



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

„Poslední štace?“ Mapování ubytovacích zařízení s koncentrací sociálně vyloučených nesoběstačných osob

Tematicko-průřezový výzkum

Listopad 2022

Adam Duffek, Zuzana Korecká, Jana Mair, Luboš Sál



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Agentura
pro sociální začleňování

Tento materiál vznikl za finanční podpory Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605

Terénní šetření realizovali: Adam Duffek, Kristýna Girtová, Jan Hladík, Barbora Knížková, Zuzana Korecká, Jana Mair, Luboš Sál, Ema Turnerová

Na formulaci doporučení se podíleli: Veronika Aresta, Tereza Grosse, Martin Chochola, Jana Chovancová, Zuzana Palečková, Albína Radová

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Odbor pro sociální začleňování (Agentura), 2022

Text neprošel jazykovou korekturou

Obsah

1	Manažerské shrnutí	4
2	Kontext výzkumu a výzkumný problém	6
2.1	Cíle výzkumu	6
2.2	Metodologické ukotvení	7
2.3	Standardy výzkumné práce ASZ	8
2.4	Co zpráva obsahuje a jak ji číst	9
3	Předchozí výzkumná šetření	11
4	Případové studie	15
4.1	Růženka	15
4.2	Olympik	22
4.3	Veranda	27
4.4	Shrnutí případových studií	33
4.4.1	„Poslední štace?“	34
5	Obyvatelé sledovaných objektů	38
5.1	Typologie	38
5.2	Životní dráhy	39
6	Hlavní zjištění	44
6.1	Typologie osob ubytovaných ve sledovaných objektech	44
6.2	Klíčové události v životních drahách obyvatel vedoucí k pobytu ve sledovaných objektech	45
6.3	Rizika vyplývající z pobytu v objektech „poslední štace“	46
7	Doporučení	48
8	Seznam literatury	52

Seznam tabulek

Tabulka 1 Přehled realizovaných rozhovorů s obyvateli ubytovacích zařízení	8
Tabulka 2 Přehled realizovaných rozhovorů se zástupci institucí, poskytovatelů sociálních služeb a provozovatelů (počet respondentů)	8
Tabulka 3 Charakteristika jednotlivých objektů	33
Tabulka 4 Podpora poskytovaná obyvatelům ubytovacích zařízení	34

Seznam obrázků

Obrázek 1 Shrnutí zjištění	4
Obrázek 2 Vstupní hala v Růžence, srpen 2022.....	15
Obrázek 3 Společná jídelna a knihovna v Růžence, srpen 2022	16
Obrázek 4 Společná kuchyně v Růžence, srpen 2022.....	17
Obrázek 5 Společná chodba v Růžence, srpen 2022	20
Obrázek 6 Společná chodba s balkonem v Růžence, srpen 2022	21
Obrázek 7 Společná kuchyňka v Olympiku.....	22
Obrázek 8 Umyvadlo u společných toalet v Olympiku	23
Obrázek 9 Chodba v prvním patře Olympiku	23
Obrázek 10 Společná kuchyňka v prvním patře Verandy, září 2022.....	28
Obrázek 11 Sprchy v druhém patře Verandy, září 2022	29
Obrázek 12 Hygienické zázemí na Verandě, září 2022	29
Obrázek 13 Chodba v prvním patře Verandy, září 2022	30
Obrázek 14 Životní dráha 1	40
Obrázek 15 Životní dráha 2	41
Obrázek 16 Životní dráha 3	42
Obrázek 17 Životní dráha 4	43
Obrázek 19 Životní dráha 5	43

Seznam zkratk

AD – azylový dům

Agentura, ASZ – Odbor (Agentura) pro sociální začleňování Ministerstva pro místní rozvoj ČR

ČSÚ – Český statistický úřad

DnB – Doplatek na bydlení (dávka pomoci v hmotné nouzi)

GŘ ÚP ČR – Generální ředitelství Úřadu práce ČR

KN – Katastr nemovitostí

KŘ ÚP ČR – Krajské ředitelství Úřadu práce ČR

KÚ – krajský úřad

MOP – mimořádná okamžitá pomoc

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

NNO – Nevládní nezisková organizace

ORP – obec s rozšířenou působností

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

OVE – Oddělení výzkumů a evaluace v Odboru (Agentuře) pro sociální začleňování Ministerstva pro místní rozvoj

PČR – Policie ČR

PnŽ – Příspěvek na živobytí (dávka pomoci v hmotné nouzi)

POÚ – Obec s pověřeným obecním úřadem

SAS – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

SO ORP – Správní obvod obce s rozšířenou působností

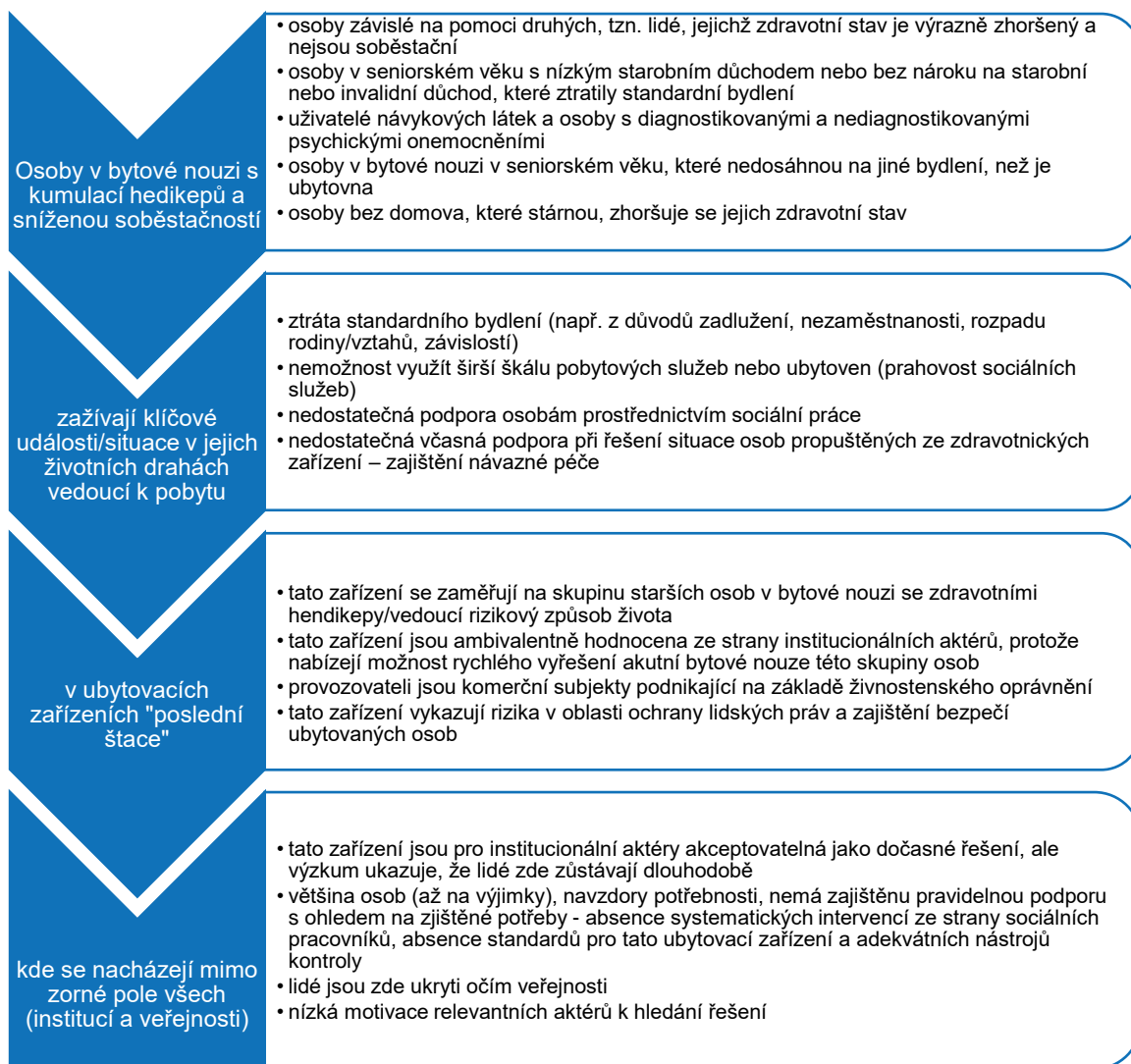
UoZ – uchazeč o zaměstnání

VOP – Veřejný ochránce práv

1 Manažerské shrnutí

Hlavním přínosem výzkumné zprávy je komplexní popis ubytovacích zařízení „poslední štace“ a kontextu, ve kterém tato zařízení vznikají a fungují. Jedná se o ubytovací zařízení, v nichž dochází ke koncentraci sociálně vyloučených nesoběstačných osob (bezdomovectví spojené s absencí příjmu nebo nízkým příjmem, zhoršeným zdravotním stavem a případně závislostmi, často se jedná o osoby v seniorském věku a/nebo se sníženou či omezenou svéprávností).

Výzkum má kvalitativní charakter, je založený na rozhovorech a pozorování. Na základě tří případových studií je vytvořena typologie osob ocitajících se na sledovaných ubytovnách a popsány etapy jejich životních drah vedoucí k sociálnímu vyloučení. Následující schéma přináší stručný přehled skupin těchto osob a klíčových událostí vedoucích k pobytu v těchto objektech a přispívají tak k prohlubování sociálního vyloučení těchto osob a zhoršení dostupnosti podpory pro řešení jejich nepříznivé sociální situace.



Obrázek 1 Shrnutí zjištění

Na základě zjištění výzkumu byla formulována doporučení, která se nachází v závěru dokumentu. Doporučení jsou určena jednotlivým aktérům, tj. krajům, obcím, sociálním pracovníkům krajských úřadů, obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a obcí s pověřeným obecním úřadem, poskytovatelům sociálních služeb, poskytovatelům zdravotních služeb a krajským hygienickým stanicím.

2 Kontext výzkumu a výzkumný problém

Výzkumná zpráva popisuje fungování ubytovacích zařízení, která byla pro účely výzkumu definována jako **objekty, v nichž žije vyšší počet osob se sníženou soběstačností a zhoršeným zdravotním stavem (fyzickým i duševním) např. v důsledku rizikového způsobu života, chronického onemocnění, závislostí na návykových látkách, a které s ohledem na zdravotní stav, imobilitu potřebují pravidelnou pomoc jiné osoby. Zároveň jsou to osoby s nízkými příjmy, příjemci dávek hmotné nouze či osoby bez příjmu.**

Přítomnost ubytovacích zařízení, které se cíleně zaměřují na výše uvedené osoby, byla opakovaně zaznamenána v rámci několika terénních šetření pro vstupní a situační analýzy¹, kde ale nebyl prostor pro jejich hlubší analýzu. Na existenci skupiny osob s kumulací hendikepů, která propadává sítím sociální ochrany (sociálních služeb nebo zdravotnických zařízeních např. z důvodu komplikovaných zdravotních omezení, různých závislostí), a která může končit v uvedených ubytovacích objektech, upozornil i průřezový výzkum azylových domů (IPSOS, 2020).

Hlubšímu popisu tohoto fenoménu se ale dosud detailně žádný výzkum nevěnoval. Dosud neexistuje analýza, která by potřeby a skladbu této skupiny osob, propadávajících systémem pobytočných služeb, zmapovala, a výskyt a fungování ubytovacích zařízení, kde dochází k jejich kumulaci, detailně popsala.

Předkládaná výzkumná zpráva přináší analýzu tohoto jevu a navrhuje doporučení pro relevantní aktéry. Jejím účelem je zviditelnit tento problém a přitáhnout k němu pozornost. Nabízí přenos poznatků z území jednak obcím a krajům, tak i odborníkům v oblasti bydlení a sociálních služeb a tvůrcům politik.

2.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu bylo **zmapovat a popsat fungování** ubytovacích zařízení, v nichž dochází ke koncentraci sociálně vyloučených nesoběstačných osob. Zaměřil se přitom i na **životní dráhy těchto osob**. Výzkum si klade následující cíle:

- Navrhnout „typologii“ osob, které jsou v takových ubytovacích zařízeních ubytovány.
- Popsat charakter podpory, kterou osoby v těchto objektech dostávají.
- Upozornit na rizika vyplývající z pobytu této skupiny osob v daných objektech, která k vyloučení těchto osob přispívají.

Za tímto účelem jsme si položili tyto hlavní výzkumné otázky:

- Kdo jsou obyvatelé těchto ubytovacích zařízení? Jaké jsou jejich životní trajektorie?

¹ Vstupní analýzy vznikaly v rámci *Individuálního projektu OPZ – Systémové zajištění sociálního začleňování*. Hlavním cílem analýz bylo shrnout stav lokality a potřeby jejích obyvatel v oblastech bydlení, zaměstnání atd. Byly podkladem k vytvoření *Strategického plánu sociálního začleňování*. Pro více informací viz [O nás – Agentura pro sociální začleňování \(socialni-zaclenovani.cz\)](https://socialni-zaclenovani.cz).

- Jaké problémy nejčastěji řešili/řeší? Měli/mají možnost se při jejich řešení na koho obrátit? Zajímá/zajímá se někdo o jejich problémy?
- Jaký je rozsah a náplň podpory, která se těmto lidem dostává? Kdo ji poskytuje?

2.2 Metodologické ukotvení

Výzkum má kvalitativní charakter, je založený na rozhovorech a pozorování. Získaná data reprezentují perspektivu vybraných aktérů a jsou interpretací toho, jakým způsobem na danou problematiku nahlíží. Výzkum probíhal ve dvou na sebe navazujících fázích.

V první, přípravné fázi výzkumu proběhl odborný workshop s experty a expertkami ASZ, metodičkami a lokálními konzultanty a konzultantkami nad nastavením designu výzkumu a vytipováním vhodných objektů pro realizaci případových studií. S dalšími (externími) odborníky, kteří se ve své práci zaměřují na problematiku bydlení a bytové nouze nebo sociální politiky a oblasti zaměstnanosti, byly konzultovány možnosti analýzy a identifikace počtu a územního rozložení ubytovacích zařízení s koncentrací sociálně vyloučených nesoběstačných osob. Poznatky z workshopu i z individuálních rozhovorů byly využity k finalizaci výzkumného plánu. Samozřejmou součástí byla i příprava formou deskresearch – analýzy sekundárních dat – studia odborných publikací, zpráv a výstupů relevantních pro téma tohoto výzkumu.

Druhá fáze výzkumu byla realizována formou **tří případových studií**. Objekty/lokality byly vytipovány na základě znalosti lokálních konzultantů a konzultantek ASZ a předchozí výzkumné zkušenosti výzkumníků a výzkumnic OVE ASZ. Navštíveny byly celkem čtyři vytipované objekty, z nichž tři splňovaly podmínky definice pro účel tohoto výzkumu. V těchto lokalitách se uskutečnilo terénní šetření. Názvy objektů byly změněny, případně upraveny tak, aby nebylo možné jednotlivé objekty ani obce, ve kterých se nacházejí, identifikovat.

V každé lokalitě byly realizovány **polostrukturované rozhovory**:

- s obyvateli vybraného objektu: V každém objektu proběhly 2–3 návštěvy výzkumného týmu. Návštěvy objektů probíhaly v dopoledních hodinách, tzn. obyvatelé, kteří nepatří do sledované cílové skupiny, tj. jsou soběstační a nemají problémy s mobilitou, nemuseli být zastiženi. Rozhovory byly vedeny pouze s respondenty, kteří k rozhovoru svolili a byli ochotni se účastnit.
- s relevantními lokálními aktéry: V každé lokalitě byli osloveni majitelé nebo provozovatelé objektů (např. provozní), zástupci sociálních odborů místních i krajských, zástupci místních poskytovatelů sociálních služeb, zástupci policie, tak aby poskytli komplexní obrázek o situaci v objektu i v lokalitě. V případě poskytovatelů sociálních služeb byly kontakty získány v rámci rozhovorů s obyvateli sledovaných objektů nebo zástupci sociálních odborů a vždy šlo o pracovníky, kteří realizovali terénní práci v daném objektu nebo poskytovali službu (v současnosti nebo minulosti) klientům ubytovaným v daném objektu (detailněji viz tabulka 2). Dále i organizace zaměřující se na CS osob v bytové nouzi, poskytující např. sociální služby prevence (AD, noclehárny) i péče (pečovatelské služby). V jednom případě byla kontaktována

zástupkyně místní samosprávy a na doporučení i zástupce farního úřadu, který měl s některými ubytovanými blízký kontakt.

Terénní šetření se uskutečnilo v červenci až říjnu 2022. Celkem bylo realizováno 67 rozhovorů, z toho s 40 obyvateli sledovaných objektů s 27 zástupci institucí, poskytovatelů sociálních služeb a provozovatelů. Přehled provedených rozhovorů s institucionálními aktéry a cílovou skupinou poskytují tabulky 1 a 2.

