosti a vrací se cyklicky pořád zpátky na ulici.

#### 1.4 Formy bezdomovectví

Hradečtí (1996, str. 27-28) ve své publikaci rozdělili tuto skupinu lidí do tří základních skupin, toto dělení převzali i ostatní specialisté, kteří se touto problematikou zabývají, aby ji mohli dále rozvíjet a přesněji vystihnout popis jednotlivých skupin.

Rozdělení dle uvedených autorů

- *Zjevní bezdomovci*
- *Skrytí bezdomovci*
- *Potenciální bezdomovci*

Do skupiny zjevných bezdomovců patří osoby bez střechy nad hlavou a na první pohled rozpoznatelní podle svých charakteristických rysů. Zejména dle specifického zápachu, neudržovaného vzhledu, stylu oblékání, ale také podle úkonů, které vykonávají. K nim patří prohrabávání kontejnerů a popelnic, žebrání, sbírání odhozených nedopalků cigaret. Zjevní bezdomovci si nosí s sebou všechn svůj majetek a nejčastěji se objevují na veřejných místech, jako jsou nádraží, ulice, náměstí, mosty či parky. Snaží si získat jídlo, popřípadě teplejší oblečení či přístřeší a uspokojit tak své základní potřeby. Lidé mají k této skupině bezdomovců jisté předsudky, často z nich mají strach, cítí odpor a vůbec s nimi nechtějí přijít do styku, jsou do jisté míry přesvědčeni, že si za svůj současný stav můžou sami. (Průdková, a další, 2008, str. 13-14)

Druhou a velice početnou skupinou jsou bezdomovci skrytí, kteří nemají svůj vlastní domov. Tito jedinci, kteří na první pohled nemají charakteristické rysy jako předešlá skupina, nosí docela čisté oblečení, pečují o svůj zevnějšek a své problémy tají. Navštěvují noclehárny, ubytovny či azylové domy, ale pouze na krátkou část a to převážně v zimních měsících, aby si zajistili teplo, jídlo a přístřeší. Nezdržují se v těchto organizacích příliš dlouho a často mění i lokality. (Haasová, 2011, str. 7-8)

Třetí skupinou tohoto dělení jsou bezdomovci potencionální. Sem patří osoby, které mohou o svůj domov přijít. Tito jedinci mají práci i střechu nad hlavou, ale z jistých důvodů jde o bydlení nestabilní či nevyhovující, někdy až ohrožující na životě. Mohou to být také jedinci, kteří byli propuštěni z ústavní výchovy, výkonu trestu, z různých léčeben a nemohou se vrátit zpět k rodině. Mezi potencionálními bezdomovci jsou i lidé, kteří bydlí v podnájmu, bez řádné podnájemní smlouvy, nezaměstnaní, osoby užívající návykové látky a rozvedení, především matky či otcové samoživitelé. (Průdková, a další, 2008, str. 14-15)

## 2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO LIDI BEZ DOMOVA

Sociální služby řadíme do sociální politiky, která se zabývá lidmi bez domova a jejich podmínkami pro život. Jde o společenskou činnost státu, která se snaží zabránit sociálnímu vyloučení osob a zvednout nebo alespoň udržet jejich životní úroveň. Sociální služby mají za svůj hlavní cíl pomoc občanům, kteří to nejvíce potřebují. (Dudková, a další, 2013)

Sociální služby jsou podle § 3 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, „*činnosti nebo soubory činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, © 2017)

Podle koncepce sociálního bydlení České Republiky 2015 – 2025, od Pospíšila a Sokačové (Pospíšil, a další, 2016, str. 77-78) jsou sociální služby rozděleny do tří složek:

**Sociální poradenství:** Je základní či odborné poradenství, které se poskytuje lidem v nepříznivé životní situaci, kteří si sami nevědí rady. Sociální pracovník, je povinen poskytnout těmto lidem základní informace, popřípadě poslat nebo nasměrovat k jistým odborníkům pro přesnější informace. Můžeme sem zařadit různé druhy poraden, ať už pro matky s dětmi, rodinné či manželské poradny, poradny pro seniory, oběti domácího násilí, zdravotně znevýhodněné občany a jiné.

**Služby sociální péče:** Jsou služby, které pomáhají zajistit potřebným lidem jejich psychickou a fyzickou pohodu a pomoci jim zcela nebo alespoň částečně začlenit se do běžného života. Jde o služby osobní asistence, péčovské péče, odlehčovací služby, různé druhy stacionářů, domovy pro seniory nebo domovy se zvláštním režimem či pro osoby zdravotně postižené.

**Služby sociální prevence:** Předchází a pomáhají občanům zabránit sociálnímu vyloučení. K této sociální službě patří: raná péče, noclehárny, domy na půl cesty a nízkoprahová zařízení. (Pruša, 2007, str. 64-66)

Sociální služby dělíme dle formy poskytované pomoci následovně:

- **Pobytové služby:** jsou spojené s ubytováním v zařízeních.
- **Ambulantní služby:** do těchto zařízení uživatel dochází sám nebo je doprovázen či dovážen další osobou, jedná se o denní formu služby.
- **Terénní sociální služby:** jsou služby, kdy sociální pracovníci dochází a vyhledávají uživatele v jejich přirozeném prostředí. Služby se poskytují jak jednotlivci, tak celým skupinám či komunitě. (Pospíšil, a další, 2016, str. 77-78)

## 2.1 Služby sociální prevence pro lidi bez domova

V této podkapitole se zaměříme na služby určené pro lidi bez domova a na další organizace zabývající se touto problematikou.

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. uvádí, že služby sociální prevence se snaží minimalizovat sociální vyloučení lidí, kteří jsou ohroženi svým způsobem života, návyky či jistými sociálními situacemi a událostmi. Jejich cílem je nejen pomoci tuto nepříjemnou situaci zvládnout, ale také chránit společnost před nežádoucími jevy. Mezi služby sociální prevence zabývající se problematikou osob bez přístřeší nebo ohroženou skupinou řadíme:

- *§ 57 Azylové domy*: poskytují dočasnou službu lidem bez přístřeší, kteří se nachází v nepříznivé životní situaci a přišli o bydlení.
- *§ 58 Domy na půl cesty*: tyto pobytové služby jsou určeny pro mladé lidi do 26 let, kteří po dosažení plnoletosti opustili dětský domov, diagnostický ústav nebo jsou propuštěni z výkonu trestu či ochranné léčby. Služba zprostředkovává ubytování a stravu, sociálně terapeutické dílny a pomoc při řešení osobních záležitostí.
- *§ 60 Krizová pomoc*: zahrnuje terénní, ambulantní i pobytovou formu péče. Je určena na přechodnou dobu osobám, které jsou v ohrožení života a nevládnou řešit situaci samy. Služba nabízí ubytování, stravu nebo pomoc při zajišťování stravy, terapeutické činnosti a pomáhá při řešení soukromých záležitostí či právní oblasti.
- *§ 61 Nízkoprahová denní centra*: jsou ambulantní či terénní služby, určené pro osoby bez domova, které jsou v nepříznivé životní situaci. Centra zajišťují podmínky základních hygienických potřeb, zajištění stravy a pomoc při řešení osobních záležitostí.
- *§ 63 Noclehárny*: jsou ambulantní formy pomoci osobám bez přístřeší. Služby nabízí možnost přespání v teple s využitím hygienického zařízení.
- *§ 69 Terénní programy*: nabízí služby určené pro osoby nebo skupiny osob bez přístřeší, které jsou ohroženy rizikovým způsobem života. Cílem služby je vyhledávat a informovat tyto lidi o možnostech sociální pomoci.

(Ministerstvo práce a sociálních věcí, © 2017 stránky 1-25)

## 2.2 Organizace zastřešující azylové domy

Lidé, kteří přišli o svůj domov, potřebují zázemí, kde by mohli přenocovat, dát si jídlo, zrealizovat osobní hygienu, popřípadě si vybrat čisté oblečení z charitativních šatníků. Proto vedle služeb sociální prevence máme i další nestátní neziskové organizace a sdružení, pracující s lidmi bez domova. (Matoušek, a další, 2005, str. 322-323)

Nestátní neziskové organizace se začaly zakládat na přelomu devadesátých let, kdy bylo prezidentskou amnestií propuštěno z vězení více než patnáct tisíc osob. Někteří jedinci po výkonu trestu neměli kam jít a zůstali na ulici. Církevní instituce a občanská sdružení proto zakládaly organizace, které nabízely lidem jídlo a místo k přespaní. V dnešní době je nabídka služeb pro osoby bez domova profesionalizována. (Průdková, a další, 2008, str. 55-56)

### 2.2.1 FEANTSA

FEANSTA je Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci se sídlem v Bruselu. Organizace FEANTSA byla založena roku 1989 a podporuje zejména nevládní organizace, které pracují s bezdomovci. Jejich neohrazeným cílem je konec bezdomovectví v Evropě. (Kolektiv autorů, 2003, str. 73-74)

Organizace se snaží plnit čtyři základní role.

