



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Azylové domy jako součást systémového sociálního začleňování

Průřezová studie

Ipsos pro Agenturu pro sociální začleňování při MMR



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



Obsah

I. Pozadí a cíle výzkumu.....	5
II. Metodologie	7
III. Hlavní zjištění.....	9
IV. Detailní zjištění	18
1. ANALÝZA PROCESU VSTUPU KLIENTŮ DO AZYLOVÝCH DOMŮ	18
1.1. Cílové skupiny AD.....	18
1.2. Okolnosti vyhledání služby.....	19
1.3. Způsob vyhledání služeb AD	22
1.4. Proces příjmu	24
1.4.1. Podání žádosti.....	24
1.4.2. Rozhodnutí o příjmu	24
1.4.3. Čekací doba a pořadník.....	26
1.4.4. Uzavření smlouvy.....	27
1.5. Odmítnutí přijetí do AD.....	27
1.5.1. Rozdělení rodin	32
1.5.2. Ohrožené/hraniční cílové skupiny žadatelů o služby AD.....	32
1.5.3. Řešení situace odmítnutých žadatelů.....	33
1.6. Pohled klientů při vstupu do azylových domů	35
2. ANALÝZA PODMÍNEK A PRAVIDEL PRO POBYT V AZYLOVÝCH DOMECH	37
2.1. Hlavní pravidla pro pobyt v AD	37
2.2. Tvorba pravidel AD.....	39
2.3. Kontrola dodržování pravidel AD	39
2.4. Ukončení služby pro nedodržení pravidel.....	39
2.4.1. Klient přestane splňovat kritéria cílové skupiny v průběhu služby	41
2.5. Specifika pravidel jednotlivých typů AD.....	41
2.6. Specifika soužití klientů AD	42
2.7. Soužití AD s okolní komunitou	42
2.8. Další služby.....	43
2.8.1. Potravinová pomoc a ošacení.....	43
2.8.2. Používání vybavení AD.....	43
2.9. Pohled klientů: Podmínky a pravidla pro pobyt v azylových domech	43



3. ANALÝZA ZPŮSOBU ZOHLEDNĚNÍ POTŘEB KLIENTŮ PŘI PLÁNOVÁNÍ A REALIZACI SOCÁLNÍ PRÁCE V AZYLOVÝCH DOMECH.....	46
3.1. Formulování a realizace individuálního plánování.....	46
3.2. Cíle sociální práce v AD	48
3.3. Motivace klientů	49
3.3.1 Posilování kompetencí klienta	50
3.4. Síťování sociálních služeb v rámci sociální práce v AD.....	51
3.4.1. Návaznost a koordinace sociální práce.....	52
3.5. Evaluace sociální práce	53
3.6. Specifické potřeby v jednotlivých cílových skupinách	53
3.6.1. Samostatně žijící dospělí s dítětem	53
3.6.2. Samostatně žijící dospělí.....	55
3.6.3. Osoby (akutně) ohrožené domácím násilím.....	57
3.7. Pohled klientů: Potřeby při plánování a realizaci sociální práce v azylových domech	60
4. ANALÝZA STRATEGIÍ A MOŽNOSTÍ AZYLOVÝCH DOMŮ PŘI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ NEBO ZAJIŠŤOVÁNÍ TRÉNINKOVÉHO, NÁVAZNÉHO STANDARDNÍHO NEBO SUBSTANDARDNÍHO BYDLENÍ ČI JINÉHO UBYTOVÁNÍ PRO KLIENTY V PRŮBĚHU SLUŽBY NEBO PO UPLYNUTÍ DOBY POBYTU VE SLUŽBĚ	62
4.1. Délka pobytu v AD.....	62
4.2. Hledání dalšího bydlení.....	63
4.3. Spolupráce při vyhledávání dalšího bydlení.....	64
4.4. Funkční aspekty při pomoci získat další bydlení	65
4.5. Následné bydlení klientů AD.....	66
4.6. Specifika jednotlivých možností bydlení pro klienty AD	67
4.7. Bariéry pro získání samostatného bydlení	72
4.8. Bezdoplatkové zóny	76
4.9. Specifika hledání následného bydlení podle cílových skupin	77
4.10. Specifika zkoumaných lokalit	78
4.11. Pohled klientů: Strategie a možnosti AD při zprostředkování nebo zajišťování návazného bydlení či jiného ubytování pro klienty v průběhu služby nebo po uplynutí doby pobytu ve službě	81
5. PROBLEMATIKA ZADLUŽENOSTI KLIENTŮ V AD	83
5.1. Zadluženost jako „přecházené“ a zároveň zásadní téma.....	83
5.2. Zadluženost jako bariéra hledání bydlení a reintegrace do společnosti.....	84
5.3. Řešení dluhové problematiky v AD	85