Tabulka 1 Přehled realizovaných rozhovorů s obyvateli ubytovacích zařízení

	Růženka	Olympik	Veranda
Muži	12	6	7
Ženy	5	2	8
Celkem	17	8	15

Tabulka 2 Přehled realizovaných rozhovorů se zástupci institucí, poskytovatelů sociálních služeb a provozovatelů (počet respondentů)

	Růženka	Olympik	Veranda
Ubytovací zařízení (majitelé, personál)	2		2
Městský úřad	3	4	2
Úřad práce		1	1
Krajský úřad	5	1	2
Městská policie/PČR		1	1
Poskytovatelé sociálních služeb	9	5	5
- sociální rehabilitace (terénní forma) – služby sociální prevence	✓	✓	✓
- terénní programy (terénní forma) – služby sociální prevence	✓		✓
- azylové domy (pobytová forma) – služby sociální prevence	✓		
- noclehárny (ambulantní forma) – služby sociální prevence	✓		
- nízkoprahová denní centra – služby sociální prevence	✓		
- pečovatelská služba (terénní forma) – služby terénní sociální péče		✓	
- SAS pro rodiny s dětmi (terénní forma) – služby sociální prevence		✓	
Místní samospráva		1	
Farní úřad		1	
Celkem	19	14	13

Rozhovory byly se souhlasem dotazovaných buď nahrávány na diktafon a následně přepsány, nebo byly zaznamenány formou terénních poznámek. Analýza dat probíhala v prostředí programu na analýzu kvalitativních dat MAXQDA².

2.3 Standardy výzkumné práce ASZ

Výzkumníci Agentury pro sociální začleňování (dále jen ASZ) ctí obecně uznávané standardy kvality a etiky výzkumné práce. Mezi tyto standardy kvality patří především dodržování zásady

² MAXQDA je softwarový program určený pro počítačově podporovanou analýzu dat, textu a multimédií pomocí kvalitativních a smíšených metod v akademických, vědeckých a obchodních institucích (více viz [MAXQDA | All-In-One Tool for Qualitative Data Analysis & Mixed Methods - MAXQDA](#)).

validity a reliability dat. Validity (platnosti) dat je v ASZ dosahováno dlouhodobým šetřením na místě, pečlivým výběrem (rekrutací) respondentů, užitím vhodných nástrojů výzkumu (scénáře rozhovoru, karty checklistů a indikátorů sociálního vyloučení, příp. výzkumnického deníku) i za pomoci přímých citací.

Pro zajištění validity dat výzkumníci v ASZ při své práci využívají tzv. metodu triangulace zdrojů, kdy závěry z terénního šetření vycházejí z kombinace min. 3 zdrojů zjištění informací. Práce výzkumníků ASZ je dále založena i na triangulaci výzkumných metod. Mezi standardní použité metody v ASZ tak patří zúčastněné/nezúčastněné pozorování, polostrukturované rozhovory, sekundární analýza získaných dat včetně statistických dat (deskresearch), skupinové rozhovory, příp. dotazníková šetření. Výzkumníci využívají i tzv. triangulaci zjištění v časové ose, tj. ověřují získaná data v rozličných etapách výzkumu.

Reliability (spolehlivosti) dat dosahují výzkumníci v ASZ standardizovaným postupem analýzy dat od jasně stanovených oblastí dotazování (scénáře rozhovorů), vyhotovením prepisů rozhovorů až po kódování sebraných dat (tzv. clustering). Při kódování výzkumníci ASZ redukuje velké množství získaných dat do menších počtů analytických jednotek (clusterů) na základě souvislostí (podobnosti či odlišnosti).

Se sběrem a s analýzou dat končí výzkumníci v ASZ v momentě tzv. nasycení (saturace) dat. Nasycením se chápe jev, kdy již nepřicházejí nové informace či poznatky z terénu, naopak se objevují stále stejné vzorce a kategorie.

Při své práci se výzkumníci ASZ řídí i Etickým kodexem výzkumníků Agentury pro sociální začleňování, který ukotvuje mimo jiné práci s citlivými daty či nestrannost vůči subjektům v terénu. Ve zprávách o výsledcích výzkumníci v ASZ jasně rozlišují mezi poznatky zjištěnými od respondentů, svou interpretací těchto poznatků a jakýmkoliv doporučeními na nich založenými. Použití tohoto kodexu mj. znamená, že v šetření není narušeno soukromí a důstojnost respondentů, respondenti byli vždy informováni o smyslu výzkumu a v případě nahrávání požádáni o jeho svolení. Samozřejmostí je i zaručená anonymita dotazovaných respondentů.

2.4 Co zpráva obsahuje a jak ji číst

Výzkumná zpráva tvoří jeden celek a pro pochopení kontextu je samozřejmě vhodné přečíst si celou zprávu, která provede čtenáře výzkumem od stanovení cílů až po výsledky a doporučení. Přesto je možné zaměřit se pouze na vybrané části podle aktuálního zájmu a potřeb čtenáře. V případě zájmu o obecné informace a shrnutí dosavadních poznatků doporučujeme se zaměřit na kapitulu 3. Ta nabízí přehled a hlavní zjištění výzkumů zaměřených na bytovou nouzi a analýz z oblasti sociálního bydlení a souvisejících témat. Kapitola 4 představuje jednotlivé případové studie. Ty popisují fungování konkrétních vybraných objektů a jsou doplněny o perspektivu zúčastněných aktérů: obyvatel, majitelů, městských a krajských úřadů a dalších relevantních institucí/osob. Na jejich základě jsou shrnuty charakteristiky těchto ubytovacích zařízení. Čtenář, kterého zajímají výzkumná zjištění, se může zaměřit na kapitoly 5 a 6. Ty jsou věnovány jak typologii osob, které se

v tomto typu ubytovacích zařízení nacházejí, tak shrnují i bariéry, které k vyloučení těchto osob přispívají. Součástí závěrečné kapitoly jsou i expertní doporučení z pohledu sociálních služeb a z pohledu zvyšování přístupu k bydlení osob v bytové nouzi.

3 Předchozí výzkumná šetření

Tématu bytové nouze se dlouhodobě věnuje Platforma pro sociální bydlení, která vznikla jako reakce na dlouhodobě neřešenou situaci v oblasti bydlení, jež se dotýká stále většího počtu domácností. Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018 (Klusáček et al., 2018), která vznikla ve spolupráci Platformy pro sociální bydlení a organizace LUMOS, byla prvním dokumentem, který nabídl detailní data o stavu závažné bytové nouze v České republice. Dokument představil výsledky sběru a analýzy dat z dávkových systémů, dat získaných od obcí na základě žádosti podle zákona o svobodném přístupu k informacím, údajů o klientech největších poskytovatelů sociálních služeb (Armáda spásy, Naděje, Slezská diakonie, Člověk v tísni) a dat ze sčítání domácností bez domova v Brně a Liberci. V roce 2021 bylo dokončeno další mapování rozsahu bytové nouze a byla publikována Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2021 (Klusáček et al., 2021), která předchozí dokument rozšířila a přinesla konkrétnější čísla. Zvláštní pozornost v této zprávě byla věnována seniorům s ohledem na rostoucí počet osob v seniorském věku zatížených nadměrnými náklady za bydlení a ohroženým bytovou nouzí.

Přehled hlavních zjištění ze Zprávy o vyloučení z bydlení za rok 2021 (Klusáček et al., 2021):

V bytové nouzi se nachází 35 až 62 tisíc domácností, v nichž vyrůstá 20 až 51 tisíc dětí do 18 let.

Dalších **130 až 190 tisíc domácností** s přibližně 100 tisíci dětmi je **ohroženo ztrátou bydlení**.

Dalších přibližně **300 až 350 tisíc domácností**, z nichž třetinu tvoří seniorské domácnosti, trpí **nadměrnými náklady na bydlení** (vynakládá na bydlení více než 40 % svých příjmů).

Celkem čelí jednomu ze tří výše uvedených problémů v oblasti bydlení přibližně **půl milionu českých domácností**, v nichž žije necelý **milion lidí**.

Počet seniorů a senierek v bytové nouzi roste. V bytové nouzi, nejčastěji v ubytovnách, již přebývá minimálně 5,5 tisíc seniorů ve věku 65 a více let. A seniorské domácnosti představují až pětinu všech domácností dlouhodobě pobývajících v ubytovnách.

Významná část seniorů se **dostává do bytové nouze až ve stáří**. V případě azylových domů to platí pro třetinu z jejich klientů starších 60 let.

Dalších **110 až 150 tisíc seniorských domácností**, z nichž tři čtvrtiny jsou domácnosti osamělých senierek, je zatíženo **nadměrnými náklady na bydlení**.

Příspěvek na bydlení, který by mohl seniorům s nadměrnými náklady na bydlení pomoci, **pobírá jen 20–25 %** z přibližně 220–260 tisíc seniorských domácností, které mají nárok na příspěvek vyšší než tisíc korun měsíčně.

[Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2021 \(Klusáček et al., 2021\)](#)

Analýzy a výzkumy týkající se sociálního bydlení a souvisejících témat byly klíčovými aktivitami projektu MPSV: „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“ (zkrácený název „Podpora sociálního bydlení“). V minulých letech byly zveřejněny například tyto publikace:³

- [Dostupnost bydlení a stávající bytová situace seniorů \(VÚPSV, v. v. i.\), 2017](#)
- [Srovnání nákladů na bydlení v azylových domech a v bytech systému sociálního bydlení \(Lucie Zapletalová, MPSV\), 2017](#)
- [Shrnutí výsledků dotazníkového šetření metodou DELPHI k tématu hodnocení bytové nouze a přidělování sociálního bydlení žadateli \(MPSV\), 2019](#)
- [Sčítání osob bez domova v České republice 2019 \(VÚPSV, v. v. i.\), 2019](#)
- [Populace osob bez domova v České republice – Osoby přespávající venku, v noclehárnách, v azylových domech a v obecních ubytovnách \(VÚPSV, v. v. i.\), 2020](#)

V době finalizace tohoto textu byly zveřejněny výsledky výzkumu Sčítání osob z vybraných kategorií klasifikace ETHOS (Šobáňová et al., 2022), který rovněž vznikl v rámci projektu Podpora sociálního bydlení. Výzkum, který proběhl v polovině roku 2022, se zaměřil na osoby v obtížněji zjistitelných subkategoriích nejistého a nevyhovujícího bydlení. Jeho cílem bylo určení počtů osob, které žijí v nevyhovujícím a nejistém bydlení a mají české občanství. Navazuje na zjištění některých předchozích výzkumů, zejména na výzkum Sčítání osob bez domova v České republice 2019 (viz přehled výše). V rámci výzkumu byly v roce 2022 sčítány osoby bez domova, v nevyhovujícím bydlení a nejistém bydlení. Dále byly zjišťovány počty osob bez střechy a v azylových domech, a to stejnými postupy, jako tomu bylo v roce 2019.

Při mapování osob na ubytovnách v majetku obcí, v soukromých ubytovnách a v penzionech, hotelech, hostelech a motelech se výzkum zaměřil na zařízení, do nichž plyne alespoň jeden doplatek na bydlení. Celková vyšetřenost zařízení ubytovávajících osoby v bytové nouzi činila za ČR 81,8 %. Dále byly sčítány osoby v nevhodném bydlení (byty, rodinné domy/domky, nebytové prostory a chaty), osoby v mobilních obydlích (maringotky, karavany, hausbóty) a osoby v chatkách v zahrádkářských koloniích.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že v soukromých ubytovnách ubytovávajících osoby v bytové nouzi bylo ubytováno celkem 10 410 takových osob, které tvořily 8 622 domácností. Při zohlednění intervalu spolehlivosti jde o rozmezí 9 890–10 930 osob žijících v 8 190–9 050 domácnostech. Průměrná velikost domácnosti činila (stejně jako u obecních ubytoven) 1,2 osoby. Průměrně bylo v soukromé ubytovně, která poskytuje ubytování osobám v bytové nouzi, ubytováno 17,2 osoby v bytové nouzi. Kapacitu má z 90 % zaplněnou osobami v bytové nouzi 76 soukromých ubytoven (12,6 %). V čase lze pozorovat zřetelný posun směrem od vícečlenných domácností k jednočlenným domácnostem v bytové nouzi. Zastoupení

³ Přehled dalších výstupů z uvedeného projektu je dostupný na webových stránkách MPSV: [Analýzy a výzkumy \(mpsv.cz\)](#).

jednočlenných domácností vzrostlo z 66 % v roce 2020 na 88 % jednočlenných domácností v roce 2022.

Pobytové sociální služby představují důležitou záchrannou síť pro lidi v bytové nouzi. Přesto existují skupiny osob, pro něž mohou být azylové domy i noclehárny hůře přístupné. To dokládají i zjištění výzkumu, který pro Agenturu realizovala výzkumná agentura IPSOS (2020):

- AD jsou málo přístupné zejména pro žadatele, kteří nejsou soběstační, popř. nejsou schopni sami zajistit dostatečnou péči o své dítě a efektivně se dorozumět; nejčastěji z důvodu zdravotního a duševního znevýhodnění a omezené schopnosti zvládat základní životní potřeby.
- Náročná skupina jsou žadatelé „na hraně“: s nepříznanou psychiatrickou diagnózou, poruchou osobnosti, popř. lidé ohroženi závislostí na omamných látkách. Jsou obtížně identifikovatelní na vstupu, pak jsou vylučováni za porušování pravidel, popř. ohrožování sebe a ostatních klientů/personálu.
- Komplikovaná situace může nastat u klientů, kteří jsou z důvodu zhoršení zdravotního stavu nuceni být hospitalizováni po dobu delší než 3 měsíce. Jsou pak vyloučeni z AD, a když se chtějí vrátit, musejí absolvovat znovu přijímací řízení, včetně čekací doby (někdy v řádu měsíců).

Otázce, nakolik jsou azylové domy a noclehárny, v kontextu zákona o sociálních službách, přístupné lidem s postižením se věnoval i výzkum Veřejného ochránce práv (2020) s názvem Přístupnost sociálních služeb azylové domy a noclehárny pro lidi s postižením. Jedním ze zjištění je, že značná část poskytovatelů i zástupců obcí s rozšířenou působností navrhuje zavedení nového typu specializované sociální služby, která by v sobě spojovala prevenci spočívající v poskytnutí dočasného ubytování a sociální nebo zdravotní péči. Za současných podmínek je však nezbytné, aby se stávající systém služeb lépe přizpůsobil lidem s postižením, aniž by docházelo k jejich segregaci.

Zásadní systémová doporučení VOP, která zpráva o přístupnosti AD a nocleháren obsahuje jsou:

- Postupné odstranění bariér, které by mělo zahrnovat povinnost přijímat přiměřená opatření, což by zajistilo širší přístupnost služeb lidem s postižením.
- Podporovat a zajišťovat využití nezbytných (externích) služeb péče v azylových domech a noclehárnách (například osobní asistence, pečovatelská služba).
- Systémové řešení sociálního bydlení. Koordinovanou spolupráci sociálních služeb a sociální práce na obcích.

V roce 2015 vytvořila Kancelář Veřejného ochránce práv (2015) souhrnný dokument k tzv. systematickým návštěvám v celkem 9 zařízeních, která byla v dokumentu označena jako „neregistrovaná zařízení pobytových sociálních služeb“. Mezi některými z námi sledovaných

objektů (viz kapitola 4) je možné nalézat významné podobnosti s objekty navštívenými pracovníky Kanceláře Veřejného ochránce práv. Podobnosti nebyly pouze ve skladbě obyvatel zařízení, ale i některých podmínkách ubytování a také v některých doporučeních, která byla Kanceláří Veřejného ochránce navrhována, a která jsou aktuální i dnes po 8 letech.

4 Případové studie

V následující části výzkumné zprávy budou postupně představeny případové studie třech ubytovacích zařízení – Růženky, Olympiku a Verandy. Cílem je popsat objekty, skladbu jejich obyvatel a formy poskytované podpory. Popis se zaměřuje nejen na to, jak dané objekty fungují, ale i na to, jak jsou vnímány z hlediska aktérů vykonávající sociální služby a další aktivity vztahující se k potřebám obyvatel nebo činnosti v kompetenci veřejné správy. Dalším cílem je zmapovat, jaký dopad má tento přístup na samotné obyvatele a na naplňování jejich potřeb. Na základě popisů třech sledovaných objektů, přestože se v mnohém liší, jsou definovány společné znaky, specifické právě pro tato zařízení, kterými se odlišují od jiných ubytovacích zařízení.

4.1 Růženka

Objekt ubytovny obklopuje průmyslový areál bývalého dolu. Areál se skládá z několika budov, které sloužily pro těžbu a zpracování vytěžených rud a také budov, které sloužily jako zázemí pro horníky a další personál. Některé budovy jsou v současné době prázdné a jiné změnilo využití. V areálu funguje autoservis a autovrakoviště. Autovraky obklopují i budovu ubytovny Růženka, která se nachází ve velké třípodlažní budově. Popsaný areál a nejbližší obec s přibližně 700 obyvateli spojuje asfaltová silnice (cca 2,5 km do středu obce), po které lze pokračovat dále do větší obce s přibližně 5 000 obyvateli (cca 5 km), v jejímž katastrálním území se ubytovna nachází. V bližší obci se nachází obchody s potravinami a ve vzdálenější obci potom i všechny další služby občanské vybavenosti. Do obou obcí se lze třikrát denně dopravit autobusem ze zastávky před areálem. Okolo se nachází louky, pole a lesy. Nejbližší krajské město je v dojezdové vzdálenosti cca 30 km.