1. *„Lobují a dělají kampaně na evropské úrovni*
2. *Zprostředkovávají výměnu informací mezi jejich členy*
3. *Rozvíjí partnerství s organizacemi, které se přímo bezdomovectvím nezabývají, ale setkávají se s ním*
4. *Mají na starosti činnosti observatoře bezdomovectví, která má na starosti studium bezdomovectví v EU.“ (Coghlan, 1998)*

### 2.2.2 SDRUŽENÍ AZYLOVÝCH DOMŮ V ČR

Azylové domy zakládaly po roce 1990 obce, města, státní a nestátní organizace nezávisle na sobě a nebyl přehled, kde a jaký domov vznikl. Proto vzniklo občanské sdružení nazývající se Sdružení provozovatelů azylových domů. Každý azylový dům, který patří do tohoto sdružení, musí mít jasnou koncepci a program, který uživatelům nabízí. (Plachý, 1998, str. 32-33)

Sdružení azylových domů si klade za svůj cíl:

- a) Zajistit spolupráci s ostatními organizacemi, které se zajímají o problematiku osob v tíživé životní situaci
- b) Vytvořit komplex azylových domů pro různé cílové skupiny
- c) Vytvořit jednotnou koncepci k jednání s danými úřady
- d) Vzdělávat, informovat a podávat poradenskou činnost pro provozovatele azylových domů (Ondrák, a další, 2007, str. 89)

### 2.2.3 NADĚJE NA POMOC BEZDOMOVČŮM

Organizace Naděje vzniká v roce 1990 spontánně a bez většího plánování do budoucna, jako občanské sdružení založené na křesťanských principech, pomáhající pouze uprchlíkům. V organizaci pracují dobrovolníci, kteří rozdávají jídlo. (Průdková, a další, 2008 stránky 56-57) Dnešním posláním organizace Naděje je pomoc začlenit zpět do společnosti jedince, jež stojí na okraji společnosti. Soustřeďuje se především na děti, mladistvé a jejich rodiny. Nabízí křesťanskou oporu, poradenství, vzdělání, lékařskou pomoc, hygienické a hmotné prostředky, ubytování, stravu a další služby dle individuálních potřeb klientů. Naděje taky realizuje misijní činnosti. (Ondrák, a další, 2007, str. 94-96) a (Dvacet let vývoje bezdomovectví v naší společnosti, 2012, str. 17)

### 2.2.4 ARMÁDA SPÁSY

Armáda Spásy byla založena kazatelem Williamem Boothem roku 1865 v Anglii. Věřil, že víra pomůže lidem žijícím v bídě a špině. U nás působila Armáda spásy od roku 1919, avšak během komunistické vlády musela být pozastavena. Po roce 1989 skupina křesťanů za podpory tehdejšího prezidenta Václava Havla činnost Armády spásy obnovila. (Průdková, a další, 2008, str. 57) V současné době funguje jako občanské sdružení se sídlem v Praze, v jehož čele stojí důstojník pro Českou republiku. Cílem tohoto sdružení je pomoci lidem bez domova a seniorům, poskytnout jim sociální poradenství a snažit se o znovu začlenění do společnosti. Armáda spásy provozuje nízkoprahová centra, noclehárny, azylové domy, krizová centra, domy pro seniory, domy na půli cesty. Motivuje uživatele k duchovnímu zamýšlení, pořádá různá křesťanská, biblická a bohoslužebná sezení. Činnost této organizace reaguje na potřeby klientů, popřípadě spolupracuje s dalšími organizacemi. (Ondrák, a další, 2007, str. 89-90)

### 2.2.5 SLEZSKÁ DIAKONIE

Slezská diakonie je nestátní nezisková organizace, poskytující kvalitní sociální služby potřebným lidem na základě křesťanských hodnot.

Tato organizace vznikla po roce 1990 s prvním sídlem na faře v Karviné a jmenovala se Agapé. Podávala jídlo, poskytovala poradenství a pomáhala lidem, kteří se ocitli na ulici. S narůstajícím počtem osob bez domova založili pracovníci pod touto organizací první azylový dům s názvem Bethel v Karviné. Azylový dům byl určen jak pro ženy, tak pro muže a později se jeho služba rozšířila i na matky s dětmi a mladistvé, kteří opustili dětské domovy. Postupem času se zapojila do této činnosti i ostatní města, a proto i na území města Třinec vznikají azylové domy, následně i noclehárny, nízkoprahová denní centra a další různorodé sociální činnosti pro lidi bez domova. Pro lepší začlenění těchto lidí do běžného života vznikají terapeutické dílny, kde se uživatelé účastní různých kurzů a aktivit - práce se dřevem, košíkářství, ruční práce pro ženy, pletení či výroba mýdla a svíček. (Filipková, 2015, str. 1)

Poslání Slezské diakonie, pomáhat potřebným lidem na základě biblických zásad, se postupem času vypracovalo na širokou škálu činností potřebným skupinám uživatelů. Nejen lidé bez domova, ale i osoby s postižením, senioři či rodiny s dětmi, mohou využívat různých služeb a poradenství ve složitých životních situacích. Vysoká úroveň kvalitních sociálních a sociálně zdravotních služeb řadí Slezskou diakonii k výrazným a důležitým nestátním neziskovým organizacím v naší republice. V současné době provozuje Slezská diakonie přes padesát středisek na území Moravskoslezského a Jihomoravského kraje. Umožňuje také dobrovolnickou činnost pro ty, kteří chtějí pomáhat druhým a rozdávat radost. (Ondrák, a další, 2007, str. 96-97)

### 2.3 Azylové domy pro lidi bez domova

Azyl znamená ochrana cizinců, či osob, které se nachází na území daného státu. (Oláh, a další, 2016, str. 122)

Azylové domy umožňují celodenní ubytování, místo pro odpočinek, hygienu a místo k zajištění stravy. Nabízí klientům sociální poradenství, podporu pro samostatný život a řešení nepříznivé situace, ve které se ocitli. Jsou rozděleny podle cílové skupiny na azylové domy pro muže, pro ženy, mladé do 26 let a azylové domy pro rodiny s dětmi. Každý z těchto domů má svá interní pravidla a podmínky, kterými se musí každý uživatel řídit. (Průdková, a další, 2008, str. 46)

### **Pracovníci v azylových domech a náplň jejich práce**

Pracovníci, kteří se specializují na práci s lidmi a jejich individuální potřeby, jsou označováni jako pracovníci pomáhající profese. Do této skupiny profesí řadíme lékaře, vychovatele, terapeuty a sociální pracovníky. K hlavní náplni práce pomáhajících činností patří diagnostika, což je vstupní proces, který uvede pracovníka do problému a otevře další možnosti při řešení. Poradenství je cílevědomá pomoc klientovi, která ho informuje o dalších možnostech pomoci. Další činnosti pomáhajících profesí je terapie, kde dochází k odstraňování stavů, které jsou pro klienta zatěžující. Veškeré aktivity, diskuze, šetření, prognózy, doporučení a zprávy pracovníci zaznamenávají a ukládají v elektronické či jiné podobě k archivaci, pro další možnou práci. (Michalík, a další, 2011, str. 14-17)

V azylových domech pracují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří mají odbornou způsobilost podle § 110 v zákoně o sociálních službách. Další skupinou jsou psychologové, lékaři, psychiatři, psychoterapeuti, sestry, ošetřovatelky a další pracovníci, kteří nemusí být interními zaměstnanci, ale mohou docházet do zařízení v předem sjednaných dnech. (Průdková, a další, 2008, str. 44-45), (Matoušek, a další, 2007, str. 9-15,35-48)

Každému klientovi služby je určen klíčový sociální pracovník. Ten má za úkol vytvořit spolu s uživatelem individuální plán, který by jim měl pomoci během poskytování služeb dosáhnout stanoveného cíle. Někteří uživatelé nevědí nebo nechtějí vědět, jaký cíl si stanovit, mnohdy nespolupracují. Je velmi důležité a obtížné, aby klíčový pracovník rozpoznal potřeby, správně motivoval a stanovil nějaký cíl. Problémem bývá, že uživatelé často mění svá rozhodnutí, a proto klíčový pracovník musí zvážit společně s klientem všechny možné důsledky a následky, které by případná změna mohla přinést. Po celou dobu je klíčový pracovník uživateli oporou a postupnými kroky, které jsou podrobně zaznamenány v dokumentaci uživatele, se snaží dosáhnout stanoveného cíle. (Pištorová, a další, 2011, str. 159-160)

Dalším důležitým úkolem klíčového nebo sociálního pracovníka v azylovém domě je získání důvěry ze strany uživatele a dostatek informací, aby mu následně mohla být poskytnuta pomoc. Pro klienta už to, že vyhledal sociální službu, je dost stresující, proto je velmi důležité získání jeho důvěry, aby se dokázal svěřit se svým problémem. Pracovník, který je na tyto situace vyškolený, musí postupně odbourávat strach a dostat klienta na svoji stranu. Pokud se pracovníkovi hned ze začátku podaří získat si důvěru, je větší pravděpodobnost spolupráce a řešení problému. (Pištorová, a další, 2011, str. 161-163)



### 3 AZYLOVÉ DOMY V TŘINCI A OKOLÍ

V předchozích kapitolách jsme se zaměřili na lidi bez přístřeší, kdo jsou a čím se vyznačují, a popsali jsme si také sdružení, která zastřešují azylové domy a pracovníky a jejich metody práce. V této kapitole se budeme věnovat jednotlivým azylovým domům pro lidi bez přístřeší v Třinci a jeho okolí.

#### 3.1 Azylový dům pro rodiče s dětmi

Azylový dům pro rodiče s dětmi v Třinci spadá pod Centrum sociální pomoci, které je příspěvkovou organizací města. Nabízí svým klientům sociální a zdravotní služby a další doplňkové činnosti, nabízející hlídání dětí, praní a žehlení, školení či různé vzdělávací akce. K sociálním službám patří dva denní stacionáře, osobní asistence, dům na půli cesty a azylový dům pro rodiče s dětmi.

Azylový dům je určen především pro matky, výjimečně pro otce či pečující osoby s nezaopatřeným nebo plnoletým dítětem, které navštěvuje školské zařízení. Kapacita tohoto azylového domu pro rodiče s dětmi je 31 míst. Osoby duševně nemocné, s infekčním onemocněním nebo bez lékařského posudku, nemohou o tento azylový dům žádat. Klienti, kteří již byli propuštěni z důvodu porušování interního řádu v době kratší než 6 měsíců, nemohou být znovu přijati.

Posláním této organizace je nejen poskytnutí přechodného bydlení rodičům s dětmi nebo těhotným ženám, ale i vytvoření bezpečného zázemí pro péči nezaopatřených dětí a jejich potřeb, motivace k soběstačnosti a zajištění vlastního bydlení. (Kostková, 2017, str. 1-26)

Cíle služby:

- Schopnost uživatelů postarat se o sebe a vést domácnost
- Zajistit si peníze na náklady spojené s bydlením, chodu domácnosti a potřeby určené dětem na jejich výchovu a vzdělání
- Dohlížet na to, aby klienti byli schopni pečovat o své děti, nezanedbávali pravidelné lékařské prohlídky, navštěvovali pravidelná školská zařízení, komunikovali a zajímali se o volnočasové aktivity dětí
- Pomoci uživatelům s vyřízením sociálních dávek, hlídat si své závazky a splácet dluhy
- Podpořit klienty v hledání a udržení stálého zaměstnání

Před nástupem do azylového domu je sepsána smlouva o ubytování na tři měsíce. O prodloužení smlouvy rozhoduje ředitelka azylového domu spolu s pracovníky, avšak maximální délka pobytu je stanovena na jeden rok. Pokud klient čeká na přidělení bytu nebo aktivně pracuje na vyřešení situace, lze udělit výjimku o jejím prodloužení.

Pracovníci azylového domu pomáhají klientům naučit se soběstačnosti, získat návyky spojené s úklidem, praním a žehlením, vařením, péčí o dítě a dodržování stanovených pravidel.