6. DALŠÍ TÉMATA SOUVISEJÍCÍ S AD A DOPLNĚNÍ	88
6.1. Řízení a provoz AD	88
6.2. Trendy	89
6.3. Kvalifikace pracovníků AD	90
6.4. Potřebné a méně dostupné služby související se službou AD.....	92
6.5. Spolupracující instituce	95
6.5.1. Úřady práce	95
6.5.2. OSPOD.....	97
6.5.3. Sociální kurátoři	98
V. Přílohy	100
Příloha 1: Composite stories (anonymizované příběhy).....	100
Příloha 2: Odmítnutí a předčasné ukončení pobytu v AD.....	105
Příloha 3: Následné bydlení po pobytu v AD	107



I. Pozadí a cíle výzkumu

Pozadí výzkumu

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba obsahuje poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Základní činnosti služby jsou určeny zákonem o sociálních službách. V rámci diskuzí o systémovém řešení sociálního bydlení (Koncepte sociálního bydlení ČR do roku 2025) jsou azylové domy chápány jako krizové bydlení, které má na přechodnou dobu zajistit ubytování pro osoby v bytové nouzi, které nemají jinou možnost bydlení, a tím zabránit situaci, kdy se domácnost ocitne bez střechy. Krizové bydlení představuje krátkodobé řešení, dlouhodobým řešením se jeví sociální bydlení s podporou sociální práce a dostupné bydlení, kde je sociální práce pouze fakultativní.

Závěry některých výzkumů i diskuzí v rámci odborné komunity kriticky poukazují na některé situace, které v současné praxi azylových domů nastávají:

- „Azylová turistika“ nebo „azylizmus“: klienti azylového domu po uplynutí možné doby pobytu, která zpravidla nemá přesáhnout jeden rok, nepřecházejí do běžného bydlení, ale do jiného azylového domu, kde bydlí další rok. Služby azylových domů tak neslouží na přechodnou dobu po ztrátě bydlení, ale bydlení v rozporu se svým účelem dlouhodobě nahrazují.
- Kromě zmíněného tzv. „azylizmu“ dochází rovněž k **cyklickému pohybu osob v bytové nouzi mezi azylovými domy a dalšími pobytovými službami**, ubytovnami a jinými substandardními formami bydlení nebo jinými institucemi (např. věznice, zdravotnická zařízení, léčebny apod.), přičemž tento cyklus nepřispívá ke stabilizaci bytové situace těchto osob, ale naopak vytváří permanentní provizorium.
- Poskytovatelé azylových domů uvádějí, že významná část klientů se **nenachází v takové nepříznivé sociální situaci**, která by vyžadovala (intenzivní) pomoc sociálních pracovníků (výzkum klientů Armády spásy). Azylové domy tak zajišťují bydlení namísto např. sociálních bytů. Výjimečně však nejsou ani opačné případy, kdy se klienti nacházejí v **závažné situaci** (například: komplikované zdravotní omezení, různé závislosti apod.), **jejíž řešení přesahuje kompetence pracovníků i možnosti celého zařízení**. Pak buď dochází k ukončení výkonu služby, nebo situace, kdy azylový dům naopak částečně supluje funkci jiné, pro klienta potřebnější služby, na kterou však z finančních, kapacitních nebo jiných důvodů nedosáhne.
- Azylové domy jsou převážně určeny pro **dílčí cílové skupiny** (ženy, muži, mladí do 26 let, matky s dětmi). S výjimkou omezeného počtu zařízení pro rodiny s dětmi tedy **neumožňuje společný pobyt úplných rodin** (typicky oddělení otce od matky s dětmi) nebo domácností více dospělých různého pohlaví (např. rodič s dospělým dítětem). **Rozdělení rodin je kritizováno** z hlediska porušování lidských práv, narušení/znemožnění sociální práce a znovu začlenění domácnosti do společnosti i zvyšování nákladů rodiny i státu.
- Pobyt v azylových domech je spojen s **povinností dodržovat pravidla poskytování služby**, která jsou stanovena poskytovateli služeb a zakotvena ve smlouvách o poskytování služby. Nedodržování těchto pravidel může být důvodem pro ukončení poskytování sociální služby, a tím i ubytování. **Někteří klienti** v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení (nebo delším bezdomovectvím) **mohou tyto podmínky plnit jen obtížně** z důvodu svého zdravotního stavu (závislosti, neřešené psychiatrické problémy), potřeby ošetřovatelské péče, kterou azylové domy nemohou zajistit, nebo pochopitelných preferencí (např. vazba k domácímu zvířeti) atd. Azylové domy mohou proto, mít v kontextu dalších možností ubytování nebo života bez domova, vysoký práh pro vstup.