Obrázek 2 Vstupní hala v Růžence, srpen 2022

Na konci devadesátých let došlo v dole k útlumu těžby. V roce 2008 zchátralý areál odkoupila současná majitelka a po rekonstrukci v roce 2009 objekt nynější ubytovny úspěšně zkolaudovala a zřídila v něm tzv. dům s pečovatelskou službou. Ten fungoval do roku 2011. Pokračování nebylo možné kvůli značné odlehlosti a umístění v průmyslovém areálu. Územní plán v objektu potom povolil pouze provoz ubytovny (v katastru nemovitostí je budova ubytovny vedena jako stavba občanské vybavenosti). Ta zde funguje do dnešní doby.⁴ V době terénního šetření (srpen 2022) probíhaly některé dokončovací práce na fasádě budovy. Ubytovna má zateplenou fasádu a vytápění zajišťují tuhá paliva. Kvůli zvyšujícím se nákladům na energie majitelka zvažovala instalaci fotovoltaických panelů.

K hlavnímu vchodu třípodlažní budovy vede krátké schodiště a také nájezdová rampa pro vozíčkáře. Ubytovna je uvnitř vybavena výtahem, proto je považována za bezbariérovou.⁵ V prvním patře se nachází jídelna s malou knihovnou (viz Obrázek 3)⁶, v druhém pak ubytovací kancelář. Všechna patra jsou spojena jedním širokým schodištěm a nouzovými schodišti. Většina obyvatel žije v prvním a druhém patře.



Obrázek 3 Společná jídelna a knihovna v Růžence, srpen 2022

V pokojích bydlí lidé zpravidla po dvou, některé pokoje jsou průchozí (např. tři propojené pokoje, do kterých se vchází z chodby přes první pokoj). Několik pokojů, kde lidé bydleli sami, bylo vybaveno i malou koupelnou s toaletou. Většina obyvatel užívá společné toalety a

⁴ Podle katastru nemovitostí je objekt ubytovny součástí společného jmění manželů. Jeden z partnerů je také provozovatelem ubytovny (fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona). Provozní řád ubytovny je schválený krajskou hygienickou stanicí.

⁵ V rozhovorech s aktéry zazníval i problém s nedostatkem bezbariérových pobytových sociálních zařízení pro lidi s pohybovými obtížemi. Podobně nedostatkové jsou podle nich i bezbariérové ubytovny.

⁶ Všechny fotografie v dokumentu byly pořízeny autorským týmem během výzkumného šetření pro tento tematicko-průřezový výzkum. Pokud jsou na fotografiích zobrazeni lidé, jejich obličeje jsou anonymizovány.

koupelny přístupné z chodby. Veškeré vybavení pokojů poskytuje ubytovna – jsou vybaveny polohovacími postelemi a základním nábytkem. Za užívání elektrospotřebičů se doplácí měsíční poplatek (televizory, mikrovlnné trouby, nabíječky pro mobilní telefony, varné konvice apod.). Ubytovna poskytuje praní prádla (oblečení pere personál ubytovny)⁷ a výměnu povlečení. Cena ubytování se v době terénních šetření pohybovala od 4 600 Kč za dvoulůžkový pokoj do 6 100 Kč za jednolůžkový pokoj (takových pokojů bylo celkem 6). Některé ubytovací smlouvy byly uzavřeny na dobu jednoho roku. Z vyjádření majitelky vyplynulo, že povinností ubytovaných je zakoupení alespoň jednoho jídla denně.⁸ Zpravidla se jedná o oběd, který stál v době terénních šetření 75 Kč, tj. 2 325 Kč měsíčně (plná penze včetně svačin stála 175 Kč/den). K dispozici je i společná kuchyně (viz Obrázek 4) a malá prodejna potravin (někteří obyvatelé si v rozhovorech stěžovali na tamější vyšší ceny zboží).⁹ V rozhovorech se zástupci institucí bylo možné zachytit různé názory týkající se placené stravy a její kvality nebo množství. Část těchto respondentů negativně hodnotila kvalitu a množství stravy, někteří naopak tvrdili, že porce i kvalita pokrmů jsou dobré. Několik institucionálních aktérů hovořilo i o hladu, který měli obyvatelé ubytovny zažívat. Obyvatelé si v rozhovorech s výzkumníky na množství jídla nestěžovali.



Obrázek 4 Společná kuchyně v Růžence, srpen 2022

⁷ Podle vyvěšených papírových ceníků se platba provádí při převzetí špinavého prádla, a to v hotovosti. Za praní do 7 kg oblečení se platí 75 Kč, za praní do 15 kg 150 Kč.

⁸ Vyjádření majitelky potvrzovali všichni oslovení obyvatelé.

⁹ Informace o cenách ubytování vyplývají z rozhovorů s obyvateli, majitelkou ubytovny a z oficiálních ceníků na webových stránkách ubytovny.

Ubytovna má celkovou kapacitu 95 lůžek (zazníval i údaj 90 lůžek), v době terénních šetření bylo obsazeno zhruba 60 míst.¹⁰ Věková kategorie obyvatel se nejčastěji pohybuje v rozpětí 65–85 let, spíše se jedná o muže. Z terénních šetření i od oslovených institucionálních partnerů bylo zjištěno, že mezi obyvateli jsou přítomni lidé s omezením hybnosti, často mají amputované dolní končetiny a při pohybu užívají invalidní vozíky, lidé se smyslovým postižením, lidé se zhoršenou schopností orientace a problémy s pamětí i osoby s duševním onemocněním. Podle vyjádření institucionálních aktérů byly mezi obyvateli časté také zkušenosti se závislostmi na alkoholových a/nebo nealkoholových návykových látkách, problémy s dluhy a exekucemi nebo zkušenosti s výkonem trestu odnětí svobody. Mnoho osob mělo již předchozí zkušenosti s bytovou nouzí, tj. se životem na ulici, v ubytovnách, v azylových domech, příp. v jiných nevhodných formách bydlení.^{11, 12} Mnoho obyvatel také popisovalo špatné rodinné vztahy.

Z terénních šetření i od oslovených institucionálních partnerů bylo zjištěno, že velká část obyvatel nemá nárok na výplatu invalidních ani starobních důchodů. Podle zkušeností oslovených institucionálních aktérů to může být překážka pro přijetí do pobytové sociální služby. Z těchto důvodů vyplývá vysoká poptávka po ubytování v Růžence i mezi lidmi z jiných krajů než z toho, kde se ubytovna nachází. Ubytování lidé pochází z různých částí České republiky (i z opačného konce republiky), podle informací poskytnutých krajským úřadem se celkem jednalo o 32 různých měst (stav k únoru 2022). Lidé získávali ubytování v Růžence rozdílnými způsoby – na základě doporučení sociálních pracovníků obcí, NNO a zdravotnických zařízení, prostřednictvím rodinných příslušníků apod.¹³

[...] pamatuju si jednoho [klienta noclehárny a denního nízkoprahového centra pro lidi bez domova] ted'ka, kterej fakt na tom byl zdravotně špatně, sotva se podepsal, sotva chodil, pořádně o sobě nevěděl. Taky nebyl úplně naší cílovou skupinou, tak se podařilo zařídit tu Růženku. (zástupkyně NNO)

Paní majitelka je i ochotná, je schopná s těma lidma dovyřídít dávky, zajistit, vzala nám tam klienta bez peněz jenom na dobrý slovo s tím, že se to vyřídí a že to zaplatí. Byla ochotná, když jsme s ní komunikovali a fakt to byla záchytná stanice pro ty lidi. Jsou tam ty lidi na vozíku, bez nohou, maj tam nějaký důstojný žití, aspoň nějakým způsobem. (zástupce NNO)

Pro nás je to tak, že naše jediná záchrana je ona [respondentka má na mysli majitelku a její ubytovnu]. Když už fakt nevíme kudy kam nebo víme, že ten člověk je do klasický služby neumístitelnej, krom toho, že v těch službách ty místa samozřejmě nejsou, je jich málo, tak jediná záchrana je ona. Zaplat'

¹⁰ Dále bylo v hlavním objektu a v sousedním domě, kde bylo několik nezkolaudovaných bytů, ubytováno ještě cca 45 až 50 romských válečných uprchlíků z Ukrajiny. Jednalo se zejména o rodiny s dětmi, v průběhu terénních šetření se jejich počty významně proměňovaly.

¹¹ V životních příbězích obyvatel byly také často zmiňovány špatné rodinné vztahy. Zaměstnanci ubytovny tvrdili, že někteří obyvatelé příbuzné mají, ale ti nemají z různých důvodů o kontakt zájem.

¹² Na rozdíl od Verandy i Olympiku se skladba obyvatel v Růžence dlouhodobě nemění.

¹³ Ubytovna je známá napříč republikou a má i své vlastní webové stránky.

pánbůh, že je tady. Protože opravdu nevím, co občas bysme dělali.
(zástupkyně městského úřadu)

A za chvíli mi volala městská policie, že beznohýho člověka vysadili na schodech u magistrátu, sanitka, na [název ulice], jo. Měšťáci mi volali, jako co s ním? Já říkám [směje se], beznohýho člověka, jo, nevím. Posadili ho na schody bez jakýchkoliv kompenzačních pomůcek, prostě s brašnou, nevím, asi tam měl nějaký spodní prádlo, no prostě katastrofa. No tak pochopitelně magistrát kontaktoval Růženku a byl šoupnutej tam. To znamená, takhle funguje Růženka pro veřejnou správu, a abych pravdu řekl, tak já tím asi, ale úplně neřeším to, je mi to trapný, ale neřeším to, ale prostě to tak je.
(zástupce NNO)

Řada obyvatel v rozhovorech poukazovala na to, že by bydlení chtěli změnit. V jejich výpovědích bylo toto přání jasně deklarované, ale konkrétní kroky ke změně byly uváděny spíše neurčitě: zapsání do pořadníku v domově pro seniory, podání žádosti o obecní byt, čekání na přestěhování k rodině. Někteří trávili na ubytovně i více než 10 let. Mezi lidmi byli i takoví, kteří tvrdili, že jsou spokojení, což bylo možné i vzhledem k jejich předchozím složitým životním zkušenostem, např. pobyt na ulici, ve vězení apod. Nejčastěji od obyvatel zaznívalo, že život na ubytovně je pro ně v současnosti jedinou možnou volbou a je lepší než bezdomovectví.

Z terénních šetření i od oslovených institucionálních partnerů bylo zjištěno, že většina osob byla příjemci dávek pomoci v hmotné nouzi, někteří měli i starobní či invalidní důchody (tyto důchody ale pobírala jen malá část obyvatel). Po zaplacení ubytování a stravy lidem často nezůstávaly téměř žádné peníze.

S vyřizováním dávek i důchodů ubytovaným vypomáhá zaměstnankyně ubytovny. Mnoho obyvatel mělo přiznaný také příspěvek na péči. Od oslovených institucionálních partnerů bylo zjištěno, že nejčastější byla středně těžká závislost, několik osob mělo mít přiznaný i nejvyšší stupeň, tzv. úplná závislost. Péči hrazenou z příspěvku poskytovaly celkem čtyři asistentky sociální péče¹⁴ (záměrně užíváme ženský rod, jelikož se jednalo pouze o ženy; péče zahrnovala např. i nákupy potravin atd.), které se v ubytovně střídaly.¹⁵ Každá asistentka měla s několika obyvateli uzavřenou smlouvu o poskytnutí pomoci, žádná z nich nebyla zaměstnankyní ubytovny. Péče poskytovaná asistentkami sociální péče a její kvalita byly často tematizovány v rozhovorech s institucionálními partnery. Rozhovory s asistentkami se nepodařilo pořádit kvůli jejich vysokému pracovnímu vytížení (výzkumná šetření probíhala dopoledne, kdy bylo vytížení asistentek pravděpodobně nejvyšší). Ně kterým obyvatelům byla

¹⁴ Role asistentek byla pro chod ubytovny klíčová. Konkrétní právní podmínky jejich pracovněprávních vztahů, vzdělání a další podrobnosti se nepodařilo hlouběji popsat. Obecné shrnutí institutu asistenta sociální péče viz: <https://www.mpsv.cz/asistent-socialni-pece>

¹⁵ Při plné kapacitě ubytovny mělo, dle vyjádření majitelky, v ubytovně pracovat celkem 12 osob, vč. čtyř asistentek sociální péče.

po omezenou dobu poskytována také lékařem předepsaná doléčovací služba. Na základě pozorování bylo zjištěno, že si obyvatelé ubytovny vypomáhají i navzájem.

Podle vyjádření personálu navštěvoval ubytovnu každé tři měsíce praktický lékař a psycholog. Jednou týdně měla být k dispozici také zdravotní sestra.

V minulosti byla krajským úřadem provedena kontrola zjišťující možné poskytování neregistrovaných sociálních služeb. Žádná formální pochybení ale nebyla odhalena. V období pandemie koronavirového onemocnění covid-19 potom došlo k situaci, kdy onemocněl téměř veškerý personál ubytovny i asistentky sociální péče a péče o ubytované tak nebyla zajištěna. Na tuto situaci promptně reagoval krajský úřad společně s dalšími institucemi a akutní problémy vyřešily. Podle tvrzení některých institucionálních aktérů je Růženka od té doby pod důkladnějším dohledem institucí. Sociální odbor obce s rozšířenou působností provádí v ubytovně šetření, kontroly provádí i úřad práce. Oslovené neziskové organizace v ubytovně výrazněji nepůsobí.

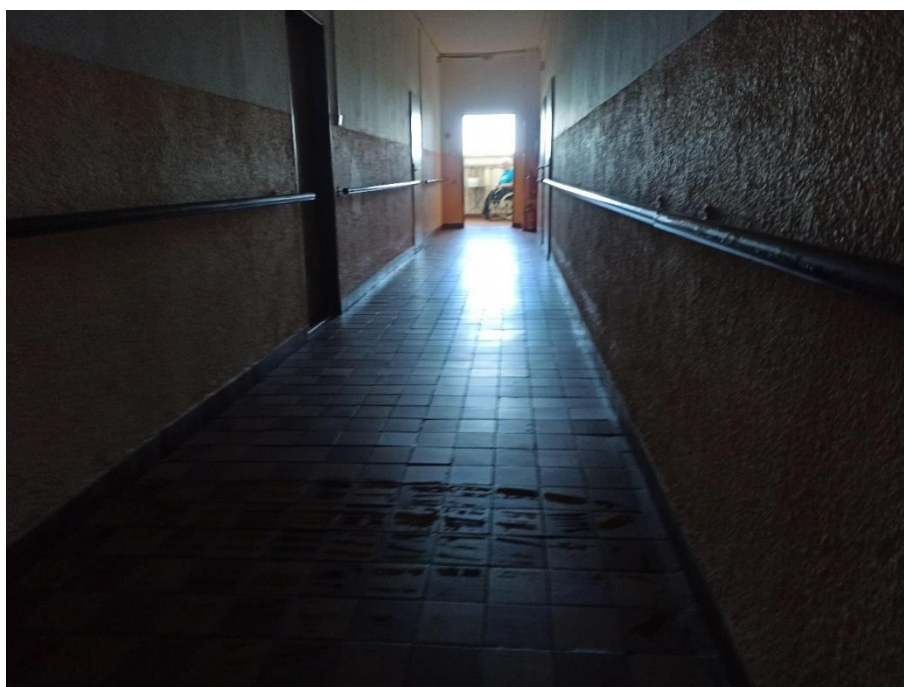
V ubytovně je zákaz chovu domácích zvířat, zákaz požívání alkoholu a zákaz kouření cigaret na pokojích. Od obyvatel je naopak vyžadováno udržování pořádku na pokojích. Zákazy jsou podle vyjádření provozovatelky i podle vyjádření některých obyvatel vymáhány, avšak často porušovány. Významná je v tomto role a autorita majitelky, která se aktivně snaží zákazy a pořádek vymáhat. Neváhá přitom např. zvýšit hlas. V krajním případě popisovala i situace, kdy musela být vypovězena ubytovací smlouva.



Obrázek 5 Společná chodba v Růžence, srpen 2022

Ke kouření slouží zejména balkón na konci společné chodby (resp. se jednalo o únikové schodiště, jehož součástí byl i zmíněný balkón; viz Obrázek 6) a příp. i prostranství před hlavním vchodem (dle provozního řádu vyvěšeného uvnitř budovy byl pro kouření před

budovou vyhrazen pouze altán).¹⁶ Konce chodeb jsou místy setkávání. Velké množství osob na invalidních vozících se pravidelně shromažďuje také u výtahu, který propojuje jednotlivá patra a je tak pro ně jediným spojením (jinými slovy, shromažďování osob na vozících zapříčiňuje kapacita výtahu). Kolektivní forma ubytování na jedné straně usnadňuje příležitosti k vzájemnému setkávání ubytovaných, na druhé straně vyplývají z dlouhodobého pobytu mnoha lidí na jednom místě konflikty a napětí. Tento způsob bydlení limituje naplňování práva osob na soukromí. Někteří obyvatelé si např. stěžovali na své spolubydlící, byly zaznamenány i výhružky mezi obyvateli, pohrdání ostatními apod. Několik obyvatel také sdílelo obavy z možných krádeží. „Všichni jsou zloději, včetně klientů“ (muž, cca 50 let).