### **Aktivity pro uživatele azylového domu**

- Jednou za měsíc pracovníci pořádají setkání se všemi uživateli, kde mají prostor na řešení potřeb klientů nebo na požadavky ze strany pracovníků. Cílem těchto setkání, která probíhají formou diskuze, je zlepšení nabízených služeb, rozvíjení komunikačních schopností klientů, učit se naslouchat, respektovat a tolerovat druhé. Klienti mají prostor přemýšlet nad situacemi, které se naskytou během sezení.
- Dobrovolníci, kteří docházejí do zařízení během roku, připravují tematické akce, mezi které patří Velikonoční či Vánoční setkání s tvořivou dílnou, Den matek, Den dětí nebo letní tábory pro děti.

(Centrum sociální pomoci, © 2009)

## **3.2 BETHEL Frýdek-Místek**

Středisko BETHEL je azylový dům, který zastřešuje Slezská diakonie. Toto sociální zařízení je určeno pro plnoleté muže, kteří přišli o střechu nad hlavou nebo žijí v nedůstojných podmínkách. Zájemci o službu musí být soběstační, zvládat činnosti základních hygienických a sociálních potřeb. V rámci azylového domu, který má celkovou kapacitu 36 míst, nabízí toto středisko i samostatné bydlení pro 4 uživatele.

Posláním střediska BETHEL je umožnit mužům ubytování, místo pro přípravu stravy a zprostředkovat pomoc dle individuálních potřeb uživatele. Služba podporuje samostatné bydlení a vede jejich uživatele k samostatnosti. Hlavním cílem služby je podpora samostatného bydlení. (Výroční zpráva Slezské diakonie, 2009)

### **Další cíle služby:**

- Zprostředkovat pomoc k vyřízení či obnovení osobních dokladů a sociálních dávek
- Motivovat uživatele k vyhledání brigády, práce či alespoň zaregistrování se na úřadu práce a aktivně spolupracovat s úředníky

- Pomoci uživatelům naučit se hospodařit, šetřit peníze, které si vydělají nebo dostanou ze sociálních dávek, a dodržovat termíny, nastavením splátkových kalendářů na splácení dluhů a jiných poplatků
- Pokud je to možné, pomoci uživatelům k navázání kontaktu s jejich rodinou, popřípadě dětmi, a dohodnout si pravidelné návštěvy
- Podporovat uživatele v péči o jejich zdraví a změně dosavadního způsobu života.

### **Služby a aktivity pro uživatele**

- Terénní program BETHEL, spadá pod Azylový dům a jde o službu, kde pracovníci vyhledávají v okolí města Frýdek-Místek bezdomovce, navazují s nimi kontakt v jejich přirozeném prostředí a snaží se eliminovat zdravotní a sociální rizika, která tyto jedince ohrožují. Komunikují s lidmi bez přístřeší o možnostech pomoci, které jim mohou nabídnout. Přijetí do azylového domu, využití nízkoprahového centra, návštěvy sociálního šatníku ADRA nebo simulaci postupů při jednáních na úřadech.
- Služba také spolupracuje s nízkoprahovým zařízením nabízejícím uživatelům denně od 10 do 16 hodiny pomoc pracovníků a dobrovolníků, kteří se jim věnují individuálně, dle jejich potřeb. Pomáhají s vyplněním úředních dokumentů, hledáním práce či brigády. Snaží se tyto lidi socializovat pořádáním různých skupinových sezení a aktivit.

(BETHEL FM, © 2019)

## **3.3 SÁRA Frýdek-Místek**

Středisko SÁRA je pobytová služba ve Frýdku-Místku, jehož zřizovatelem je Slezská diakonie. Sdružuje azylový dům pro matky s dětmi a azylový dům pro ženy.

### **3.3.1 Azylový dům pro matky s dětmi**

Posláním tohoto azylového domu je poskytnout ubytování matkám s nezaopatřenými dětmi nebo ženám od 8. měsíce těhotenství, které jsou v těžké životní situaci a přišly o střechu nad hlavou, na maximální dobu jednoho roku.

Služba nabízí osm bytových jednotek pro matky s dětmi, s celkovou kapacitou 26 lůžek. Poplatek za ubytování je 100 Kč pro dospělého ženu a 70 Kč za dítě na jeden den. Každý byt

má kuchyňský kout pro přípravu jídla, jídelní stůl, nábytek, postele a vlastní koupelnu. Klientky mají ze strany pracovníků individuální přístup a jsou akceptovány jejich práva a povinnosti. (Výroční zpráva Slezské diakonie, 2017)

#### **Cíle služby:**

- Pomoci získat osobní doklady a zaregistrovat se u praktického lékaře
- Zvládnout péči o své nezaopatřené děti, zajistit jejich základní potřeby, plnění úkolů a kontrola činnosti dětí navštěvujících povinnou školní docházku a aktivně spolupracovat s orgánem *sociálně právní ochrany dětí*
- Naučit klientky plánovat budoucnost, najít si zaměstnání a bydlení, zajistit finanční prostředky a naučit se s nimi hospodařit.
- Spolupracovat s poradnou pro ženy a dívky a vyhledávat další odborné poradenství, pro řešení své situace.

#### **Aktivity služby**

- Pracovníci nabízejí pomoc při vyřizování osobních záležitostí a pomoc při dosažení vlastních cílů, které jsou součástí individuálního plánování.
- Klientky se svými dětmi mají k dispozici společenskou místnost, k navazování sociálních vztahů s ostatními uživatelkami, televizi a počítač
- Matky mohou s dětmi využívat hrací místnost, kde jsou hračky a ve stanovených dnech sem dochází dobrovolník, který připravuje pro děti a matky společný program.
- Pracovníci nabízejí klientkám v aktivizačních činnostech pomoc při vaření, přípravu na porod, péči o děti a další poradenství, které jsou spojeny s výchovou.

### **3.3.2 Azylový dům pro ženy**

Posláním azylového domu ve Frýdku -Místku je nabídka ubytování a pomoc uživatelkám řešit jejich nepříznivou sociální situaci a získat místo ve společnosti.

K dispozici je 11 míst pro ženy, které jsou rozděleny do dvoulůžkových a trojlůžkových pokojů. Služba je zpoplatněna a cena za jeden den vyjde klientku na 130 Kč. Sjednává se smlouva na dobu tří měsíců, s možností jejího prodloužení až na dobu jednoho roku. Klientky mají možnost využít společnou kuchyň pro přípravu jídla, vybavenou nádobím, sociální zařízení, prádelnu a sušárnu, společenskou místnost s televizí a počítačem. Sociální pracovníce jsou klientkám k dispozici, potřebují-li poradit nebo vyhledat potřebné informace.

(SÁRA FM, © 2019)

### 3.4 SÁRA Třinec

Dalším střediskem Slezské diakonie je azylový dům SÁRA v Třinci. Nabízí službu ženám bez domova na území města, které jsou starší 18 let a mají snahu řešit svou situaci. Kritériem pro přijetí do tohoto zařízení je samostatnost a mobilita, zájemkyně nesmí být závislá na pomoci druhé osoby. Posláním služby je podpora uživatelky k získání sebevědomí a začlenění se do běžné společnosti.

Celková kapacita zařízení je 18 lůžek, která jsou rozdělena do pokojů po šesti, třech a jednom místě. Další dvě lůžka jsou v samostatném bytě, který není součástí budovy. Klientky platí za ubytování 130 Kč na den. Po celý den mají k dispozici společnou kuchyň s vybavením a jídelním stolem, prádelnu a sušárnu, společenskou a aktivizační místnost. Za úhradu mohou použít pevnou linku. V celém zařízení platí přísný zákaz používání alkoholických nápojů. Při jeho nedodržení je klientka napomenuta, za tři porušení je s ní ukončena smlouva o ubytování a používání služeb. Požádat zpět o přijetí může po uplynutí šesti měsíců. (Ščuková, 2016, str. 1-4)

#### Cíle služby:

- Služba podporuje uživatelky k vyřízení platných dokladů, sociálních dávek, důchodu a řešení jejich dluhových závazků
- Pomáhají klientkám obnovit sociální vazby, kontakt s rodinou a přáteli
- Najít a udržet si zaměstnání

#### Aktivita služby

- Klientky mají denně ranní sezení s pracovníky, kde je musí informovat o náplni dne. Každé tři týdny je povinnost klientky dohodnout si schůzku s klíčovým pracovníkem a aktualizovat své osobní cíle a postupy k jejich dosažení.
- Klientky mají možnost spát 8 nocí v měsíci mimo azylový dům, výjimkou je prokázaný pobyt ve zdravotnických zařízeních.
- Služba nabízí aktivizační činnosti a odpolední kroužky, kde spolu s dobrovolníkem či pracovníkem se mohou věnovat zahrádkaření, sportovním aktivitám a různým tematickým sezením.

- Jedenkrát týdně je klientkám poskytnuto duchovní dopoledne, kde se mohou modlit a promlouvat k Bohu
- V budově je k dispozici sociální šatník „Šifoner“, který slouží nejen klientkám azylového domu, ale i široké veřejnosti. Za symbolické ceny si lze pořídit sezónní oblečení, různé doplňky či drobné dekorace do pokojů.

(SÁRA Třinec, © 2019)

### 3.5 BETHEL TŘINEC

BETHEL Třinec je Azylový dům pro muže spadající pod Slezskou diakonii. Služba je rozdělena do tří programů, s celkovou kapacitou 50 míst. Azylové dům o kapacitě 34 lůžek je určen pro muže od 18 do 80 let. Oáza Nebory, s kapacitou 13 lůžek, se stará o bezdomovce, kteří jsou závislí na alkoholu, návykových látkách a hracích automatech. Posledním programem jsou tři jednopokojové tréninkové byty, určené pro muže bez přístřeší na území města nebo kteří využívali službu azylového domu či Oázy Nebory. Tyto služby jsou zpoplatněny 130 Kč na den, s možností dokoupení stravy, která činí 85 Kč. (Výroční zpráva Slezské diakonie, 2017)

Posláním služby BETHEL je podpora potřeb uživatelů a zprostředkování odborné pomoci.