Obrázek 6 Společná chodba s balkonem v Růžence, srpen 2022

Život lidí v ubytovně probíhá jednotvárně, čas zde tráví bez jakékoliv činnosti. Mnoho obyvatel pociťovalo dlouhodobou nudu a jinými slovy i nedostatek vnějších podnětů a rozptýlení. Ilustrativní jsou velmi časté zmínky o narozeninách. Jednotliví obyvatelé zmiňovali, že se velmi těší na své narozeniny, kdy budou moci tento den oslavit. Narozeniny ale měly nastat např. až za půl roku. Přesto byl pro ně tento mnohdy vzdálený den významný kvůli vystoupení z často neměnné každodennosti. Jeden z obyvatel nudu a každodenní rutinu na ubytovně vyjádřil větou „*my tady žereme čaj*“, kdy měl na mysli, že jeho nejčastější aktivitou je právě pití čaje. Někteří lidé hovořili i o častých úmrtích na ubytovně a nazývali ji např. „*konce světa*“ nebo „*konečnou stanicí*“. V rozhovorech s obyvateli často zaznívala obecná nespokojenost s životem v ubytovně, odevzdanost osudu, rezignace a vědomí, že v daný moment pro ně není lepší ubytování možné. Samozřejmě se ve většině případů jednalo i o nespokojenost s jejich celkovou životní situací.

¹⁶ V části objektu bylo dostupné Wi-Fi internetové připojení.

4.2 Olympik

Ubytovna Olympik leží na okraji malé obce, ve které žije zhruba 1400 obyvatel. Jádrem obce je historickou památkovou zónou a leží pouze několik minut pěší chůze od objektu Olympik. Prvotní funkce popisovaného objektu byla z počátku hospodářská: „Já si ten objekt pamatuji jako kravín. Pak to bylo přestavěno“ (zástupce PČR). Poté zde probíhala část průmyslové výroby místní firmy, která vlastní budovy v malém oploceném průmyslovém areálu v těsné blízkosti objektu a předmětný objekt v minulosti vlastnila. V těsné blízkosti objektu je několik hospodářských budov – kravínů a třídička odpadu.

Jedná se o ubytovnu bez schváleného provozního řádu krajskou hygienickou stanicí, byť je na budově cedule „Nájemní dům“. V katastru nemovitostí je objekt veden jako stavba ubytovacího zařízení. Majitelkou je fyzická osoba, která opakovaně odmítla žádosti o rozhovor. Samotný objekt je zděná dvoupodlažní stavba, v přízemí rozdělena na dvě poloviny rovnou chodbou bez oken tvořící dlouhý koridor skrze budovu, který je uprostřed budovy přepažen dvoukřídlými dveřmi. V přízemí je situováno 24 pokojů (o výměře cca 4x4m) a jeden větší pokoj, který byl v minulosti obýván až pěti ubytovanými. Z chodby se vstupuje do pokojů, základně vybavených kuchyněk a na sdílené hygienické zázemí: „Sprcha je tam – asi tři jsou na celou tu dolní část. Já teda nevím, jak se tam vůbec stihnou vystřídat, ale to už jde mimo moje kompetence to posuzovat“ (zástupkyně NNO).



Obrázek 7 Společná kuchyňka v Olympiku



Obrázek 8 Umyvadlo u společných toalet v Olympiku

V přízemí je jedna kuchyňka uzamčena a v této místnosti dvě majitelkou vybrané osoby z řad ubytovaných připravují pravidelně teplou stravu, kterou si mohou obyvatelé ubytovny kupovat. V prvním patře je situováno cca 20 různě velikostně a dispozičně členěných pokojů. Chodba v prvním patře je členitá a rovněž se zde nacházejí sdílené toalety, sprchy a základně vybavené kuchyňky. Celkově objekt dle vyjádření institucionálního aktéra disponoval za minulého majitele 116 lůžky, současný stav počtu lůžek a naplněnosti objektu se nepodařilo zaznamenat. Součástí objektu je též několik technických místností či kancelář.



Obrázek 9 Chodba v prvním patře Olympiku

Ubytovací zařízení za posledních 10 let s novou majitelkou prodělalo významnou proměnu co do složení osazenstva, tak i do způsobu, jak je vnímána okolím. Přibližně mezi lety 2015 a 2020 většinu obyvatel zařízení tvořily buď rodiny s dětmi (velice často romské rodiny), osoby závislé na návykových látkách nebo lidé s různými hendikepy. Ostatní obyvatelé zařízení tvořili menšinu. V dané době kulminovaly spory majitelky s obcí kvůli sníženému pocitu bezpečí ostatních obyvatel obce, kvůli četným drobným krádežím či buzení veřejného pohoršení. Zároveň docházelo k častým výjezdům policie do zařízení, jehož skladba obyvatel vedla ke sníženému pocitu bezpečí obyvatel ubytovny: „Nešťastné ty rodiny s dětmi – bojí se pustit děti samotné vysprchovat. Sprchy rozbité, protože tam jsou alkoholici, feťáci. Tam začala být ta nejhorší sorta“ (zástupkyně obce). Časté návštěvy OSPOD, SAS či PČR vedly pravděpodobně majitelku ke snížení přítomnosti dětí v objektu neprodloužením smluv rodinám s dětmi a odmítáním nových rodin s malými dětmi:

To si myslím, že vlastně vedlo paní [majitelku], to, že to vyvolávalo fakt divnej, nedobrej dojem a že už o tom, jakože se to dostalo do povědomí víc, tak že postupně ty rodiny s dětmi odlišovala pryč, ale nebyl to proces, kterej ona řekla: „Tak teď tady nebudou,“ a všechny je vyhodila nebo něco jim sehnala, tak to vůbec nebylo, bylo to postupný a trvalo to tak víc než dva roky, než tohleto jako prefixovala, tu svojí klientelu. A měla tam potom s těma rodinama s dětma třeba i napjatý vztahy. Protože věděla, že oni jí tam dělají i trochu zle v tom jejím byznyse, jakoby navenek, jo, že tam ten OSPOD, ta sociálka, ty SASky tam chodí a vidí to. (zástupkyně NNO)

Stejně tak se pravděpodobně rozhodla neprodlužovat smlouvy konfliktním osobám, které mohly páchat trestnou činnost v obci. Majitelka se více začala orientovat na osoby, které jí nadále dokázaly generovat zisk a nebyly pohledem obce považovány za problémové. Vzrostl tak počet ubytovaných osob s různými hendikepy či přibýlo lidí vyššího věku:

Cílová skupina se tam mění, právě od toho roku dvacet se tam začala ubytovatelka trošku zaměřovat na tu cílovou skupinu padesát plus, byť to není sociální služba, takže cílová skupina tam není, ale prostě víme o tom, že tam je padesát plus obyvatelé [...] co máme informace padesát plus obyvatelé, ale celý život žili nějakým, teď řeknu, rizikovým způsobem života, který odpovídal těm ubytovným, kde se pohybovali v rámci celý republiky po různých takových ubytovnách, takže v tom pokračují dál, akorát jejich fyzický schopnosti jsou trošku možná omezený. (zástupkyně sociálního odboru)

Tento posun ve skladbě obyvatel má za následek určité „zklidnění“ zařízení:

Díky tomu, že ona přešla na tuhle cílovou skupinu, tak víme, že ty konflikty s tou obcí tam nejsou tak častý, nejsou tam poptávka po školským zařízení, mateřských školách, protože ona tam nepřijímá rodiny s dětma, takže tam to v tý obci trošku ustalo, krádeže tam ustaly, ale zase se tam zaměřuje na tuhle cílovou skupinu. (zástupkyně sociálního odboru)

Proměnu obchodního modelu popisovaly i další organizace: „měla za vizi, že tam budou lidé, kteří jsou jakoby bez příjmu, dejme tomu, s nějakou potřebou péče, mají vyběhané příspěvky“ (zástupkyně NNO). Současný stav vedl ke snížení konfliktů s obcí, ale určitě není bezproblémový: „Obchod s chudobou to byl celou dobu, ale teď už je to hyenismus“ (zástupkyně obce).

Nájemné obyvatelé objektu uváděli 5 000 až 6 000 Kč v případě, že žili v pokoji sami. Páry uváděly platbu za dva lidi v rozmezí 8 000 až 9 000 Kč, stejnou částku uvedl respondent, který v pokoji žije s manželkou a dospělou dcerou. Za stravu ve formě teplého oběda z místní kuchyně platí 2 000 Kč za osobu za měsíc. Pokoje jsou vybaveny nábytkem, nebo si nájemníci mohou pokoje vybavit vlastním nábytkem. Vzhledem k problémům s parazity je ale dle některých respondentů nutné veškerý majetek na ubytovně v případě stěhování zanechat: „Kdybych se stěhoval, budu tu muset všechno nechat - musí se to spálit kvůli štěnicím“ (muž, cca 60 let).

Institucionální aktéři zpochybňují dostupnost pitné vody v objektu¹⁷: „Teče tam vlastně jenom užitková voda, to podepisují i v nájemní smlouvě [respondentka pravděpodobně míní ubytovací smlouvu], že jsou seznámení s tím, že tam teče jenom užitková voda“ (zástupkyně městského úřadu). Někteří respondenti si vodu z kohoutku převařují či si na pití kupují balenou vodu. Praní prádla je možné ve sdílené pračce za poplatek¹⁸ a praní organizuje dlouhodobě ubytovaná žena, které je za tuto činnost umožněno vyprání zdarma a někdy je i ubytovanými titulována jako jedna za správkyni. V současné době má dle informací od obyvatel ubytovny a institucionálních aktérů několik obyvatel objektu určitou „správcovskou“ roli, kdy fungují jako pomocníci majitelky. Například ji informují o dění v objektu, vaří pro ostatní stravu v oddělené kuchyni a vykonávají i určitou dozorovou činnost, která vedla k vykazání výzkumného týmu z budovy skrze zprostředkovaný telefonát výzkumného týmu s majitelkou. Další obyvatel plní roli „technického správce“, který se stará o stav budovy již několik let, vlastními slovy „Dokud tu mám tátu, tak tu budu“.

Některým obyvatelům ubytovny je poskytována sociální práce ze strany sociálního odboru místního ORP a NNO. Sociální odbor i další poskytovatelé sociální práce do objektu pravidelně jezdí za svými klienty, kterým je nabízena pomoc hygienou či s úklidem. Dále je poskytována pomoc s administrací různých úkonů včetně žádostí o dávky a podobně. Též jsou někteří klienti z ubytovny doprovázeni či odvezeni na úřady a další místa. Farář katolické církve z nedaleké fary v minulosti nárazově poskytl některým obyvatelům ubytovny nábytek, včetně dopravy. Navzdory pravidelným návštěvám odborníků jsou dle vyjádření zástupců sociálního odboru v zařízení osoby, jejichž potřeby nejsou řádně zjištěny a saturovány.

V zařízení jsou i osoby s hendikepou s přiznaným příspěvkem na péči: „A teď vlastně i nedávno jsme vyplňovali příspěvek na péči s pánem, co má amputovaný obě dvě nohy, a tomu jsme taky jakoby říkali, jestli by tam nechtěl nějakou službu nebo tohleto, jsme ho s tím seznámili,

¹⁷ Během výzkumu vzhledem k vykazání výzkumníků z objektu nedošlo k hlubšímu zkoumání například nájemních smluv a podobně. Informace tak vycházejí z rozhovorů, ve kterých se informace opakovala.

¹⁸ Respondenti uváděli částky 10 Kč a i 30 Kč za vyprání

a on řekl, že paní [majitelka] chce, aby to byla ona" (zástupkyně městského úřadu). V důsledku vykázaní výzkumníků z objektu a odmítání kontaktu s výzkumníky ze strany majitelky a "správců objektu" zůstává poskytovaná péče stále značně nezmapovanou oblastí:

Ona paní majitelka si myslí, že tu péči poskytuje. Ona tam prostě nařídí někomu, má tam asi dva, tři lidi, který prostě: „Paní, vy uvařte tolika a tolika lidem. Pane, vy třeba doprovodte někam, nebo postarejte se, umyjte, pomozte odvést do koupelny nebo tak,“ ale jestli to ty lidi skutečně dělají, to je taky otázka. (zástupkyně NNO)

Domněnky o existenci poskytovaných neoficiálních sociálních služeb vedly v minulosti k provedení kontroly, která ale neodhalila problematické jednání, byť o závěrech mezi zainteresovanými odborníky panují pochybnosti: "[...] udělala [se] nějaká inspekce, jestli tam neprobíhá neregistrovaná sociální služba, nic se neprokázalo, ale ve svý podstatě to tak jako neoficiálně je" (zástupkyně městského úřadu). Osobám se sníženou soběstačností pomáhají ostatní obyvatelé: „Navzájem si tam pomáhají. Co vím, tak jeden pán, co bydlel sám, tak pomáhal druhému pánovi, co byl sám. Bydlí tam nemocnej pán, naproti bydlí syn s družkou, tak ty mu taky poskytují péči. Aspoň v nějakých případech funguje rodina nebo komunita" (zástupkyně úřadu práce). V dynamice vztahů v objektu je ale moc a role majitelky velice významná a problematická:

Paní majitelka si počkala, až tam přijdeme, a řekla: ‚Vím, že paní má problém. Pije. Normálně by v těch ubytovnách asi nemohla zůstat, ale já jsem schopná to akceptovat. Ale za těch podmínek, když mi paní odevzdá všechny peníze, které dostává, a já jí dám vždycky jenom pár korun, aby neměla na alkohol. Poskytneme jí tady obědy, vypereme jí prádlo a zaplatí si ubytování [...] paní měla jít na léčení, ale paní majitelka říká: ‚Ne, to nikam nemusíte. To je v pohodě, to my zvládneme. My jsme tady měli i horší případy, než jste vy.‘ A pak se vlastně z toho vyklubalo to, že kdyby šla paní na léčení, tak by už neměla klienta. A ještě potom vlastně z druhé strany říká: ‚No dobře. Když na to léčení půjdete, tak nepočítejte s tím, že vám tady budu držet ten pokoj‘. (zástupkyně poskytovatele pečovatelské služby)

Přesto je ubytovna doporučována například zaměstnanci sociálního odboru z 30 km vzdáleného většího města. Celkově ale existuje mezi zástupci institucí významná ambivalence ve vztahu k zařízení a jejímu vedení: „Je to sporný a složitý. I s tím ubytováním. Spousta lidí, který jsou tam by fakt byli na ulici. Ona je otázka, podle mýho je menší část, který to vyhovuje hodně a pak je větší část, který nemají jít kam jinam, kterým to nevyhovuje, který tam jsou nespokojený z jakýhokoliv důvodu, ale nemůžou jít jinam" (zástupkyně úřadu práce). Obyvatelé ubytovny, kteří svolili k výzkumným rozhovorům, zpravidla uvedli, že pocházejí z blízkého regionu či případně z daného kraje.

Nespokojenost obyvatelé objektu vyjadřovali s nedostatečnými opravami objektu, přísným způsobem vymáhání platby za ubytování ze strany majitelky, rozšířeným alkoholismem mezi obyvateli objektu, dlouhodobou přítomností štěnic a švábů v interiéru a nutností převařovat

vodu z kohoutku z důvodu problematické kvality vody. Někteří též uvedli nespojenost se sdílenými prostory kuchyně, které vedou ke konfliktním situacím.

Částečnou spokojenost naopak někteří obyvatelé ubytovny vyjadřovali s „volnějším“ režimem, než který panuje na jiných zařízeních podobného typu v okolí. Poskytovaná teplá strava je též hodnocena kladně: *“paní kuchařka vaří výborně”* (muž, cca 60 let) a i výše uvedená změna struktury a počtu obyvatel byla též některými obyvateli hodnocena jako pozitivní.

4.3 Veranda

Veranda je třípodlažní budova, v katastru nemovitostí vedená jako bytový dům. Nachází se v osadě, která je součástí města s přibližně 20 tisíci obyvateli. Osada je situována na kraji města, v údolí, kolem něhož se rozprostírají lesy. Z jedné strany k budově Verandy přiléhá momentálně zavřený objekt občanské vybavenosti, původně pravděpodobně klub. Z druhé strany se nachází oplocený areál garáží. Naproti přes ulici stojí ubytovna (bez schváleného provozního řádu), která se zaměřuje na ubytování dělníků, ale momentálně slouží k ubytování ukrajinských uprchlíků, převážně matek s dětmi.

V minulosti byla ubytovnou i Veranda. Na bytový dům byla rekolaudována kolem roku 2015¹⁹. Před pěti lety se naposledy změnil majitel, jímž je právnická osoba (s.r.o.). Její zástupkyně v rozhovoru označila daný objekt také jako „dům pro sociální bydlení“. Město řadí objekt mezi sociálně vyloučené lokality.

Prostorová dostupnost k důležitým prvkům občanské vybavenosti je omezená. Necelý kilometr se nachází supermarket. Do centra města, kde se nachází úřady, lze pěšky dojít za cca 20 minut. Spojení je zajištěno též městskou autobusovou dopravou, autobusová zastávka MHD se sice nachází přímo před domem, ale autobus sem z centra města nebo nádraží často nezajíždí, v současnosti je to ve všední den jen přibližně 9 spojů.

Na třech podlažích (budova je bez výtahu) se nachází 28 malometrážních bytových jednotek a dvě jednotky, které jsou vedeny jako ubytovna (a na které, protože nespĺňují hygienické standardy, nemohou jejich obyvatelé čerpat doplatek na bydlení). Jednotlivé bytové jednotky nejsou vybaveny vlastním hygienickým zařízením, kuchyňským koutem ani zdrojem vody (umyvadlem). Nájemné činí 3 500 Kč za malou ubytovací jednotku, a 5 600 Kč za větší, včetně záloh na energie. Noví nájemníci neplatí kauci, nájemní smlouvu lze tedy získat hned při zaplacení prvního měsíce. Část obyvatel má ještě nájemní smlouvy na dobu neurčitou, v současnosti se ale uzavírají smlouvy pouze na tři měsíce, s možností prodlužování. Těch je dle vyjádření zástupkyně majitelů objektu (provozní) asi jedna třetina.

Do ubytovací jednotky – malého pokoje, kterých je v objektu většina, se obyvatelům vejde jen postel, lednička a malý stůl a skříňka. Zástupkyně majitelů (provozní) uvádí, že vlastní nábytek nevítají z důvodu obav ze zavlečení krvesajného a škodlivého hmyzu. Novým

¹⁹ Změna proběhla v období schválení novely zákona o hmotné nouzi, kdy nárok na doplatek na bydlení vznikl osobám v případě ubytoven, jen pokud má provozní řád schválený hygienou, tj. musí mít udělený tzv. hygienický standard. V případě bytových jednotek toto omezení neplatí.

obyvatelům ho proto často pomáhají zajistit, přestože, jak zdůrazňuje, by toto jako nájemní dům zajišťovat nemuseli. Přesto se zde ale s problémy s tímto hmyzem setkávají, a již opakovaně zajišťovali dezinfekci prostor.

Na každém patře se nachází malá kuchyňka a společné hygienické zázemí: tři toalety, z toho jedna či dvě zamčené²⁰, zbylé volně přístupné a dvě sprchy společné pro všechny obyvatele daného patra (obrázek 11–13). Je zde také k dispozici prádelna s pračkou, kde si obyvatelé domu mohou za poplatek 20 Kč vyprat. Úklid společných prostor je zajištěn několikrát týdně. V přízemí se nachází kancelář, kde je třikrát do týdne v dopoledních hodinách k zastížení provozní objektu. Co se týče domácích zvířat, platí, že kočky jsou, na rozdíl od psů, povoleny.



Obrázek 10 Společná kuchyňka v prvním patře Verandy, září 2022

²⁰ Přístupné některým obyvatelům, kteří mají klíče.



Obrázek 11 Sprchy v druhém patře Verandy, září 2022



Obrázek 12 Hygienické zázemí na Verandě, září 2022



Obrázek 13 Chodba v prvním patře Verandy, září 2022

V době výzkumu (září 2022) v objektu bydlelo cca 30 osob a kapacita bytového domu byla téměř naplněna. Prázdný zůstával pouze jeden malý pokoj, který nesplňuje podmínky k tomu, aby osobám v něm ubytovaným mohl být přiznán doplatek na bydlení (dávka hmotné nouze). Řada obyvatel objektu ale doplatek na bydlení od ÚP čerpá, což potvrzují sami obyvatelé, zástupce majitele i úřadu práce. Celkově je skladba obyvatel objektu dle provozní různorodá, jak věkově, tak i s ohledem na ekonomickou aktivitu/neaktivitu, nebo délku pobytu. Většina je místních, ale jsou tu i lidé zdaleka, např. ze Slovenska. Velká část ubytovaných, což potvrzují i zástupci úřadů, je závislá na sociálním systému, takže většinou pobírají důchod (invalidní, starobní) nebo nepojistné sociální dávky.

Nicméně, podobně jako na Olympiku, také Veranda určité změny ve složení obyvatel doznala: mezi obyvateli již nenajdeme rodiny s dětmi, a jak zaznamenaly zástupkyně sociálního odboru, mezi obyvateli objektu se nyní nachází „vyšší počet osob staršího věku, více osob se zdravotními komplikacemi, případně i psychiatrickými diagnózami“. Většina obyvatel, kteří byli v objektu přítomni v dopoledních hodinách, kdy probíhaly rozhovory, deklarovala a/nebo jevila známky zdravotních potíží různého rázu často spojené s omezenou soběstačností. Současně s tím se snížila i fluktuace ubytovaných (nedochází tak často ke stěhování). To potvrzuje i zástupce městské policie a spojuje to i s poklesem trestné činnosti v lokalitě objektu:

Takže já si myslím, že teď co se týká bezpečnosti nebo vůbec veřejného pořádku, tak ta [Veranda] je teď v poslední době v klidu. Je to díky tomu, že tam mají asi jiný typ klientů, než tam bývali. (zástupce městského úřadu)

Jako pozitivum, které kvitovali i zástupci institucí, je právě možnost i ochota majitelů ubytovat v objektu i osoby s různými hendikepy, nebo osoby v krizi²¹. Provozní a spolumajitelka uváděly, že nemají problém ubytovat (a jsou zde ubytovány) i osoby se závislostí, pokud jsou schopny platit nájem. Zástupkyně NNO zaměřující se na podporu osob s duševním onemocněním vítaly, že zde našly možnost bydlení pro své dva klienty, kteří by jinak hledali ubytování obtížně. Obec tam má momentálně ubytovaného jednoho z opatrovanců (výkonem veřejného opatrovnictví byl pověřen sociální pracovník sociálního odboru). Kvůli vzdálenosti od města sociální odbor na ubytovnu nedoporučuje osoby starší, nebo ty které mají problémy s pohyblivostí, ale uvádí, že pro jednotlivce např. osoby po výkonu trestu to může být přijatelné a v jejich složité situaci i dosažitelné (není vyžadována kauce) bydlení. Sociální pracovníci jsou s některými zde ubytovanými v pravidelném kontaktu. Zástupkyně sociálního odboru potvrzují ochotu majitelů/provozní ubytovat jejich klienty, dokonce i nabídku pomoci s přestěhováním. Na druhou stranu, ale díky této ochotě a pomoci pracovnice z počátku nabyly dojmu, že klientům bude poskytnuta další péče, což se samozřejmě nepotvrdilo (i vzhledem k charakteru ubytování, jedná se o bytový dům, nikoliv pobytovou sociální službu).

Vzhledem ke složení a potřebám obyvatel objektu, zůstává část z nich bez pomoci. Jen několik z nich je klienty nebo spolupracují se sociálním odborem nebo dalšími službami²². Za těmito lidmi v rámci terénní služby pracovnice i dochází a poskytují podporu např. v kontaktu s úřady/vyjednávání se soudem, v hledání lepšího bydlení, potravinovou pomoc, nebo dopomoc se zařízením invalidního důchodu, hmotného zabezpečení a při hledání práce. Při zvládání základních potřeb se někteří obyvatelé obraceli také na své sousedy.

Obecně lze říct, že depistáž dalších osob vyžadujících podporu z důvodů limitované soběstačnosti zde nikdo neprovádí. Důvodem může být to, že se jedná o bytový dům, nikoliv ubytovnu. Každopádně se jedná o sociálně vyloučenou lokalitu, takže by depistáž měla být sociálními pracovníky obce realizována. Zástupci úřadu práce chodí na šetření, zpravidla při ubytování nových nájemníků, což v důsledku nízké fluktuace obyvatel není tak časté. U opakovaných dávek v hmotné nouzi zde probíhá průběžné šetření přibližně třikrát do roka. Zástupkyně sociálního odboru proto vnímají jako problematické, že zde není nikdo, kdo by případnou podporu pomohl těmto lidem zprostředkovat. Na tyto osoby tak často upozorní sociální odbor až zdravotnická záchraná služba nebo městská policie:

Většinou jsou to lidi, které, kteří nemají rodinu nebo rodinu, která se nezajímá. Takže nemají nikoho, kdo by jako jim pomohl nebo kdo by se jich zastal. Kdo by tam šel a něco za ně jako vyřizoval, takže většinou jsou to takový jako osamocené jednotky, které se nám tam vyskytnou. Někdy ani ty lidi předtím neznáte, protože prostě do té doby žili někde. Vy to netušíte a pak najednou skončí na ubytovně [...] a my se vlastně většinou dozvíme

²¹ Například osoby, které se navrací z výkonu trestu, z ústavní výchovné ochrany, jsou to osoby bez domova, které na zimu, nebo ze zdravotních důvodů hledají ubytování.

²² Na základě dotazování u relevantních v lokalitě působících NNO šlo v tomto objektu jen o čtyři osoby, které s nimi spolupracovaly. A u nich většinou platí, že klienty těchto služeb byly i před přistěhováním na Verandu.

o tomto člověku až v situaci, kdy... po nás chtějí třeba, abychom volali sanitku, nebo aby zasáhla městská policie, nebo abychom ho umístili do na psychiatrii a podobně. Takže až v situaci, kdy je jako hraniční a už jim to zřejmě ztěžuje i jako život na té ubytovně, tak pak teprve vlastně jsou schopný nás zavolat. Ale v situaci, kdy už my nic nevyřešíme. Skoro je jako většinou pozdě. (zástupkyně městského úřadu)

V tomto ohledu zástupkyně sociálního odboru vnímají, že tuto roli by mohl převzít majitel objektu (vzhledem ke skladbě obyvatel), ačkoliv jako poskytovatel nájemního bydlení takovou povinnost nemá. Pokusy o navázání spolupráce, nebo alespoň komunikace s novým majitelem ze strany sociálního odboru nebo městské policie, dle jejich vyjádření, selhaly.

Obyvatelé v tomto objektu popisovali pocit ohrožení ze strany ostatních obyvatel ubytovny. Obzvláště zranitelnou skupinou jsou v tomto ohledu senioři. Zástupci institucí shodně upozorňovali na případ seniora, který na Verandě skončil se svými úsporami v hotovosti, a o jejichž část pravděpodobně přišel, protože si nemohl ani uzamknout poškozené dveře (sociální odbor na něho upozornila až přivolaná zdravotní záchranná služba). Otázka bezpečí, nebo spíše jeho absence, se ve výpovědích oslovených obyvatel objevovala opakovaně. To je umocněno též používáním společných kuchyní a společného hygienického zázemí. Na jednom podlaží, mezi oslovenými obyvateli, rezonoval případ napadení (právě ve sprše). Sprchy, dle vyjádření obyvatel, nejdou přitom uzamknout. Tuto situaci tak jeden pár řešil tím, že partner hlídá, když se partnerka sprchuje. Další žena, žijící sama, je vůbec nevyužívá a radši řeší osobní hygienu provizorně na pokoji bez tekoucí vody. Dle vyjádření některých z nich, se nesetkávají s ochotou majitele tuto situaci řešit:

Ještě stále toho jednoho pána tam máme. A ten právě teda taky shodou okolností v pondělí přišel s tím, že ho tam má někdo neustále napadat. Jako, že tam je pán, jak takzvaně řekl: "On to je nákej magor, kterej si dycky večer nás vyčihá. Napadává nás zezadu." A nikdo to tam neřeší. [...] Tam musíte prostě s tím majitelem to řešit. "No von mi řek, že sem blázen. To řešit nebudem." (zástupkyně sociálního odboru)

Nespokojenost kromě bezpečnosti oslovení obyvatelé vyjadřovali též s hlukem, s chladem, kdy je jim v zimních měsících v pokojích zima, nebo zmiňovali problémy s teplou vodou, s výpadky elektřiny (kterou má způsobovat používání vadné elektroniky), nebo nepořádkem některých obyvatel (přitom prý probíhají na pokojích ze strany provozní kontroly). A samozřejmě pro řadu z nich se nespokojenost týkala celkové jejich životní situace, života v nouzi, kdy jim po zaplacení bydlení nezbyvají dostatečné finanční prostředky na uspokojení základních životních potřeb. A chybí jim výhled na zlepšení situace.

Pokud někteří vyslovili během rozhovorů spokojenost s ubytováním, bylo to na základě toho, že v objektu našli střechu nad hlavou. Při bližším vhledu do jejich situace se lze domnívat, že v mnoha případech mohlo jít spíše o rezignaci člověka nacházejícího se i dlouhodobě v bezvýchodné nedůstojné situaci. Z rozhovorů ale vyplynulo, že touto perspektivou se mohli nechat zmást i někteří zástupci institucí, kteří často hodnotí ubytování v tomto objektu

pozitivně právě vzhledem k obtížnému nalezení jakéhokoliv lepší alternativy bydlení pro tuto skupinu jejich klientů. A považují je za dostačující nebo i lepší možnost ve srovnání s předchozí situací (např. životu na ulici).

4.4 Shrnutí případových studií

Charakteristiku jednotlivých objektů shrnují následující tabulky. Tabulka 3 se zaměřuje na status objektů, kapacitu, naplněnost a ceny. Tabulka 4 shrnuje, jakou podporu v těchto objektech tyto lidé dostávají.

Tabulka 3 Charakteristika jednotlivých objektů

	Růženka	Olympik	Veranda
Status budovy podle KN	stavba občanského vybavení	stavba ubytovacího zařízení	bytový dům
Status připsovaný objektu veřejností	bezbariérová ubytovna	ubytovna	ubytovna
Stavebně-technické uspořádání	pokoje + sdílené kuchyně a hygienické zázemí	pokoje + sdílené kuchyně a hygienické zázemí	pokoje/bytové jednotky + sdílené kuchyně a hygienické zázemí
Majitel budovy podle KN	fyzické osoby – společné jmění manželů	fyzická osoba	právnícká osoba (s.r.o.)
Cena za jednolůžkový pokoj za měsíc	6100,-	5000 až 6000,-	3500,-
Cena za vícelůžkový pokoj za měsíc	4600,- za osobu	8000 až 9000,- za pokoj	5600,- za větší pokoj
Cena za oběd / měsíčně	75,- ²³ / 2325,- ²⁴	65,- / 2000,-	strava není poskytována
Poloha v rámci obce	mimo obec (v průmyslovém areálu)	okraj malé obce (v blízkosti průmyslového areálu)	okraj města
Počet pokojů	neznámý	cca 45	30
Počet lůžek	90 až 95	cca 116	30
Naplněnost v době výzkumu	cca 67 % ²⁵	neznámá	97 %

²³ Cena za jednotlivý oběd je orientační, obědy jsou hrazeny za celý měsíc.

²⁴ plná penze v Růžence, obsahující snídaní, oběd, večeři a dvě svačiny stála 175 Kč/den, tedy 5425 Kč/měsíc.

²⁵ Naplněnost platí pouze pro lůžka obsazená standardními obyvateli ubytovny. Dále bylo v hlavním objektu a v sousedním domě ubytováno ještě cca 45 až 50 romských válečných uprchlíků z Ukrajiny.

Tabulka 4 Podpora poskytovaná obyvatelům ubytovacích zařízení

Typ podpory	Růženka	Olympik	Veranda
Stravování	povinnost zakoupit jedno teplé jídlo denně + možnost plné penze, možnost vlastní přípravy stravy	možnost zakoupit obědy, možnost vlastní přípravy stravy	možnost vlastní přípravy stravy
Pomoc jiné osoby při zvládnání základních potřeb (pomoc při osobní hygieně, zajištění chodu domácností, nákupy atd.)	asistentky sociální péče, v některých případech zajišťují ubytovaným jiní obyvatelé ubytovny, ve výjimečných případech terénní sociální služba	v některých případech zajišťují ubytovaným jiní obyvatelé ubytovny, ve výjimečných případech terénní sociální služba	v některých případech zajišťují ubytovaným jiní obyvatelé ubytovny
Poskytování pravidelné podpory v kontaktu s úřady (mimo vyřízení nepojistných sociálních dávek), zdravotnickými zařízeními a při hledání vhodného bydlení a zaměstnání	v jednotlivých případech sociální odbor	v jednotlivých případech sociální odbor nebo NNO	v jednotlivých případech sociální odbor nebo NNO
Potravinová pomoc, šatní a nábytková banka	v jednom případě sociální odbor	v jednotlivých případech sociální odbor	v jednotlivých případech NNO
Opatrovnictví	jeden opatrovanec s veřejným opatrovníkem ²⁶	cca tři opatrovanci s veřejným opatrovníkem	jeden opatrovanec s veřejným opatrovníkem.

4.4.1 „Poslední štace?“

Všechny výše uvedené případové studie popisují ubytovací zařízení, jež mnoha aktéry, zástupci institucí i obyvateli, bývají označována jako „**poslední štace**“. Zaznamenána byla též označení „záchranná stanice“, „záchyt“, „záchytná síť“, „záchranná síť“, „záchytný bod“, „konečná stanice“ nebo „konec světa“. Všechna tato označení poukazují na fakt, že pro jejich obyvatele představují často poslední a jedinou možnost získání střechy nad hlavou bez výhledu jiné alternativy. Jak ukázaly výše uvedené tři případové studie, tyto objekty, ač se navzájem od sebe v mnohém liší (detailně viz tabulky 3 a 4), mají současně mnoho rysů společných: jejich obyvatelům se sice díky poskytnutému ubytování podařilo překonat akutní krizi nebo život ohrožující epizodu, ale jinak mají jen malou šanci na zlepšení bytové situace i na získání potřebné péče a podpory.