Cíle služby:

- Pomoci klientovi k získání osobních dokladů, hledání stálé práce, vyřízení sociálních dávek
- Usilovat o to, aby klient byl schopen platit své dluhy
- Pomoci s finančním hospodařením a hledání vhodného bydlení
- Motivace klienta k abstinenci a celkové změně života

Aktivity služby:

- Služba nabízí sociální poradenství a nácvik simulačních situací, se kterými se klient může setkat na úřadech a ve zdravotnických zařízeních
- Klienti mají k dispozici aktivizační činnosti, která nabízí údržbové práce, práce v dílnách a pomoc v kuchyni
- Pracovníci pořádají výlety, kulturní akce a další volnočasové aktivity dle přání klientů

- Jedenkrát týdně mají možnost se setkat s pastorem a za křesťanské podpory se snažit řešit osobní problémy

(BETHEL Třinec, © 2019)

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



## 4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

Praktická část bakalářské práce se pomocí kvantitativního výzkumu bude snažit zjistit spokojenost uživatelů azylových domů v Třinci a okolí. Budou představeny cíle výzkumu, výzkumné otázky, výzkumný soubor, výzkumná metoda a v neposlední řadě průběh a realizace samotného výzkumu.

### 4.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit spokojenost uživatelů azylových domů v Třinci a okolí.

V rámci dílčích cílů jsme se snažili zjistit:

- Spokojenost uživatelů s vybavením budovy
- Spokojenost uživatelů se službami, které azylové domy pro klienty nabízí
- Spokojenost s pracovníky, kteří pracují v azylových domech

#### Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka:

- Jaká je spokojenost uživatelů v azylovém domě, ve kterém bydlí?

Dílčí výzkumné otázky:

- Jaká je spokojenost uživatelů azylových domů s vybavením budovy?
- Jaká je spokojenost uživatelů se službami, které jim jsou v azylovém domě k dispozici?
- Jaká je spokojenost uživatelů se sociálními pracovníky, kteří pracují v azylovém domě?

### 4.2 Výzkumná metoda

Na splnění výše stanovených cílů a zodpovězení výzkumných otázek jsme zvolili kvantitativní metodu, konkrétně nestandardizovaný dotazník.

Dotazník je soubor otázek, kde jsou předem připravené otázky na dotazování respondentů. Jsou zde zahrnuty veškeré podstatné problémy, na které se hledají odpovědi. Formulace by měla být jednoznačná a jasná, kdy formou předvýzkumu se zkouší, zda tomu tak skutečně je. (Kutnohorská, 2009, str. 41)

Dotazník začíná úvodní částí, kde je oslovení a vysvětlení, k čemu data budou použita, a v neposlední řadě je zde uvedeno, že jde o anonymní formu dotazování. Ve druhé části jsou již otázky, které se týkají spokojenosti uživatelů v azylových domech. Je rozdělena na tři podkapitoly, první podkapitola se zaměřuje na demografické údaje. Dotazník obsahuje celkem 19 otázek, z nich část je otevřená, uzavřená i škálová.

### **4.3 Výzkumný soubor**

Hlavním výzkumným souborem byli uživatelé z vybraných azylových domů v Třinci a ve Frýdku Místku. Jednalo se o dva azylové domy pro ženy SÁRA v Třinci a SÁRA ve Frýdku – Místku, dva azylové domy pro muže BETHEL v Třinci a BETHEL ve Frýdku – Místku a jeden azylový dům pro rodiče s dětmi v Třinci. Pro výzkum jsme zvolili záměrný výběr, kdy respondentům byl předkládán anonymní dotazník v tištěné podobě a spolu se svým klíčovým pracovníkem vyplňovali předem připravené otázky. Více informací o respondentech uvádíme v podkapitole 5.1.

### **4.4 Realizace a průběh výzkumu**

Před samotným výzkumem jsme provedli předvýzkum, kdy jsme dotazníky dali 5 nezávislým lidem, abychom zjistili, zda jsou otázky dostatečně srozumitelné a námi vytvořené dotazníky jsou schopni uživatelé azylových domů vyplnit. Sběr údajů a výzkum se realizoval od února do dubna roku 2019. Dotazník pro respondenty byl podán v tištěné podobě a následně jsme jej vkládali na internetový portál, který pomohl převést data do elektronické podoby. Dotazníků pro všechny azylové domy bylo rozdáno 146, což je celková kapacita všech oslovených azylových domů. Vrátilo se nám celkem 114 dotazníků, ze kterých byly dva vyřazeny. Získané údaje jsme vyhodnotili, zpracovali a prezentovali za pomoci grafů a tabulek.

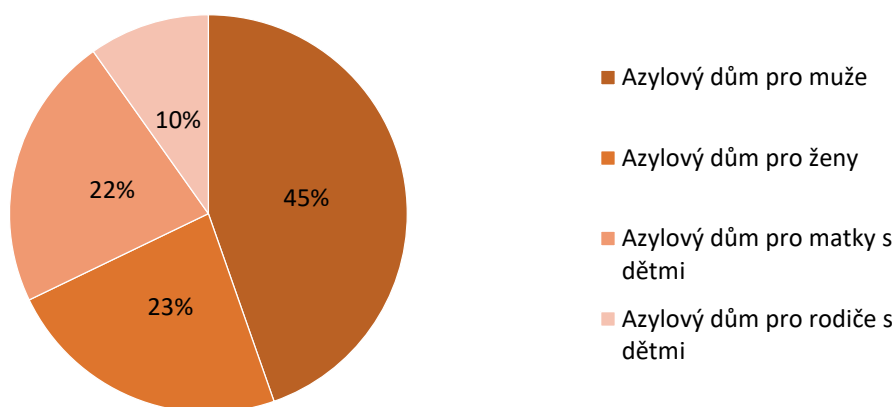
## 5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V následující kapitole budou uvedeny výsledky z dotazníkového šetření, které nám vyšly po zpracování dotazníků. Na začátku považujeme za důležité zmínit výsledky demografických otázek a následně představíme vyhodnocení položek, které jsme pokládali dotazovaným.

### 5.1 Základní informace o respondentech

Respondenti byli uživatelé vybraných azylových domů v Třinci a ve Frýdku – Místku. Dotazník byl pro respondenty k dispozici v tištěné formě. Bylo osloveno 146 respondentů, což je kapacita všech oslovených azylových domů, ale pouze 112 respondentů dotazník dokončilo tak, aby data mohla být zpracována a vyhodnocena. Návratnost vyplněných dotazníků byla 76,7%.

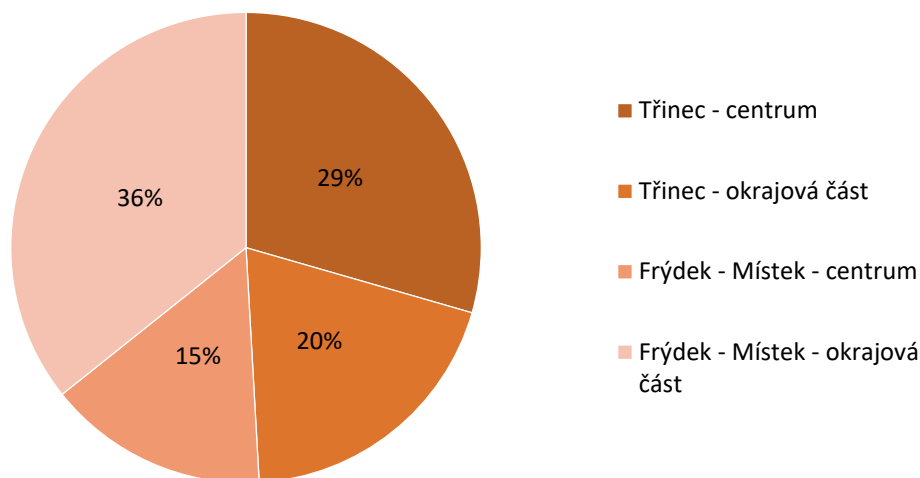
Položka č. 1 byla zaměřena na typ azylového domu, ve kterém se daný respondent nachází.



Graf 1 Typ azylového domu

Největší část, tedy 45% respondentů uvedlo, že žije v azylovém domě pro muže, 23% uvedlo, že žije v azylovém domě pro ženy. V azylovém domě pro matky s dětmi a v Azylovém domě pro rodiče s dětmi žije 22% a 10%, což ukazuje, že mezi nejpočetněji zastoupenou skupinou lidí bez domova jsou muži.

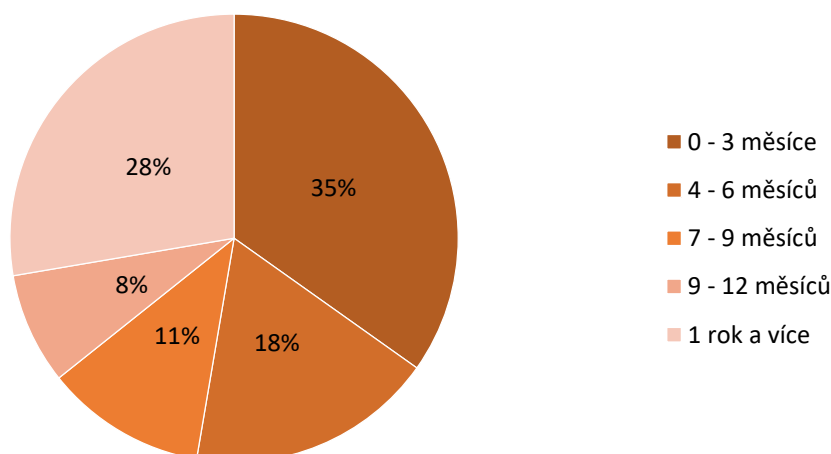
V položce č. 2, jsme se zaměřili na výskyt azylového domu.



Graf 2 Místo azylového domu

Zjistilo se, že 35,7 % respondentů, žije v azylovém domě ve Frýdku – Místku, který se nachází na okrajové části města. Ovšem nemalá část 29,4 % respondentů žije v centru města Třinec. Ve středu města Frýdku – Místku, žije v azylovém domě 15,1 % respondentů a jen o několik víc 19,6 % žije v Třinci na okrajové části.

V následující, 3. položce jsme se snažili zjistit, jak dlouho se respondenti nachází v azylovém domě. Otázka byla otevřená a za pomoci námi vytvořených kategorií jsme se snažili identifikovat délku doby pobytu v azylovém domě.



### Graf 3 Délka pobytu v azylovém domě

Nejčastěji respondenti žijí v azylových domech od 0 do 3 měsíců 34,8 %, ovšem 27,6 % uvedlo, že v azylovém domě žije jeden rok a déle, někteří uváděli čtyři, pět, deset dokonce i 15 let, což neodpovídá době, kterou azylové domy uvádí. Čtyři až šest měsíců žije v azylovém domě 17,8 % respondentů, půl roku až devět měsíců je využívá 11,6 % respondentů a nejméně početnou skupinou jsou respondenti, kteří v azylovém domě žijí devět měsíců až jeden rok a těch je 8,0 %.

## 5.2 Analýza odpovědí

Lidé bez domova mají možnost požádat o místo v příslušném azylovém domě, který je pro jejich cílovou skupinu určen. V následujících otázkách jsme zjišťovali spokojenost klientů ve vybraných azylových domech. Položka č. 4 zkoumala, jakou možnost ubytování mají respondenti v azylovém domě.

Tabulka 1 Ubytovací jednotka

Ubytovací jednotka	Četnost	Podíl
Samostatný pokoj	36	32,14%
Sdílený pokoj	76	67,86%
Celkem	112	100,00%

67,9 % respondentů uvedlo, že žije v azylovém domě spolu s ostatními uživateli, tedy ve sdílené ubytovací jednotce, a 32,1 % respondentů žije v samostatném pokoji azylového domu.

Položkou č. 5 jsme chtěli zjistit, jaké možnosti jim azylový dům nabízí pro přípravu jídla.

Tabulka 2 Prostory pro přípravu jídla

Prostory pro přípravu jídla	Četnost	Podíl
Samostatný kuchyňský kout v rámci ubytovací jednotky	28	25,00%
Sdílený kuchyňský kout s ostatními uživateli	64	57,14%
Nepotřebuji kuchyňský kout, jídlo máme v rámci služby	3	2,68%
Nevyužívám kuchyňský kout, stravuji se mimo budovu	17	15,18%
Celkem	112	100,00%

Celkem značná část respondentů 15,1 % uvedla, že se stravují mimo azylový dům a kuchyňský kout v zařízení vůbec nevyužívají. 2,6 % respondentů rovněž nevyužívá kuchyňský kout, ale stravuje se v rámci služby v azylovém domě. Jednoznačně největší podíl respondentů, což je 57,1 % se stravuje v azylovém domě se sdíleným kuchyňským koutem s ostatními uživateli, což koresponduje s předešlou otázkou, kde větší počet respondentů žije ve sdílené ubytovací jednotce. Nesmíme opomenout 25,0 % respondentů, kteří mají samostatný kuchyňský kout v rámci své ubytovací jednotky a jde převážně o respondenty žijící v azylových domech pro matky či rodiče s dětmi.

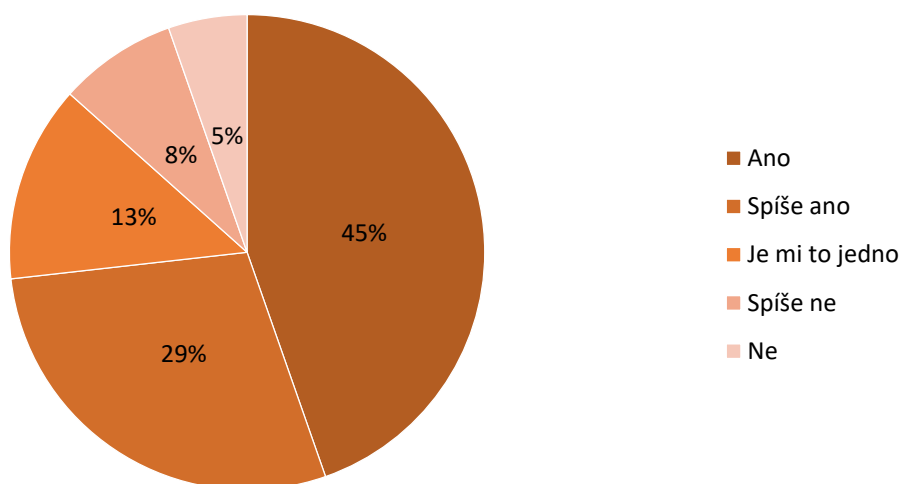
Další 6. Položka mapovala, jaké možnosti poskytuje azylový dům v rámci sociálního zařízení.

Tabulka 3 Sociální zařízení

Sociální zařízení	Četnost	Podíl
Samostatné sociální zařízení v rámci ubytovací jednotky	24	21,43%
Sdílené sociální zařízení s ostatními uživateli	88	78,57%
Celkem	112	100,00%

Z dat vyplynulo, že 78,5 % respondentů v azylovém domě má k dispozici sdílené sociální zařízení s ostatními uživateli, a pouze 21,4 % má k dispozici vlastní sociální zařízení.

Následující 7. položka se snažila zjistit, zda jsou klienti spokojeni s vybaveností ubytovací jednotky.



Graf 4 Spokojenost s ubytovací jednotkou

44,6 % uvedlo, že jsou zcela spokojeni a s vybavením, který jim azylový dům nabízí, jsou v souladu. 28,5 % uvedlo rovněž kladnou odpověď, ale s o stupeň nižším hodnocením, dohromady tedy kladně zodpovědělo 82 respondentů. 13,3 % respondentů uvádělo neutrální postoj k této otázce. Zcela záporně odpovědělo 5,3 % respondentů spolu s 8,0 % respondentů, kteří rovněž odpověděli záporně, ale s odpovědí spíše ne.

8. položka je doplnění na předchozí otázku. Odpovídali na ni pouze ti respondenti, kteří u předchozí otázky nebyli spokojeni s vybavením ubytovací jednotky, kterou azylový dům nabízí. Otázkou jsme chtěli zjistit, co respondenti ve své ubytovací jednotce postrádají. Otázkou byla zcela otevřená a při analýze bylo zjištěno, že respondentům v azylovém domě schází v nejčastějších případech vlastní sociální zařízení a jednolůžkové pokoje. Rovněž by uvítali lepší postele, matrace a větší pokoje. Při podrobnější analýze jsme zjistili, že v azy-

lovém domě pro matky s dětmi nejsou spokojeni s nábytkem a dekoracemi, které mají k dispozici, a rovněž by si přáli novější elektronické zařízení, mezi které patří televize a počítače. Vzhledem k předchozí otázce, kdy záporně odpověděla značná část respondentů, jsou tyto potřeby pro lidi stěžejní a důležité.

Následující 9. položka se zaměřila na možnosti trávení volného času, které azylový dům nabízí. Respondenti mohli zaškrtnout i více odpovědí nebo v položce „jiné“ dopsat místo, které nebylo uvedeno v tabulce. Celkový počet odpovědí byl 227.

Tabulka 4 Kde v rámci AD může trávit volný čas

Kde v rámci AD můžete trávit volný čas	Četnost	Podíl
Společenská místnost	59	25,99%
Jídelna	48	21,15%
Klubovna	18	7,93%
Nízkoprahové zařízení	4	1,76%
Zahrada	55	24,23%
Jiné	43	18,94%

Pro uživatele je v azylových domech k dispozici společenská místnost, která byla zmíněna 59 krát. Hned další v pořadí s 55 zaškrtnutími je zahrada, kde azylový dům vytvořil zázemí pro trávení volného času svým uživatelům. Další v pořadí byla jídelna, která byla označena 48 krát. Další 43 respondentů uvedlo jiné místo, mezi nimi byla dětská herna, kužárna, posezení na chodbě s velkou pohovkou a značná část respondentů uvedla, že neví, kde by v rámci azylového domu mohli trávit volný čas. 18 krát byla zmíněna klubovna a 4 krát nízkoprahové zařízení.

Následující položka zjišťovala, kde respondenti sami za sebe tráví nejčastěji volný čas. Což se ukázalo jako velmi dobrý podklad pro otevřenou otázku, abychom zjistili, proč napsali dané místo.



Tabulka 5 Kde tráví volný čas v rámci AD

Kde tráví volný čas v AD	Četnost	Podíl
Na zahradě	28	25,00%
Na pokoji	36	32,14%
v Jídelně	7	6,25%
Klubovna a Společenská místnost	14	12,50%
Chodba	4	3,57%
Kuřárna	10	8,93%
Nikde v rámci AD	13	11,61%
Celkem	112	100,00%

Během analýzy se nám vytvořily kategorie, které nám ukázaly, že největší počet tedy 32,1 % respondentů tráví svůj volný čas na pokoji, protože tam mají soukromí, cítí se tam dobře, mají své místo, kam nikdo nemůže, uváděli hezký výhled z okna nebo klid na relaxaci. 25,0 % respondentů tráví svůj volný čas na zahradě či v altánu, který jim azylový dům nabízí. Respondenti se zde mohou realizovat na zahradě, uváděli, že je zde čistý vzduch a klid, jiní naopak uvítali, že je to místo, kam mohou chodit návštěvy především opačného pohlaví a mohou zde kouřit cigarety. Při podrobnější analýze jsme zjistili, že matky z azylového domu mají venku na zahradě zázemí a dětské hřiště pro své děti. 6,2 % tráví svůj volný čas v jídelně, kde se pořádají různé kurzy vaření a schází se zde ostatní uživatelé azylového domu. Klubovnu a společenskou místnost využívá 12,5 % respondentů z důvodu elektronických zařízení jako je televize a počítač a dále uváděli, že je to místo, kde jsou deskové hry a mohou se zde scházet s ostatními uživateli, to rovněž odpovědělo i 3,5 % respondentů, kteří uvedli sezení na chodbě právě z důvodů, že jde o místo, kde se schází s ostatními uživateli azylového domu. V kuřárně tráví svůj volný čas 8,9 % respondentů a 11,6 % respondentů netráví v azylovém domě svůj volný čas, ale chodí ven mimo azylový dům.

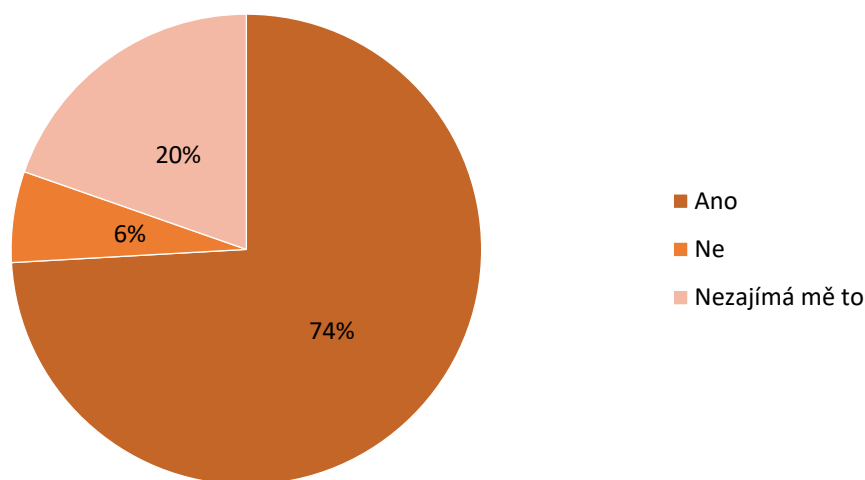
U další položky jsme zkoumali, zda jsou uživatelé azylového domu spokojeni s měsíčními poplatky v azylovém domě.