²⁶ Ve všech případech se jedná o zjištění za obec (ORP), ve které se zařízení nacházelo.

Ubytovací zařízení „poslední štace“ se **zaměřují na skupinu starších osob v bytové nouzi se zdravotními hendikepami/vedoucí rizikový způsob života** (detailně se na typologii osob zaměřuje následující kapitola). Jedná se o zvětšující se cílovou skupinu (více viz kapitola 5), po jejímž ubytování roste a poroste poptávka. Některé sledované objekty této skupině více či méně přizpůsobily fungování (včetně nabídky služeb, ochoty dopomoci při ubytovávání apod.) a pro zajištění úhrady jsou ochotni pomoci s vyřízením doplatku na bydlení. Jak ukázaly popisy objektů v předchozích kapitolách, některé z nich doznaly změny ve složení obyvatel právě ve prospěch této skupiny, zatímco rodiny s dětmi (které mohou budít pozornost ze strany např. OSPOD) se zde již nevyskytují. Orientace majitelů ubytoven na osoby s horší mobilitou vedlo k snížení výskytu problémů (zásahům policie) v dané lokalitě, např. snížení přestupkovosti a trestné činnosti, tzn. že tento způsob podnikání nebudí tolik pozornosti a osoby ubytované v těchto objektech se dostávají na okraj zájmu sociálních pracovníků a veřejných institucí. Současně se jedná z hlediska veřejnosti a politiků o nepopulární cílovou skupinu, proto řešení jejích problémů často není prioritou.

Ubytovací zařízení „poslední štace“ jsou **ambivalentně hodnocena ze strany institucionálních aktérů** (zástupců krajů, sociálních odborů i NNO), protože umožňují rychle vyřešit akutní bytovou nouzi výše uvedené skupiny osob. Z tohoto důvodu jsou doporučována a využívána i sociálními odbory (někdy více, jindy méně ochotně), kterým tak často „vytrhnou trn z paty“ – představují pro tyto aktéry řešení pro ně jinak velmi obtížně řešitelné situace.²⁷ Popisovaná zařízení jsou místními aktéry vnímána jako lepší alternativa životu na ulici. Tato situace vede k **dilematu ze strany institucí, že ač o jejich provozu mají pochyby a podmínky v nich a způsob fungování kritizují, současně je tolerují či dokonce vítají, protože lidem zde ubytovaným za současné situace neumí nabídnout výhodnější alternativu.**

Já musím říct, že i u mě, a to jsme se asi shodli, když se o tom bavíme, to má takovou tu cestu, že člověk jako balancuje, až sem, jako zrušit a že to je vlastně hrozný a nemorální, až jsme došli k tomu, že vlastně jako jí potřebujem, ten systém jí prostě potřebuje a ona supluje to, co jako nemá. (zástupyně městského úřadu)

A teďko vy vlastně stojíte před tím rozhodnutím. Je to dobře nebo to není dobře. Jako z pohledu sociálního pracovníka, kterej nemá jinou možnost je to dobře. A tohle my potřebujeme, vlastně takovou v uvozovkách ubytovnu, která je tu pro lidi, který se do standardního bydlení nedostanou, ať už pobytový služby nebo standardního bytu jako nájemního. Ale vytrhne vám to trn z paty. A na druhou stranu víte, že to prostě je mimo naše veškerý představy a zákonný normy, ale tam on se nedostane do nich, nenapasuje se na ty tabulky, paragrafy, čísla a tak dále. Takže vlastně z našeho pohledu my někdy potřebujeme využít něco, co tady je, ale vlastně bychom to

²⁷ Ubytování v Růžence je využíváno pro vyřešení akutní bytové nouze klienta sociálními pracovníky i z jiných krajů, než kde se nachází ubytovna.

všeobecně jako veřejnost neměli podporovat, aby to bylo. (zástupkyně krajského úřadu)

To jsou lidé, kteří vlastně i velkou část svého produktivního života strávili díky podpoře sociálních služeb a vlastně jako na okraji společnosti. Pro ně, pro ně i život v [Růžence] není kvalitativně, když to vezmeme, tak zásadní propad, jo, a nějakou zajištěnou základní péči mají a skutečně supluje [Růženka] chybějící zařízení, který kraj nemá. No, a když to řeknu úplně ve zkratce, tak jsme se dobrali jako v myšlenkách tomu, že to supluje mnohem levněji, než kdybychom zřídili DZR, DPS prostě s touto cílovou skupinou, jo, my to prostě neumíme za tyhle peníze zařídit. (zástupce krajského úřadu)

Provozovateli jsou komerční subjekty podnikající na základě živnostenského oprávnění (nejsou registrovanou sociální službou). Sledované objekty fungovaly jako ubytovna (se schváleným provozním řádem), nebo jako bytový dům poskytující nájemní bydlení²⁸ (přestože prostorově a vybavením jednotlivých pokojů naplňovaly představu ubytovny, kterou v minulosti skutečně byly). Společně mají to, že zde předchozí kontroly ze strany úřadů neshledaly žádné pochybení. Pokud jsou čerpány příspěvky na péči, smlouva o poskytnutí pomoci je sjednána individuálně s asistentkami sociální péče nebo si dotyční z poskytnutého příspěvku hradí pomoc, kterou jim může dle jejich rozhodnutí poskytovat osoba blízká (v případě ubytoven je tím myšlena i tzv. sousedská výpomoc). Přestože má řada institucí či lidí z okolí pochybnosti o této praxi a indicie naznačují, že může být ze strany majitele vyvíjen na obyvatele nátlak, aby tuto péči čerpali právě ze strany asistentek/sousedské výpomoci, oficiálně je vše zajišťováno v mezích zákona.

Ono je to ubytovna, [majitel/ka] si na to vlastně dává dost bacha, aby to nebyla nějaká pobytová služba, a všechny ty péče, které jsou tam poskytovány, jsou individuálně sjednávány tím klientem s individuálně docházejícími paními, které tam mají hodně klientů, je to přes [majitele/ku], řekněme, nějak doporučováno, ale [majitel/ka] s tím nemá právně nic společného. Všechno je to na základě té individuální smlouvy toho klienta, který má nějaký příspěvek na péči, který může vlastně dát, komu chce. (zástupce NNO)

Byl i podnět [...], že tam neřešíme nelegální sociální služby, takže to se nepotvrdilo. Jsou tam klasický nájemní smlouvy nebo smlouvy o ubytování, protože to není ani objekt k ubytování klasický, je to ten jiný objekt k užívání nebo jak se jmenuje – musela bych dohledat, jak se to přesně jmenuje.

²⁸ Kolaudace na bytový dům je pro majitele výhodná, kvůli možnosti vyplácení PnB: „Některý ty ubytovny mají skutečně schválené tu část toho bydlení jako bytový dům, bytový jednotky, a to je pro toho majitele z našeho pohledu výhodný proto, že on může čerpat vyšší dávky na bydlení z úřadu práce, lepší než kdyby, na ně může dát nájemní smlouvu, jestli rozumíte. Na ubytovnu klasickou nemůže dát nájemní smlouvu, zatímco na bytovou jednotku může dát nájemní smlouvu, tam může přihlásit se k trvalému bydlišti, když má nájemní smlouvu a zároveň může čerpat zjednodušeně lepší dávky na bydlení“ (zástupkyně krajského úřadu).

Takže kolegyně z registrací tam byly, kontrola registračních podmínek tam proběhla, nebo neregistrovaného subjektu, tam proběhla, a nepotvrdilo se to. Byť se tam ti obyvatelé vyskytují s různými, někteří jsou zdravotně postižení, někteří jsou seniorského věku, ale není to neregistrovaná sociální služba. (zástupkyně krajského úřadu)

Vysloveně hygiena mě odpálkovala, že prostě to je nájemní bydlení, že to je soukromý, že s tím nemaj nic společného. Kdyby to byl hotel nebo ubytovna, to nevím. Ale takhle nemáme šanci. Stavební úřad, ten v podstatě ten akorát napsal, že to nemohl udělat. (zástupkyně úřadu práce)

5 Obyvatelé sledovaných objektů

Jedním z hlavních cílů výzkumu bylo navrhnout typologii osob, které jsou ve sledovaných objektech ubytovány. Skladba obyvatel Olympiku, Růženky a Verandy je popsána v příslušných částech výzkumné zprávy, tato kapitola má shrnující charakter a text proto neodráží členění podle jednotlivých objektů.

V souladu s výzkumným záměrem, jímž bylo mapování ubytovacích zařízení s koncentrací osob s kumulací hendikepů, byla pozornost zaměřena na objekty, kde významnou část obyvatel tvoří lidé se sníženou soběstačností způsobenou věkem, zdravotními problémy nebo následky rizikového způsobu života. Nebo jde o osoby, které sice úplně nenaplní tyto charakteristiky, ale rovněž nesplňují podmínky pro vstup do sociálních služeb, ať už je to kvůli závislosti nebo neschopnosti či neochotě dodržovat režim v zařízeních.

5.1 Typologie

Obyvatele všech sledovaných objektů je možné označit jako „vyloučené ze standardního bydlení nebo v bytové nouzi“ (Zpráva o vyloučení z bydlení 2021: 13) a podle toho, v jaké životní fázi a z jakých příčin k tomuto vyloučení došlo, je lze rozdělit do několika skupin. Snížená soběstačnost se může vyskytovat u jednotlivých osob napříč skupinami.

Osoby v seniorském věku v bytové nouzi

První skupinu tvoří osoby v seniorském věku, jež nezvládaly platit nájemné a byly nuceny se odstěhovat. Tito lidé nemají většinou funkční rodinné vztahy a stávají se závislími na formálně či neformálně poskytované pomoci.

Oni jsou třeba důchodového věku a nemají nárok na výplatu důchodu, to je klasika. Nemají odpracováno, nemají dobu pojištění nebo jsou tak strašně zadlužený, že ve chvíli, kdy jim něco přijde na účet, tak jim to exekučně budou strhávat. To je asi nejčastější naše klientela v ubytovnách a zařízení tohoto druhu. (zástupkyně krajského úřadu)

Osoby v bytové nouzi z důvodu exekucí a/nebo rozpadu rodiny

Další skupinu představují osoby, které o bydlení přišly kvůli rozpadu rodinných nebo partnerských vztahů a z důvodu exekucí. Rozpad rodiny či vztahu mnohdy souvisel s exekucemi. Svou situaci musely tyto osoby vyřešit vystěhováním do ubytovny. Z ubytovny už se do standardního bydlení nedostaly a mnohdy se v ubytovacích zařízeních řadí mezi „starousedlíky“.

Rozvod, exekuce do toho, nabraný nesmyslný půjčku, kdy ten člověk byl v laufu a prostě relativně byl schopnej to splácet, ale neřešil, jestli jde do banky nebo k nějaký společnosti, která půjčí. Měl s manželkou být, buď musel vypadnout on nebo manželka. Minimálně pak v exekuci o ten byt přišli, začal bydlet někde na ubytovně. Když už bydlel na ubytovně,

zapomněl přijít do práce. Takže skončil v práci, začne dělat příležitostně, takhle ty lidi padaj dolů. (zástupce městského úřadu)

Osoby dříve pobývající na ulici (bez střechy)

Ve sledovaných objektech žijí také lidé, kteří byli dlouhodobě bez střechy. Tyto osoby přicházejí většinou v důsledku závažného zhoršení zdravotního stavu po zkušenostech s pobytem na ulici, někdy jsou přivezeni přímo ze zdravotnického zařízení.

Jsou to klienti bezdomovci, kteří na zimu se nechají ubytovat v uvozovkách, protože cítí nějakou nouzi a vědí, že by to už nezvládli, protože těžší zdravotní postižení se přidalo, věk a tak dále. Oni to třeba do šedesáti zvládnou a najednou se zhoupne zdravotní stav a v pětadesáti zjistí, že na to nemá, aby žil samostatně venku a přidaj se třeba komplikace se zdravotním stavem, opravdu jako mrtvička, bércový vředy a tak dále a není schopen to zvládnout jinak. Potom se nám na to stáří vrátí nebo nechají ubytovat na ubytovně. To je asi taková nejčastější klientela, kterou tam potkáme. (zástupkyně krajského úřadu)

Osoby se ztíženým přístupem k využívání sociálních služeb

Poslední skupinu tvoří lidé, kteří mají z různých důvodů ztížený přístup k sociálním službám. Podle svých výpovědí se tyto osoby setkávají s překážkami, jež jim brání do pobytových služeb vstoupit. Jde například o závislost na alkoholu nebo jiných návykových látkách. Někteří oslovení obyvatelé měli zkušenost s ukončením pobytu v zařízení z důvodu nezvládnání režimu, proto upřednostňují zařízení, kde podle nich není dodržování pravidel tak striktní.

Nedostali se do klasický pobytový služby právě proto, že oni měli alkoholismus nebo drogovou závislost, často měli, protože drogy brali tak dlouho, tak se dostali do stavu, kdy měli ty poruchy osobnosti, poruchy chování, měli tam agresivitu, destruktivní agresivitu, sebepoškozování, napadení jiného občana a tak dále. (zástupkyně krajského úřadu)

5.2 Životní dráhy

Dalším cílem výzkumu byla identifikace klíčových událostí, jež přivedly obyvatele sledovaných objektů do bytové nouze. U většiny z nich šlo o postupné nebo i náhlé seskupení více jevů či situací. Patří mezi ně zadlužení, nezaměstnanost, nízký příjem a neschopnost hradit nájem, rozpad rodiny, ztráta partnera, závislosti, duševní onemocnění a tělesné hendikepy, zhoršení zdravotního stavu či ztráta soběstačnosti.

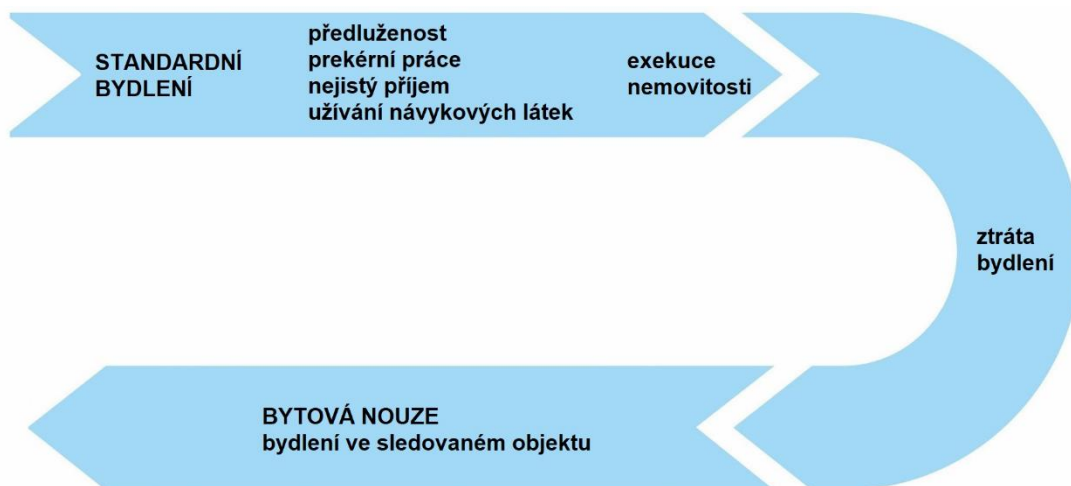
V souboru dat získaných prostřednictvím rozhovorů s obyvateli sledovaných objektů i s respondenty z řad institucionálních aktérů se zkušeností se sociální prací bylo možné **vysledovat události (nebo souběh více událostí), které byly zásadní pro vývoj životní dráhy směrem k současnému stavu.** Současným stavem je myšlen pobyt v některém ze sledovaných objektů.

Jednou z klíčových událostí byla pro mnohé z oslovených obyvatel ztráta standardního bydlení, většinou k ní však nedocházelo bezprostředně před zahájením pobytu ve stávajícím objektu. Takové případy byly spíše výjimečné a týkaly se osob, u nichž došlo k souběhu více událostí (úmrtí partnera, rozchod s partnerem, výrazné snížení příjmu, zhoršení zdravotního stavu). Tato životní dráha je ve zjednodušené podobě znázorněna na Obrázku 14.