Tabulka 6 Spokojenost s měsíčním poplatkem za ubytování

Spokojenost s měsíčním poplatkem za ubytovací jednotku	Četnost	Podíl
Ano	83	74,11%
Ne	29	25,89%
Celkem	112	100,00%

Je uspokojivé, že velká část, tedy 74,1 %, respondentů, spokojena je a při podrobnější analýze se ukázalo, že nespokojenost s měsíčními poplatky je převážně v azylovém domě pro muže.

Následující položkou jsme chtěli zjistit, zda mají uživatelé povědomí o službách, které jim azylový dům nabízí.



Graf 5 Poskytuje AD služby

74,1 % uvedlo, že azylový dům poskytuje služby, jen poměrně malá část (6,2 %) uvedla, že si myslí, že azylový dům žádné služby neposkytuje. Zbýlých 19,6 % nevědí či se nezajímají, zda azylový dům něco pro ně nabízí.

K předchozí položce se vztahovala položka č. 13. Ti, kteří odpověděli u předešlé otázky kladně, měli označit, o jaké služby se jedná. Přičemž byly označeny všechny možné nabízené možnosti. Převážně šlo o pomoc při získávání sociálních dávek, starobního či invalidního důchodu a podpory v nezaměstnanosti, pomoc při hledání zaměstnání, pomoc při hledání bydlení mimo sociální služby a další formy pomoci v oblasti partnerských, rodinných, duchovních, právních záležitostech, pomoc při léčení závislosti spolu s kontaktováním dalších služeb.

U následující 14. položky jsme se snažili zjistit a zmapovat jaké služby respondenti v rámci azylového domu využívají. Respondenti mohli vybrat více možností. Celkem bylo označeno 342 odpovědí.

Tabulka 7 Využité služby v rámci AD

Jaké služby využíváte	Četnost	Podíl
Pomoc při získávání osobních dokladů	17	4,97%
Pomoc při získávání sociální dávky, invalidního či starobního důchodu, podpory v nezaměstnanosti	35	10,23%
Pomoc při hledání bydlení mimo sociální služby	56	16,37%
Pomoc při hledání zaměstnání	43	12,57%
Pomoc pro řešení právních problémů	19	5,56%
Pomoc v oblasti zdraví	22	6,43%
Pomoc při léčení závislosti	25	7,31%
Pomoc v partnerských a rodinných vztazích	24	7,02%
Pomoc při kontaktování dalších sociálních služeb	26	7,60%
Pomoc v duchovní oblasti	18	5,26%
Poskytnutí prostoru pro hygienu	33	9,65%
Jiné	3	0,88%
Žádné	21	6,14%

Největší zájem je o službu, kdy pracovníci pomáhají respondentům hledat bydlení mimo sociální služby, tuto službu využívá 56 respondentů. Další služba, která je pro respondenty

velice důležitá, je pomoc při hledání a uplatnění na trhu práce, tuto službu využívá 43 respondentů. Velký podíl, tedy 35 respondentů, využívá nabízené služby s pomocí získání sociálních dávek, důchodu či podpory. Poskytnutí prostoru pro hygienu využívá 33 respondentů. 26 respondentů uvedlo, že využívají službu v rámci azylového domu, kdy pracovníci pomáhají s kontaktováním s jiným sociálním zařízením. Pomoc při léčení se závislostí potřebuje 25 respondentů a obecně v oblasti zdraví 22 respondentů, což je velmi pozitivní, vzhledem ke způsobu života, který vedou, jde o velmi malou část respondentů. Pomoc s rodinnými či partnerskými problémy využívá pouze 24 respondentů a právní problémy řeší 19 respondentů. 17 respondentů využívá pomoci při získávání a obnovení osobních dokladů, kdy při podrobnější analýze jde převážně o respondenty, kteří se v azylových domech nachází do jednoho měsíce. 18 respondentů, využívá duchovní pomoci, kdy spolu s pastorem, který dochází do zařízení, řeší svou situaci. 3 respondenti v odpovědi jiné uvedli, že využívají v rámci azylového domu kurz vaření, kurz na počítači a finanční a dluhovou poradnu. Na položku žádné odpovědělo 21 respondentů, což je velké číslo a zde by měli pomoci právě klíčoví pracovníci, kteří s uživateli řeší jejich situaci a pomáhají nastavovat životní cíle.

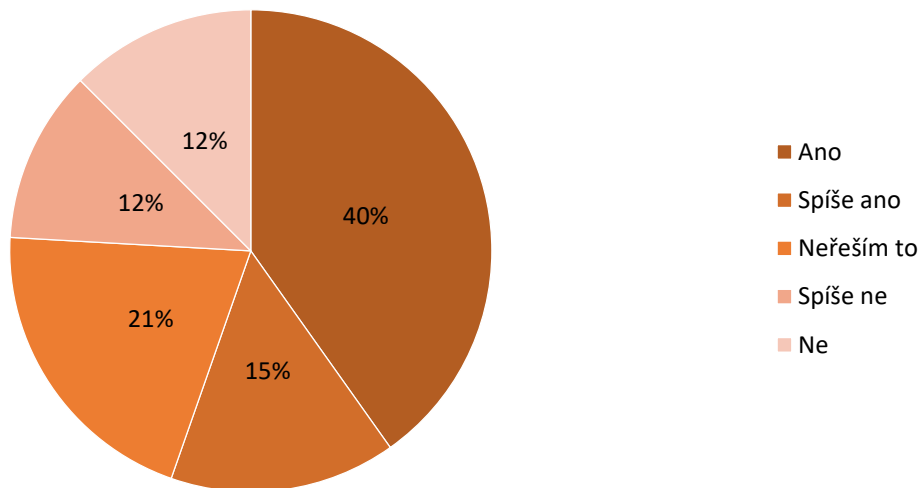
Položka č. 15 se snažila zmapovat, zda uživatelé azylového domu využívají i jiných služeb mimo azylový dům. Otázka byla otevřená a pomocí námi vytvořených kategorií jsme analyzovali odpovědi.

Tabulka 8 Služby mimo azylový dům

Služby mimo azylový dům	Četnost	Podíl
Adra	16	12,12%
K - centrum	9	6,82%
Sociální šatník	31	23,48%
Český Červený kříž	11	8,33%
Armáda spásy	7	5,30%
Výdejna potravin	13	9,85%
Sociálně aktivizační služby	3	2,27%
Sborové centrum Hutník	2	1,52%
Žádné služby	40	30,30%

30,3 % respondentů nevyužívá žádné další služby mimo azylový dům, při podrobnější analýze jsme zjistili, že jde o uživatele, kteří žijí na okrajové části města. Ze služeb mimo azylový dům je největší zájem o sociální šatník, který navštěvuje 23,4 % respondentů, při analýze bylo zjištěno, že se jedná o respondenty žijící v azylových domech na území města Třinec. 12,1 % respondentů navštěvuje středisko ADRA, která nabízí rovněž sociální šatník a charitativní občůdek. Službu výdejny potravin navštěvuje 9,8 % respondentů. Český Červený kříž nabízí základní ošacení zdarma a tuto službu využívá 8,3 %, jde o respondenty, kteří se nachází ve městě Frýdek – Místek. K-centrum navštěvuje 6,8 % respondentů z azylových domů. 5,3 % dochází do střediska Armády spásy, které nabízí sociální prevenci, kde jde převážně o skupinové sezení. Sociálně aktivizační služby pro rodiče s dětmi využívají respondenti z azylového domu pro matky a rodiče s dětmi a jde o 3 respondenty tedy 2,2 %. Sborové centrum Hutník navštěvují 2 respondenti.

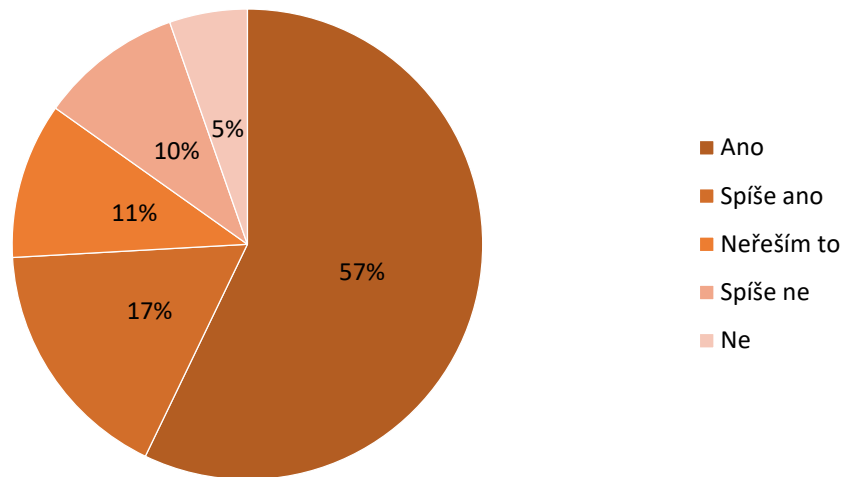
Následující položka č. 16 měla ukázat, zda jsou uživatelé spokojeni s výší měsíčního poplatku za poskytované služby.



Graf 6 Spokojenost s měsíčním poplatkem za služby

Je uspokojivé, že odpovědi ano a spíše ano se objevila větší polovina, tedy 40,1 % a 15,1 % což je dohromady 62 respondentů z celkového počtu 112. V docela malém počtu se objevily odpovědi záporné, tedy 12,5 % respondentů není vůbec spokojeno s výší měsíčního poplatku, spíše ne odpovědělo 11,6 % respondentů. Zbýlá část, tedy 11,6 % respondentů, neřeší tuto situaci a odpověděli neutrálně.

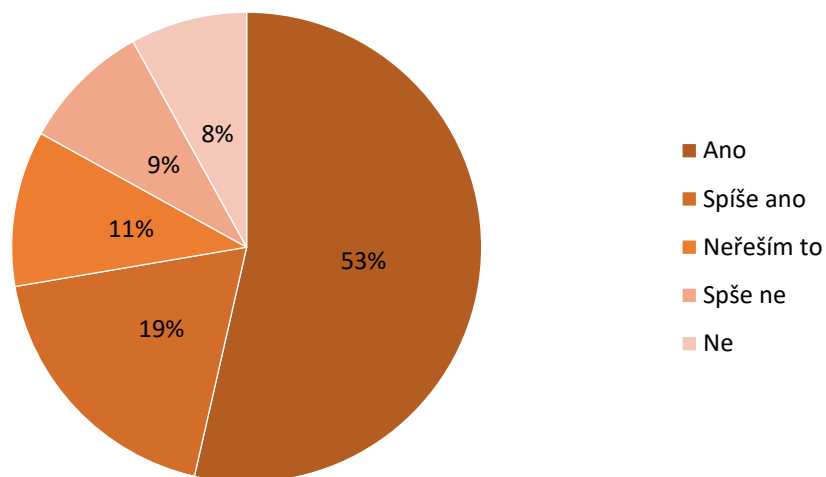
Položka č. 17 zjišťovala, zda sociální pracovníci jsou pro své uživatele dostatečně k dispozici, tedy zdali je dostatečný počet pracovníků a uspokojivá jejich pracovní doba pro uživatele.



Graf 7 Dostupnost sociálního pracovníka

Kladně odpovědělo s odpovědí ano a spíše ano 64 a 19 respondentů, tedy 57,1 % a 16,9 %. Celkem je tedy s dostupností sociálního pracovníka spokojeno 74,1 %. Pouze 10,7 % se vyjádřilo neutrálně a zbylých 9,8 % a 5,3 % uvedlo zápornou odpověď, kdy by čekali více pracovníků a delší pracovní dobu zaměstnanců.

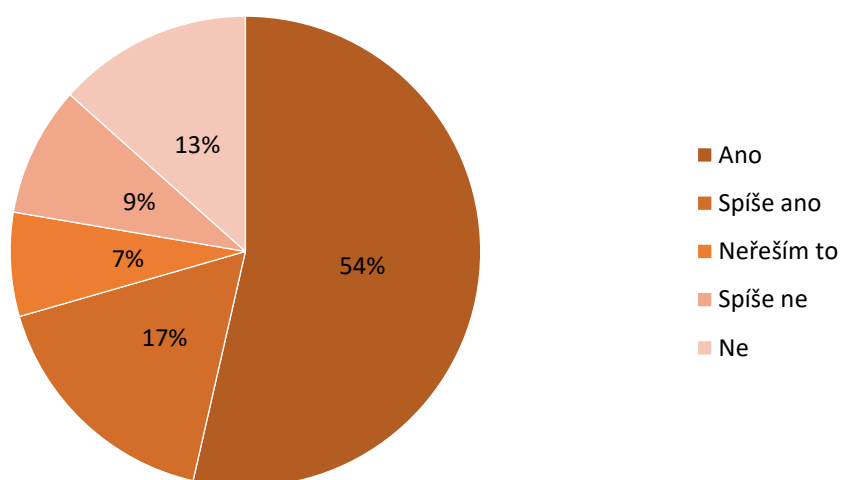
Následující položka č. 18 zjišťovala, zda sociální pracovníci pomáhají uživatelům řešit jejich problémy.



Graf 8 Pomoc pracovníků při problémech

Na tuto otázku odpovědělo 112 respondentů. Je velmi spokojivé, že 81 respondentů, tedy 53,5 % a 18,7 %, zodpovědělo otázku kladně a mají tedy pocit, že sociální pracovník je v zařízení pro ně a problémy uživatelů pomáhá řešit. Záporně odpovědělo celkem 19 respondentů, což je v odpovědích spíše ne 8,9 % a v odpovědi, kdy sociální pracovník vůbec nepomáhá je 8,0 %. Neutrálně se k této otázce vyjádřilo 10,7 % respondentů.

Poslední položka č. 19 chtěla zjistit, zda uživatelé mají důvěru v sociální pracovníky.



Graf 9 Důvěra v sociální pracovníky

Je příjemné, že 53,5 % má čistě kladnou důvěru a dokáže se sociálním pracovníkům svěřit. Za kladnou odpověď se dá považovat i označení spíše ano, na kterou odpovědělo 16,9 %. Ve velmi malém počtu respondenti uvedli, že důvěru v sociální pracovníky nemají a podílově šlo o 8,9 % a 13,3 %. K neutrálnímu postoji se přiřadilo 7,1 % respondentů.

### 5.3 Zhodnocení výzkumné části a doporučení pro praxi

Cílem bakalářské práce bylo zjistit spokojenost uživatelů v azylových domech v Třinci a okolí. Formou dotazníků bylo představeno 19 položek, které se dělily na tři pomyslné části. První z nich se dotazovala na spokojenost uživatelů s ubytovací jednotkou, druhá část na spokojenost uživatelů se službami, který jim azylový dům nabízí a poslední částí bylo zjišťování spokojenosti se sociálními pracovníky.

Z vyhodnocení vyplynulo zjištění, že uživatelé azylových domů jsou spokojeni s vybaveností ubytovací jednotky, a jen poměrně malá část uváděla, že si přejí lepší a novější nábytek. Za velmi cenné údaje považujeme zjištění u druhého cíle, kdy nás zajímalo, zda využívají a jsou spokojeni se službami v azylovém domě. Mnoho dotazovaných uvedlo, že nevyužívá nebo dokonce neví, že azylový dům nabízí služby pro uživatele. Což nekoresponduje s prací klíčových sociálních pracovníků, kteří by s uživateli měli vytvářet individuální plán a postupně se snažit naplňovat cíle. Zajímavé bylo také zjištění, že ač azylový dům nabízí svým uživatelům služby a snaží se je podporovat v co největší míře, mnoho z nich uvedlo, že si nepřejí nic, než návštěvy opačného pohlaví. Kladné hodnocení však bylo v poslední části, kdy cílem bylo zjistit, zda jsou uživatelé spokojeni se sociálními pracovníky, což se ukázalo jako velmi pozitivní a uživatelé mají v sociální pracovníky důvěru a jsou spokojeni s jejich odvedenou prací a formou pomoci.

Zjištěná fakta mohou být pro azylové domy přínosné zejména při poskytování dalších služeb, kdy mohou na základě poptávky upravit svojí nabídku. Předkládaná bakalářská práce může také sloužit čtenářům jako informativní a obohacující v oblasti bezdomovectví a služeb zastřešujících lidi bez domova.

Práci rovněž doporučíme sociálním pracovníkům azylových domů, kde byl výzkum realizován, jako zpětnou vazbu k jejich práci. Ač výsledky vyšly vesměs pozitivně, co se týká spokojeností s prací sociálních pracovníků, jsou tam jisté mezery. Našli se uživatelé služby,



kteří neměli znalost o nabízených službách azylového domu, a to by mělo být prací právě sociálního pracovníka, seznámit a motivovat uživatele k využití těchto služeb.

## ZÁVĚR

Bakalářská práce byla zaměřena na azylové domy pro lidi bez domova v Třinci a okolí.

V teoretické části jsme přiblížili teoretickou oblast týkající se definice, charakteristiky, příčin a forem bezdomovectví.

Lidé bez domova, se musí neustále vyrovnávat se stresovými situacemi, které jim život na ulici přináší a jsou takřka pořád v ohrožení života. Bezdomovectví je tedy spojeno s postupným procesem destrukcí sociálních vazeb. Vágnerová, Csémy a Marek (2013, str. 9-13) Poté jsme se snažili zmapovat organizace, které pracují či zastřešují lidi bez domova, kde jsme nastínili jak historii, tak i současné působení. V poslední části jsme se zaměřili na jednotlivé azylové domy, kde byl realizován výzkum.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit spokojenost uživatelů ve vybraných azylových domech v Třinci a ve Frýdku – Místku. Kde nás zajímal celkový pohled na ubytování, služby, které nabízí azylové domy pro své uživatele a také spokojenost uživatelů se sociálními pracovníky. Pro tento výzkum byl zvolen kvantitativní design, na jehož základě jsme zhotovili dotazník. Ten byl v tištěné podobě předáván uživatelům azylových domů. Po sběru dat došlo k vyhodnocení a následně jsme data vyhodnotili za pomoci tabulek a grafů. Cíl práce byl splněn a my jsme zjistili a zmapovali spokojenost uživatelů v azylových domech. Spokojenost uživatelů s ubytováním, poskytnutými službami a prací sociálních pracovníků je převážně kladná, ač se objevují jisté mezery v informovanosti uživatelů o službách, nemění to na celkovém pohledu spokojenosti a splnění cíle, který pro nás znamenal zjistit spokojenost uživatelů v azylových domech v Třinci a okolí.

Zjištěná fakta mohou být pro azylové domy přínosné zejména při poskytování dalších služeb a mohou upravit své nabídky pro uživatele. Za významné považují náš nový náhled na danou problematiku a zjištění a zamyšlení se nad touto cílovou skupinou, která mě obohatila o mnoho cenných pohledů na celou situaci.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BETHEL FM. 2019. Slezská diakonie. *BETHEL Frýdek-Místek*. [Online] Railsformers s.r.o., 2019. [Citace: 24. 3 2019.] <http://www.slezskadiakonie.cz/sluzby/lide-bez-domova/sluzby-pro-lidi-bez-domova/centrum69>.
- BETHEL Třinec. 2019. Slezská diakonie. *BETHEL azylový dům pro muže*. [Online] Railsformers s.r.o., 2019. [Citace: 24. 3 2019.] <http://www.slezskadiakonie.cz/sluzby/lide-bez-domova/sluzby-pro-lidi-bez-domova/centrum75>.
- Centrum sociální pomoci. 2009. Centrum sociální pomoci. *Azylový dům pro rodiče s dětmi*. [Online] Třinec, 2009. [Citace: 24. 3 2019.] <http://www.csprinec.cz/azylovdy-dum-pro-matky/>.
- COGHLAN, Misia. *Bezdomovství v Evropě*. 1. Praha: Naděje, 1998. ISBN 0-902292-3-9.
- DUDKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: Učebnice pro obor sociální činnost.*, 1.vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2
- FILIPKOVÁ, Zuzana. *Vzpomínky: 25 let Slezské diakonie očima ředitelky. Vzpomínky: Již 25 let přinášíme světlo do života potřebným*. Český Těšín: Slezská diakonie, 2015,
- HAASOVÁ, Jana. *Jak se žije na ulici: zjevné bezdomovectví*. 1. Olomouc: Charita Olomouc, 2011. ISBN 978-80-254-8895-9.
- HRADECKÝ, Ilja a KOLEKTIV. *Definice a typologie bezdomovectví*. 1. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.
- HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovectví - extrémní vyloučení*. 1. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.
- HRADECKÝ, Ilja. *Dvacet let vývoje bezdomovectví v naší společnosti*. 1. Olomouc: Charita, 2012. ISBN 978-80-905260-0-6.
- KLIMENT, Pavel a Vít DOČEKAL. *Pohled na bezdomovectví v České republice*. 1. Olomouc: UPOL, 2016. ISBN 978-80-244-5007-0.
- KOLEKTIV a KOLEKTIV AUTORŮ. *Příklady nejlepší praxe v boji proti bezdomovectví*. 1. Praha: FEANTSA, S. A. D., Armáda spásy, Naděje, 2007. ISBN 80-86451-05-4.
- KOSTKOVÁ, Alena. *Výroční zpráva CSPT 2017* [online]. Třinec, 2017, (1) [cit. 2019-05-02]. Dostupné z: <http://files.stacionartrinec.webnode.cz/200011193-c67eec778f/Vyroční%20zpráva%20CSPT-2017.pdf>
- KUTNOHORSKÁ, Jana. *Výzkum v ošetrovatelství*. 1. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2713-4.