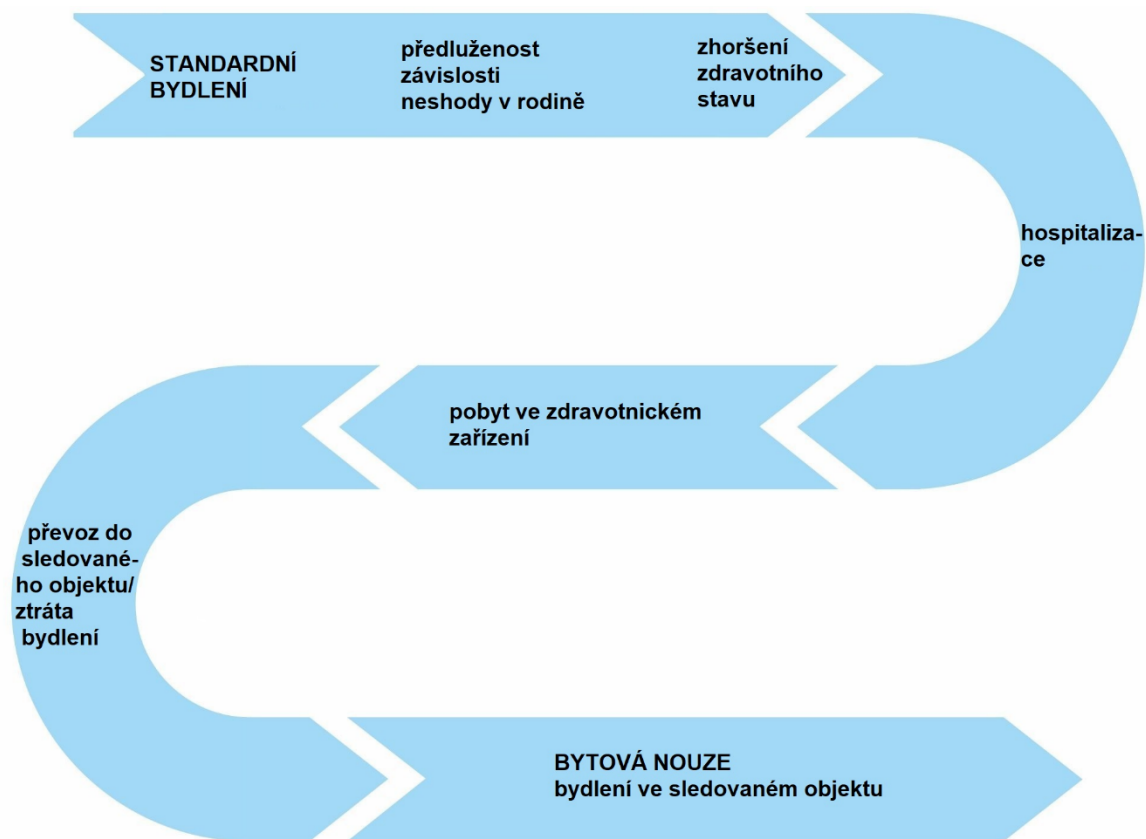
Obrázek 14 Životní dráha 1

Dále šlo o domácnosti, jež přišly o bydlení kvůli exekucím a musely svou situaci rychle vyřešit, ale z různých důvodů nebylo možné využít širší škálu pobytových služeb nebo ubytoven (závislosti, domácí zvířata, muselo by dojít k rozdělení členů rodiny, partnerů). V rozhovorech od některých aktérů zaznělo, že jedním z důvodů mohl být i nedostatečný nebo žádný příjem. Vzhledem ke kapacitě mnohých pobytových služeb sociální péče mohou být podle nich upřednostněni jiní zájemci. Respondenti dále na základě svých zkušeností upozorňovali na to, že možnost využití pobytových sociálních služeb je rovněž menší v případě uživatelů návykových látek a osob s duševními onemocněními, kteří mohou nacházet překážky v režimu a podmínkách těchto zařízení. Obtíže jim může činit dodržování základních pravidel, někdy bývá ze strany poskytovatelů poukazováno na riziko agresivního chování. Podobně prahové jsou některé služby i pro nesoběstačné klienty ve špatném zdravotním stavu (objekty nejsou bezbariérové, není dostatek /odborného/ personálu, není navázaná spolupráce s dalšími sociálními/zdravotními službami). Překážkou může být také vlastnění domácích zvířat. Životní dráhu této skupiny obyvatel sledovaných objektů znázorňuje Obrázek 15.



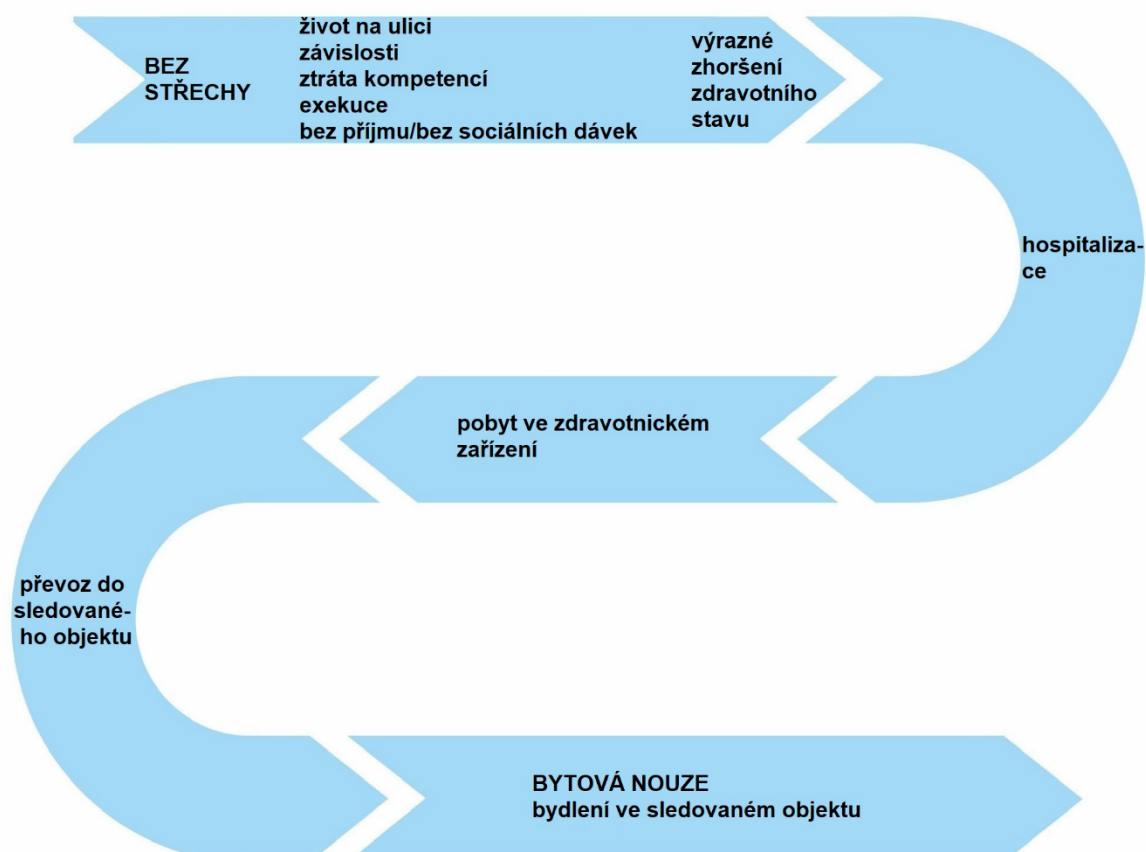
Obrázek 15 Životní dráha 2

U podstatné části respondentů předcházel pobytu ve stávajícím objektu různě dlouhý časový úsek strávený ve zdravotnickém zařízení (nemocnice, psychiatrická léčebna, léčebna dlouhodobě nemocných). Z těchto zařízení pak byli převezeni přímo do místa současného pobytu. V některých případech se do zdravotnických zařízení dostali ze standardního bydlení, ovšem za okolností, které ukazují na závažné problémy v rodinných vztazích (neshody se sourozenci nebo s dospělými dětmi). Z výpovědí respondentů je možné usuzovat, že příčinou jejich umístění do zmíněných zařízení bylo kromě zhoršení zdravotního stavu také zadlužení a/nebo nezvládání závislostí, které se jejich příbuzní rozhodli touto cestou řešit. Popsanou životní dráhu ve zjednodušené podobě znázorňuje Obrázek 16.



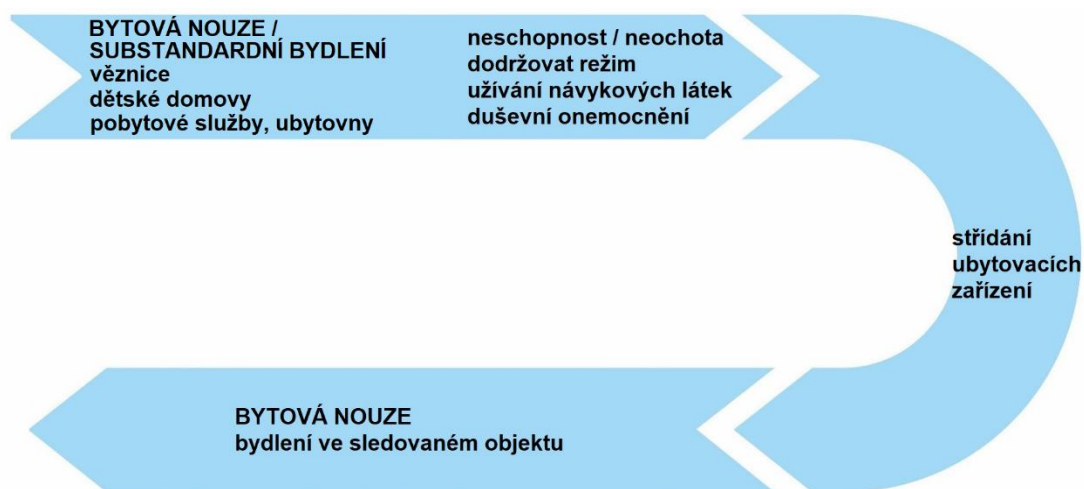
Obrázek 16 Životní dráha 3

Nezanedbatelná část respondentů sledovaných objektů se do zdravotnických zařízení dostala tzv. z ulice. Jednalo se o osoby, které dlouhodobě žily bez střechy nad hlavou a občas využily některou ze sociálních služeb (zejména noclehárny nebo nízkoprahová denní centra). Několik respondentů v rozhovorech uvedlo příčiny, kvůli nimž se ocitli na ulici. Nejčastěji šlo o kombinaci událostí vedoucích ke ztrátě bydlení (zadluženost, exekuce, ztráta zaměstnání, závislosti, výkon trestu, rozpad rodiny, rozpad partnerského vztahu, úmrtí rodičů nebo partnera atp.). S přibývajícím věkem se pro ně život na ulici stával obtížnější, ale přesto nabídku sociálních služeb využívali jen příležitostně nebo v případech potřeby řešení závažnějších problémů. Právě akutní zhoršení zdravotního stavu, které by při dalším pobytu na ulici znamenalo ohrožení života, bylo důvodem hospitalizace. Ze zdravotnických zařízení se však tito lidé nemohli vrátit zpět na ulici, mnohým z nich byly amputovány končetiny a výrazně se zhoršila jejich soběstačnost. Sledované objekty jsou známé tím, že tam lze hendikepované nízkopříjmové osoby umístit, a tak se i v případě oslovených obyvatel stalo. Tato životní dráha je ve zjednodušené podobě znázorněna na Obrázku 17.



Obrázek 17 Životní dráha 4

Ve sledovaných objektech jsou dále přítomny osoby žijící i desítky let v ubytovnách nebo v azylových domech. Několik z nich pobývalo i ve věznicích či psychiatrických léčebnách. Podle výpovědí bydleli v kratších časových úsecích také v nájemních bytech obvykle v sociálně vyloučených lokalitách. V jejich výpovědích zaznělo, že kvůli předchozím zkušenostem s pobytem v institucích (věznice, zařízení pro děti a mládež, psychiatrické léčebny) a pobytových službách, ztratili schopnost nebo ochotu dodržovat režim ubytovacích zařízení, proto je častěji střídali a hledali zařízení s větší tolerancí. Popsanou životní dráhu ve zjednodušené podobě znázorňuje Obrázek 19.



Obrázek 18 Životní dráha 5

6 Hlavní zjištění

V následující části výzkumné zprávy bude představen souhrn hlavních zjištění, která vychází z analýzy a interpretace kvalitativních dat získaných prostřednictvím rozhovorů. Na základě těchto zjištění jsou pak v závěrečné kapitole formulována doporučení.

6.1 Typologie osob ubytovaných ve sledovaných objektech

V souladu s hlavním cílem výzkumu se výzkumná pozornost ve sledovaných objektech soustředila především na skupinu sociálně vyloučených nesoběstačných obyvatel objektů. Vzhledem k tomu, že výběr objektů směřoval k naplnění výzkumného cíle, tvořily osoby, které neodpovídaly popsané cílové skupině, výrazně menší část obyvatel.

Převážnou část obyvatel sledovaných objektů lze označit jako „vyloučené ze standardního bydlení nebo v bytové nouzi“ (Zpráva o vyloučení z bydlení 2021: 13). Podle toho, v jaké životní etapě a z jakých příčin vyloučení ze standardního bydlení došlo, je možné obyvatele rozdělit do následujících skupin:

- Osoby v seniorském věku v bytové nouzi
- Osoby v bytové nouzi z důvodu exekucí a/nebo rozpadu rodiny
- Osoby dříve pobývající na ulici (bez střechy)
- Osoby se ztíženým přístupem k využívání sociálních služeb

Z hlediska rizik vyplývajících z dlouhodobého pobytu ve sledovaných objektech jsou nejzranitelnější skupinou osoby **závislé na pomoci druhých**, tzn. lidé, jejichž **zdravotní stav je výrazně zhoršený a nejsou soběstační**. Za velmi zranitelné lze považovat rovněž **osoby v seniorském věku** s nízkým starobním důchodem nebo bez nároku na starobní důchod, které **ztratily standardní bydlení** a jejich hlavní příjem představují dávky HN. S přibývajícím věkem se zhoršuje jejich zdravotní stav a snižuje soběstačnost.

Z provedených rozhovorů s relevantními aktéry vyplývá, že **stoupá počet osob v bytové nouzi v seniorském věku, které nedosáhnou na jiné bydlení, než je ubytovna**. Podle zkušeností poskytovatelů sociálních služeb se zvýšil počet starších lidí v azylových domech. Tato skutečnost odpovídá zjištění Zprávy o vyloučení z bydlení 2021, která konstatuje, že vysoké procento osob upadá do bytové nouze ve vyšším věku.

Z provedených rozhovorů je rovněž patrné, že **roste i počet osob bez domova, které stárnou, zhoršuje se jejich zdravotní stav a dostávají se na ulici do rizikových situací** (např. hrozba omrzlin, umrznutí). **Kvůli psychickým problémům nebo závislostem je obtížné pro ně najít vhodné bydlení/pobytové zařízení**.

6.2 Klíčové události v životních drahách obyvatel vedoucí k pobytu ve sledovaných objektech

Z rozhovorů s institucionálními aktéry a obyvateli sledovaných objektů a z analýzy jejich životních drah byly vysledovány události (nebo souběh více událostí), které byly zásadní pro vývoj životní dráhy směrem k pobytu v některém ze sledovaných objektů. Často k němu vede seskupení více jevů a situací, jakými jsou zadlužení, nezaměstnanost, nízký příjem a neschopnost hradit nájem, rozpad rodiny, ztráta partnera, závislosti, duševní a tělesná onemocnění či ztráta soběstačnosti. Klíčovou událostí vždy byla **ztráta standardního bydlení** (viz kapitola 5.2).

Obyvatelé sledovaných objektů **nemohli z různých důvodů využít širší škálu pobytových služeb nebo ubytoven**. Jejich zkušenosti i výpovědi místních aktérů spatřují příčiny jednak v prahovosti sociálních služeb (znevýhodnění osob s nízkými příjmy, bez příjmu), a také v negativním vymezení osob, kterým služby nemohou být poskytovány ze strany poskytovatelů sociálních služeb (příp. příliš úzce vymezené cílové skupiny služeb; lidé se závislostmi, majitelé domácích zvířat, muselo by dojít k rozdělení členů rodiny/partnerů, lidé s diagnostikovanými a nediodagnostikovanými psychickými onemocněními). Nemožnost využití pobytové služby vedla k pobytu ve sledovaných objektech.

U části respondentů předcházel pobytu ve stávajících objektech různě dlouhý časový úsek strávený ve **zdravotnickém zařízení**. Oslovení institucionální aktéři často zmiňovali problémy vznikající při opouštění zdravotnických zařízení. Problémy jsou často v nezvládnuté komunikaci mezi zařízeními a sociálními pracovníky na obcích. Další osoby, které před příchodem do sledovaných objektů již dlouhodobě žily **bez střechy nad hlavou**, vypovídaly o kombinaci příčin vedoucích k jejich situaci, včetně zadluženosti, exekucí, ztráty zaměstnání, závislostí nebo výkonu trestu apod. Zkušenosti těchto osob a jejich životní dráhy poukazují na **nedostatečnou podporu těchto osob prostřednictvím sociální práce** (nedostatečná včasná podpora při řešení situace osob propuštěných ze zdravotnických zařízení – zajištění návazné péče, případně i nedostatečná podpora zajištění podmínek pro integraci před, při a po propuštění z VTOS).

Někteří obyvatelé sledovaných objektů (napříč skupinami definovanými v kapitole 5.1) opakovaně selhávali v bydlení a podle oslovených institucionálních respondentů mnohdy nemají tzv. kompetence k bydlení. Sami nejsou schopni žít způsobem, kdy mají zaplacený nájem a uhrazené další pravidelné výdaje spojené s bydlením. Nezvládají úřadu práce dodávat např. potvrzení o příjmech a vyúčtování pro účely dávek na bydlení apod. Nejedná se často pouze o problémy s administrativou, ale i o neschopnost zvládat praktické každodenní úkony při vedení domácnosti. Tito lidé často nedostali potřebnou podporu v obnovení, nebo získání kompetencí k bydlení. Zároveň existuje dlouhodobý nedostatek volných obecních i soukromých bytů a není zajišťována potřebná podpora při udržení bydlení.

6.3 Rizika vyplývající z pobytu v objektech „poslední štace“

Tyto skupiny osob končí v ubytovacích zařízeních tzv. „**poslední štace**“, což poukazuje na fakt, že pro ně představují často poslední a jedinou možnost získání střechy nad hlavou bez výhledu jiné alternativy. Pro tato ubytovací zařízení je typické, že:

- se **zaměřují na skupinu starších osob v bytové nouzi se zdravotními hendikepami/anebo vedoucí rizikový způsob života,**
- jsou **ambivalentně hodnocena ze strany institucionálních aktérů** (zástupců krajů, sociálních odborů i NNO), protože nabízejí možnost rychlého vyřešení akutní bytové nouze této skupiny osob. Přitom nejsou registrovanou sociální službou, **provozovateli jsou osoby podnikající na základě živnostenského oprávnění.**
- vykazují rizika v oblasti ochrany lidských práv a zajištění bezpečí ubytovaných osob.

Největší bariérou, která zde ubytovaným dává jen malou šanci na zlepšení bytové situace i na získání potřebné péče a podpory, je přístup relevantních aktérů, kteří považují řešení situace osob, za sice ne ideální, ale dostačující. Obyvatelům těchto objektů se sice díky poskytnutému ubytování podařilo překonat akutní krizi nebo život ohrožující epizodu, ale jinak mají jen malou šanci na zlepšení bytové situace i na získání potřebné péče a podpory. Naopak pobytem ve sledovaných objektech se někteří stávají pro poskytovatele služeb neviditelnými, protože je sami aktivně nevyhledávají a mnohdy jsou v závislém vztahu na provozovatelích ubytoven či ostatních obyvatelích.

Rizika, kterým jsou osoby v těchto objektech vystaveny lze shrnout následovně:

- prostředí těchto objektů/skladba obyvatel může vést ke **zneužívání (např. okrádání)** zranitelné skupiny seniorů či osob se zdravotním postižením,
- **vzniká zde nerovný vztah založený na závislosti ubytovaných vůči majitelům** – z důvodu obavy o prodloužení/ukončení smlouvy o ubytování/nájmu jsou obyvatelé ochotni tolerovat i nevyhovující podmínky a nekalé praktiky, obávají se na problémy upozornit,
- tyto osoby nemají **zajištěnu možnost smysluplného trávení volného času, schopnosti a kompetence osob nejsou udržovány ani rozvíjeny** – o potřeby osob se relevantní subjekty v dostatečné míře nezajímají, sociální práce ze strany relevantních aktérů absentuje či je neopodstatněně očekávána od majitelů/provozovatelů objektů, kteří k tomu ale nemají oprávnění.

Kdyby bylo nějaký jiný zařízení, tak by aspoň měli důstojnější život, když už nic jiného. Popřípadě i nějakou pomoc, dohled, lepší zdravotní péči, nemuseli by umřít tak brzo a v takových podmínkách. (zástupkyně úřadu práce)

A i ty vztahy... že ona tam používá i ty klienty tak trošičku jako – teď možná řeknu takové drsné slovo, ale mně to tak přijde – kápa v koncentračním táboře. Je tak využívá k tomu, aby jí sloužili a podávali vlastně informace. A ví paní přesně, kdy my tam přijdeme, kdy odejdeme. Je to tam vlastně zvláštní prostředí a myslím si, že ti lidé, kteří tam jsou, fakt asi nemají jinou možnost, kam by se dostali – jinak by tam asi nezůstávali. Dobrovolně by tam teda nezůstávali. (zástupkyně poskytovatele pečovatelské služby)

Osoby, zde ubytované, se nachází mimo zorné pole všech (institucí i veřejnosti):

- ubytovací zařízení „poslední štace“ jsou pro institucionální aktéry akceptovatelné jako dočasné řešení akutní bytové nouze nebo krizové životní situace, ale výzkum ukazuje, že **lidé zde zůstávají dlouhodobě**, přestože má ubytování charakter „dočasného ubytování“. To vede k prohlubování sociálního vyloučení osob a zhoršení dostupnosti podpory pro řešení jejich nepříznivé sociální situace,
- problémem je absence systematických intervencí ze strany sociálních pracovníků, absence standardů pro tato ubytovací zařízení a adekvátní nástroje kontroly,
- většina osob (až na výjimky), navzdory potřebnosti, nemá zajištěnu podporu s ohledem na zjištěné potřeby – neprobíhá pravidelná depistáž, sociální odbor je na krizovou situaci některého z obyvatel upozorněn až zdravotní záchrannou službou nebo policií,
- lidé jsou zde **ukryti očím veřejnosti**,
- rychlé zvládnutí akutního problému a stabilizace situace klienta spolu s nepopularitou této cílové skupiny ze strany veřejnosti a politiků **snižuje motivovanost relevantních aktérů k hledání řešení**.

7 Doporučení

Předložená doporučení reagují na zjištění zachycená ve výzkumné zprávě. Jejich potenciál k implementaci v území se liší dle kompetencí jednotlivých klíčových aktérů. Cílem navržených opatření je apelovat na jednotlivé aktéry, kteří mohou ovlivňovat nastavení lokálních systémů a ovlivňovat existenci a provoz ubytovacích zařízení. Doporučení navazují také na apel Veřejného ochránce lidských práv z roku 2015 směřovaný orgánům veřejné moci a dalším subjektům v Souhrnné zprávě z návštěv ubytovacích zařízení poskytujících péči bez oprávnění a svým zaměřením jsou podobná. Žádoucí je realizovat návazné výzkumné šetření zaměřené na zmapování bariér na straně výkonu sociální práce a poskytování sociálních služeb a příčin jež k nim vedou a v jejichž souvislosti vznikají překážky v zajišťování adekvátní podpory pro výše popsanou cílovou skupinu.

Doporučení jsou členěna mezi jednotlivé aktéry na základě odpovědnosti a příslušnosti k danému tématu. Některá témata lze vnímat průřezově a týkají se více zapojených aktérů.

Kraje

V působnosti kraje, dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území a hledat způsoby jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů. Doporučujeme:

- Analyzovat z pozice zadavatele sociálních služeb podmínky, za kterých jsou služby v území poskytovány, identifikovat bariéry (příčiny), které ve stávajících službách vedou k vylučování skupin osob z poskytování (nad rámec zákona o sociálních službách např. z důvodu konkrétní nepříznivé sociální situace, příjmu, stigmatizace).
- Motivovat poskytovatele služeb (např. v rámci podmínek pro poskytnutí dotace, plánování sociálních služeb) ke snižování bariér vedoucích k vyčleňování skupin osob (např. na základě nedostatečných finančních prostředků).

Obce

Rolí obcí je vytvářet podmínky pro rozvoj sociální péče a uspokojovat potřeby svých občanů zejména v oblasti bydlení a ochrany a rozvoje zdraví. Dle zákona o sociálních službách obce také zjišťují potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území, spolupracují s krajem a spolupodílejí se na vytváření podmínek pro zajištění potřeb osob.

V oblasti bydlení doporučujeme:

- Nevylučovat osoby z bydlení (např. navrhnout taková pravidla pro přidělování obecních bytů, dle kterých bude možné zabydlet osoby z výše uvedené CS), při zajišťování bydlení poskytovaných obcí se soustředit na prioritizaci nejzranitelnějších skupin obyvatel.
- Zavádět koncepční přístup pro řešení dostupnosti bydlení v obci s ohledem na zajištění bydlení pro potřebné cílové skupiny obyvatel bez důrazu na zásluhovost bydlení

(spolupráce s aktéry v obci, zapojení cílové skupině, zapojení kraje a okolních obcí do řešení).

- Bydlení poskytované obcí přizpůsobovat potřebám osob se sníženou/omezenou mobilitou (bezbariérovost) a zajistit adekvátní podporu formou sociální práce. V kontextu cílové skupiny je vhodné posilovat systém založený na principech [Housing First](#), které svým multidisciplinárním charakterem dokáží reagovat na individuální potřeby zabydlených domácností prostřednictvím sociálních pracovníků, terénních pečovatelských týmů, zdravotních služeb a dalších odborníků.
- Zavádět procesy prevence ztráty bydlení s cílem udržení si bydlení i přes sociálně nepříznivou situaci. V tomto směru je přínosné také zvyšování informovanosti o možnostech podpory ze strany státu. Jako prevence může působit také posilování segmentu krizových forem ubytování k překonání krizové situace a částečné stabilizace domácnosti.
- Ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb podporovat vznik multidisciplinárních týmů pro zajištění case managementu osob v bytové nouzi.
- Věnovat zvýšenou pozornost a ochranu osobám, u nichž je obec veřejným opatrovníkem.
- V případě, že jsou při kontrolách ubytovacího zařízení krajskou hygienickou stanicí nebo stavebními úřady zjištěna pochybení a majitel/ka je nucen/a zařízení uzavřít je třeba mít ve spolupráci s krajem a krajským úřadem připraven plán řešení krizové situace spojené s uzavřením ubytovny a přesunu většího počtu osob do jiných forem bydlení.

V oblasti zajišťování sociálních služeb doporučujeme:

- Aktivně zjišťovat potřeby pro poskytování podpory osobám nebo skupinám osob, zaměřovat se zejména na osoby, jejichž práva jsou ohrožena, a které mají z důvodu nepříznivé situace (spojené s kolektivním bydlením) zhoršené přístupy k pomoci a podpoře.²⁹
- Spolupracovat s krajem při zajišťování řešení situace osob, podílet se na platformách plánování a zajišťování dostupnosti služeb v území.
- Věnovat zvýšenou pozornost a ochranu osobám, u nichž je obec veřejným opatrovníkem.

Krajské úřady, obecní úřady ORP a POÚ, resp. sociální pracovníci krajských úřadů a obecních úřadů ORP a POÚ

Sociální pracovníci krajských úřadů mají poskytovat metodickou podporu sociálních pracovníků ORP a POÚ v oblasti výkonu depistáže a aktivního vyhledávání ohrožených osob. Doporučujeme:

- Depistážní činnost zaměřovat na lokality a místa, ve kterých je vyšší koncentrace osob se sociálním vyloučením (sociální pracovníci KÚ+ORP).

²⁹ V tomto směru lze také reagovat apelem na rozvoj denních center s programy kontrolovaného užívání alkoholu, případně „mokrých“ azylových domů, jež nevylučují aktivní uživatele návykových látek ze vstupu do služby. Tyto formy podpory jsou však krátkodobé a neřeší standardní dlouhodobé bydlení pro CS.

- Důsledně mapovat podmínky, za kterých jsou osobám poskytovány služby ubytování a identifikovat rizika, která mohou tyto služby pro zranitelné osoby představovat.
- Nesměřovat osoby, u nichž může docházet k vyššímu riziku zneužívání (z důvodu jejich oslabení způsobeném věkem, zdravotní stavem) do zařízení (objektů), v nichž toto riziko hrozí ve zvýšené míře (sociální pracovníci KÚ+ORP).
- V rámci výkonu sociální práce se zaměřovat na ochranu práv osob (sociální pracovníci KÚ+ORP).
- Iniciovat řešení situace osob, které se ocitají v místech, kde je jim podpora nedostupná v rámci komunitního plánování, plánování sociálních služeb.
- V rámci výkonu sociální kurately nastavit systém včasné intervence při řešení situace osob propouštěných z VTOS a osob opouštějících ústavní nebo ochrannou výchovu.
- Nastavit koordinovanou spolupráci se zdravotnickými zařízeními vedoucí k včasné identifikaci osob, u kterých je předpoklad, že po propuštění ze zdravotnického zařízení bude nutno zajistit poskytování sociální služby péče.

Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytovatelům sociálních služeb ve spolupráci s kraji, obcemi a dalšími relevantními aktéry doporučujeme:

- Důsledně a aktivně přistupovat k depistážní činnosti, tu zaměřovat primárně do oblastí a míst, ve kterých lze předpokládat výskyt zvláště zranitelných skupin osob.
- Uplatňovat profesionální přístup k výkonu sociální práce - nerezignovat na klientovu sociální situaci (může být podpořeno také kvalitní supervizí v týmu).
- Zásadním požadavkem je transformovat poskytované služby tak, aby odpovídaly potřebám osob, revidovat pravidla poskytování služeb tak, aby nevytvářely bariéry pro osoby, které o jejich poskytnutí žádají.
- Dlouhodobě se zaměřit na to, aby nebyla doporučována ubytovací zařízení, jež mohou zvyšovat rizika sociálního vyloučení a při jejichž využívání hrozí osobám porušování jejich práv či zneužívání. Důkladně zkoumat podmínky zařízení, do kterých sociální pracovníci směřují osoby, tak aby zprostředkování ubytování nevedlo k zvýšení rizik pro danou osobu
- Spolupracovat s místními aktéry a iniciovat řešení situace osob, které se ocitají v místech, kde je jim podpora nedostupná v rámci komunitního plánování, plánování sociálních služeb.

Poskytovatelé zdravotních služeb

Poskytovatelé zdravotnických služeb mají důsledně naplňovat ustanovení § 47 zákona o zdravotních službách, tj. zajistit v dostatečném předstihu před ukončením hospitalizace šetření osobních podmínek osob při zajištění péče a iniciovat spolupráci se sociálními pracovníky obcí s rozšířenou působností při řešení situace osob, které by se po propuštění ze zdravotnického zařízení mohly dostat do situace nezajištění potřebné podpory. Doporučujeme:

- Iniciovat řešení situace osob, které se ocitají v místech, kde je jim podpora nedostupná v rámci komunitního plánování, plánování sociálních služeb, zapojovat se do platform k tomu v území zřízených.
- Zajištění dostatečné doléčovací léčby zdravotnickým personálem, a to především u zranitelných skupin, které nemají možnosti si takovou péči zajistit. V tomto ohledu by bylo vhodné zajistit možnost bezplatného poskytnutí kompenzačních pomůcek (i na přechodnou dobu), než si je pacient zajistí sám. Nebo alespoň takto nezajištěnou osobu automaticky předávat sociální službě a zajistit zde po dohodě spolupráci.

Krajské hygienické stanice

Krajské hygienické stanice mají důsledně a systematicky kontrolovat a vymáhat povinnosti stanovené pro ubytovací zařízení zákonem č.258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví. Doporučujeme:

- Realizovat pravidelný dozor v provozovnách ubytovacích služeb, jejichž poskytování může být z hlediska veřejného zdraví rizikové. V případě nedostatečných kapacit je nutné personální kapacity posílit.
- Sjednotit pravidla pro provozování podobných zařízení. V současné chvíli jsou technické standardy upraveny s ohledem na zranitelné obyvatele pouze na základě podmínek daných zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Chybí povinné vymezení např. uzamykatelných sociálních zařízení, zajištění bezbariérovosti v případě ubytování lidí s omezenou možností pohybu.

8 Seznam literatury

IPSOS s. r. o. (2020). *Azylové domy jako součást systémového sociálního začleňování. Průřezová studie.* [VP Ipsos ASZ MMR ČR-Azylové-domy Závěrečná-zpráva-1 \(3\).pdf](#)

Klusáček, J., Lesák, V., Snopek, J., Ripka, Š., Vališová, H., Mára, J., Hanková, A. & Křížanová, B. (2018). *Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018.* Platforma pro sociální bydlení & LUMOS. <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/08/Bydleni-jako-problem-2021.pdf>

Klusáček, J., Greineder, M., Lesák, V. & Kowaliková, I. (2021). *Bydlení jako problém. Zpráva o vyloučení z bydlení 2021.* Platforma pro sociální bydlení & Ostravská univerzita. <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/08/Bydleni-jako-problem-2021.pdf>

Šobáňová, P., Topinka, D., Král, O., Holpuch, P., Janas, J., Topinková, H., Vývodová, H., Korečková, J. & Lesková, B. (2022). *Sčítání osob z vybraných kategorií klasifikace ETHOS. Souhrnná výzkumná zpráva.* SocioFactor s.r.o

Veřejný ochránce práv. (2015). *Ubytovací zařízení poskytující péči bez oprávnění. Zpráva ze systematických návštěv Veřejného ochránce práv.* [28-2014-NZ Souhrnna zprava - neregistrovana zarizeni CJ .pdf \(ochrance.cz\)](#)

Veřejný ochránce práv. (2020). *Přístupnost sociálních služeb azylové domy a noclehárny pro lidi s postižením. Výzkum veřejného ochránce práv 2020.* [zaverecna_zprava2020_azylove_domy_final.pdf \(ochrance.cz\)](#)