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví*. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

MATOUŠEK, Oldřich, Kristina KOLDINSKÁ a Ladislav PRŮŠA. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.*, 2. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

MICHALÍK, Jan a KOLEKTIV. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. 1. Praha: MPSV, 2014. ISBN 978-80-7421-062-4.

OLÁH, Michal a KOLEKTIV. *Sociálna práca v praxi: Najčastejšie problémy praktickej sociálnej práce*. 1. Bratislava: IRIS, 2016. ISBN 978-80-897-265-8-5.

ONDRÁK, Pavel, Jiří HOFÍREK a KOLEKTIV. *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. Praha: Grada Publishing s.r.o., 2007. ISBN 978-80-247-2348-8.

PIŠTOROVÁ, Margita a Lucie BICKOVÁ. *Individuální plánování: a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

PLACHÝ, Antonín. *Bezdomovství v Evropě*. 1. Praha: Naděje, 1998. ISBN 0-902292-3-9.

POSPÍŠIL, David a Linda SOKAČOVÁ. *Koncepce sociálního vyloučení České republiky 2015.2025*. 1. Praha: MPSV, 2016. ISBN 978-80-7421-122-5.

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. Praha: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-100-0.

PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-255-6.

SÁRA FM. 2019. Slezská diakonie. *SÁRA azylový dům pro ženy a matky s dětmi*. [Online] Railsformers s.r.o., 2019. [Citace: 24. 3 2019.] <http://www.slezskadiakonie.cz/sluzby/lide-bez-domova/sluzby-pro-lidi-bez-domova/centrum81>.

SÁRA Třinec. 2019. Slezská diakonie. *SÁRA azylový dům pro ženy*. [Online] Railsformers s.r.o., 2019. [Citace: 24. 3 2019.] <http://www.slezskadiakonie.cz/sluzby/lide-bez-domova/sluzby-pro-lidi-bez-domova/centrum65>

STAKELUM, Robbie. Feantsa: What is feantsa. *Feantsa.org* [online]. Brusel: Feantsa, 2006, 2006 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa>

ŠČUKOVÁ, Gabriela. *SÁRA Třinec: azylový dům*. Český Těšín: Slezská diakonie, 2016.

ŠTĚCHOVÁ, Markéta, Marina LUPTÁKOVÁ a Bedřiška KOPOLDOVÁ. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. ISBN 978-80-7338-069-4.

VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. *Bezdomovectví: jako alternativní existence mladých lidí*. 1. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.

*Výroční zpráva Slezské diakonie 2009*. Český Těšín: Slezská diakonie, 2009, (1).

*Výroční zpráva Slezské diakonie 2017*. Český Těšín: Slezská diakonie, 2018, (1).

*Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon\\_o\\_socialnich\\_sluzbach-stav\\_k\\_1.\\_10.\\_2017.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf)

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ETHOS Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí České republiky.

FEANTSA Evropská federace národních sdružení pracující s bezdomovci

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Ubytovací jednotka.....	37
Tabulka 2 Prostory pro přípravu jídla.....	38
Tabulka 3 Sociální zařízení.....	38
Tabulka 4 Kde v rámci AD může trávit volný čas .....	40
Tabulka 5 Kde tráví volný čas v rámci AD .....	41
Tabulka 6 Spokojenost s měsíčním poplatkem za ubytování .....	42
Tabulka 7 Využité služby v rámci AD .....	43
Tabulka 8 Služby mimo azylový dům .....	44

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1 Typ azylového domu .....	35
Graf 2 Místo azylového domu .....	36
Graf 3 Délka v azylovém domě .....	37
Graf 4 Spokojenost s ubytovací jednotkou .....	39
Graf 5 Poskytuje AD služby .....	42
Graf 6 Spokojenost s měsíčním poplatkem za služby .....	45
Graf 7 Dostupnost sociálního pracovníka.....	46
Graf 8 Pomoc pracovníků při problémech.....	47
Graf 9 Důvěra v sociální pracovníky .....	47



## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P 1 Dotazník

# PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

## Dotazník pro uživatele azylových domů

Vážená paní, Vážený pane

velmi mne zajímá, Vaše spokojenost se službami v azylovém domě, který využíváte. Proto Vás chci požádat o vyplnění předloženého dotazníku. Dotazník Vám nezabere mnoho času, je anonymní a data budou použity v mé bakalářské práci. Prosím o pravdivé vyplnění údajů.

Děkuji Vám za spolupráci.

Kateřina Bazgierová

Studentka posledního ročníku Zdravotně sociální práce na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

### 1. V jakém azylovém domě se nacházíte?

- a) Azylový dům pro muže
- b) Azylový dům pro ženy
- c) Azylový dům pro matky s dětmi
- d) Azylový dům pro rodiče s dětmi

### 2. Kde se nachází Váš azylový dům?

- a) Třinec – centrum
- b) Třinec - okrajová část
- c) Frýdek-Místek – centrum
- d) Frýdek-Místek - okrajová část

### 3. Jako dlouho se nacházíte v azylovém domě?

.....

### 4. Jakou ubytovací jednotku využíváte?

- a) Samostatný pokoj
- b) Sdílený pokoj

### 5. Jaké zázemí Vám poskytuje azylový dům pro přípravu jídla?

- a) Samostatný kuchyňský kout v rámci ubytovací jednotky

- b) Sdílený kuchyňský kout s ostatními uživateli
- c) Nepotřebuji kuchyňský kout, jídlo máme v rámci služby
- d) Nevyužívám kuchyňský kout, stravuji se mimo budovu

**6. Jaké možnosti Vám poskytuje azylový dům v rámci sociálního zařízení? (WC, sprcha)**

- a) Samostatné sociální zařízení v rámci ubytovací jednotky
- b) Sdílené sociální zařízení s ostatními uživateli

**7. Jste celkově spokojen/á s vybaveností ubytovací jednotky?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Je mi to jedno
- d) Spíše ne
- e) Ne

**8. Zdali jste odpověděl/a NE, co postrádáte ve své ubytovací jednotce?**

.....

.....

.....

**9. Kde v rámci azylového domu můžete trávit Váš volný čas? (můžete označit více odpovědí)**

- a) Společenská místnost
- b) Jídelna
- c) Klubovna
- d) Nízkoprahové zařízení
- e) Zahrada
- f) Jiné: .....

**10. Kde nejraději v rámci azylového domu trávíte volný čas? Uved'te, proč jste napsali dané místo.**

.....

.....

.....

**11. Jste spokojeni s výší měsíčního poplatku za ubytovací jednotku?**

- a) Ano
- b) Ne

**12. Jsou v rámci Vašeho azylového domu poskytovány služby? (např. pomoc při vaření, hledání zaměstnání, ...?)**

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nezajímá mě to

**13. Zdali jste odpověděl/a ANO, prosím vyberte z více možností, o jaké služby se jedná?**

- a) Pomoc při získávání osobních dokladů
- b) Pomoc při získávání sociálních dávek, invalidního či starobního důchodu, podpory v nezaměstnanosti
- c) Pomoc při hledání bydlení mimo sociální služby
- d) Pomoc při hledání zaměstnání
- e) Pomoc pro řešení právních problémů
- f) Pomoc v oblasti zdraví
- g) Pomoc při léčení závislosti
- h) Pomoc v partnerských a rodinných vztazích
- i) Pomoc při kontaktování dalších sociálních služeb (např. sociální šatník, ...)
- j) Pomoc v duchovní oblasti
- k) Poskytnutí prostoru pro hygienu
- l) Jiné: .....

**14. Jaké služby v rámci azylového domu využíváte?**

- a) Pomoc při získávání osobních dokladů
- b) Pomoc při získávání sociálních dávek, invalidního či starobního důchodu, podpory v nezaměstnanosti
- c) Pomoc při hledání bydlení mimo sociální služby
- d) Pomoc při hledání zaměstnání
- e) Pomoc pro řešení právních problémů
- f) Pomoc v oblasti zdraví
- g) Pomoc při léčení závislosti
- h) Pomoc v partnerských a rodinných vztazích
- i) Pomoc při kontaktování dalších sociálních služeb (např. sociální šatník, ...)
- j) Pomoc v duchovní oblasti
- k) Poskytnutí prostoru pro hygienu
- l) Jiné:.....
- m) Žádné

**15. Využíváte i jiných služeb mimo Váš azylový dům? (např. sociální šatník, nízko-  
prahová zařízení, ...) Zdali ANO o jaké služby se jedná?**

.....  
.....  
.....

**16. Jste spokojena s výší měsíčního poplatku za poskytované služby?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Neřeším to
- d) Spíše ne
- e) Ne

**17. Je Vám sociální pracovník dostatečně k dispozici? (počet sociálních pracovníků,  
pracovní doba v azylovém domě, ...)**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Neřeším to
- d) Spíše ne
- e) Ne

**18. Pomáhají Vám sociální pracovníci při řešení Vašich problémů?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Neřeším to
- d) Spíše ne
- e) Ne

**19. Důvěřujete sociálním pracovníkům v azylovém domě?**

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Neřeším to
- d) Spíše ne
- e) Ne

*Děkuji za spolupráci*