- Pro **existující systémy sociálního/prostupného/podporovaného/dostupného bydlení**, nebo pro **byty nabízené k pronájmu obcemi**, byly zpracovány **studie**, které vyhodnocují pravidla pro uzavírání příslušných nájemních nebo podnájemních smluv, průběh rozhodování a případné bariéry, které vstup do těchto systémů omezují (jedná se o jednu ze standardních součástí vstupních/situačních analýz Agentury) a v některých případech proběhla také **evaluace fungování systému**. Pro ostatní části systému sociálního bydlení tedy existuje určitá představa o cílové skupině, podmínkách nutných pro vstup, hlavních bariérách, které brání vstupu do systémů, úspěšnosti klientů při udržení bydlení nebo důvodech opětovné ztráty bydlení. **V případě azylových domů však analogické poznatky chybějí**, resp. Nejsou systematicky zpracovány a zůstávají na úrovni „anekdotické evidence“.

Cíle výzkumu

Hlavním cíle průřezové studie jsou:

1. **Analýza procesu vstupu klientů do azylových domů**
2. **Analýza podmínek a pravidel pro pobyt v azylových domech**
3. **Analýza způsobu zohlednění potřeb klientů při plánování a realizaci sociální práce v azylových domech**
4. **Analýza strategií a možností azylových domů při zprostředkovávání nebo zajišťování tréninkového, návazného standardního nebo substandardního bydlení, či jiného ubytování pro klienty v průběhu služby nebo po uplynutí doby pobytu ve službě**



II. Metodologie

Metodika sběru dat	Individuální hloubkový rozhovor (In depth Interview, IDI), délka trvání: cca 60 minut
Dotazovací nástroje	Scénář individuálního hloubkového rozhovoru strukturovaný dle hlavních cílů průřezové studie
Cílová skupina	<ul style="list-style-type: none">• Vedoucí/sociální pracovníci AD• Klienti aktuálně využívající služeb AD• Zástupci institucí a organizací spolupracujících s AD v rámci sociálního začleňování
Velikost vzorku	N = 44
Struktura výběrového vzorku	<p>AZYLOVÉ DOMY (N = 40)</p> <ul style="list-style-type: none">• Vedoucí/sociální pracovníci, N = 20• Klienti, N = 20 <p>V rámci cílové skupiny azylové domy byly realizovány rozhovory zaměřené na tyto hlavní cílové skupiny:</p> <ul style="list-style-type: none">• Samoživitelé s nezletilými dětmi (zejména matky, ale také otcové, prarodiče, zákonní zástupci): N = 12, z toho pouze pro ženy (matky) s dětmi: N = 5• Samostatně žijící muži/ženy: N = 8, z toho kombinaci s AD pro samoživitele s dětmi: N = 3• Rodiny s dětmi: N = 5 (vždy v kombinaci se samoživiteli s nezletilými dětmi)• Osoby ohrožené domácím násilím s utajenou adresou: N = 1• Mladiství do 26 let: N = 2, z toho AD v kombinaci se samoživiteli s nezletilými dětmi: N = 1 <p>ZÁSTUPCI SPOLUPRACUJÍCÍCH INSTITUCÍ/ORGANIZACÍ</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 rozhovor se zástupci OSPOD• 1 rozhovor se zástupci Úřadu práce• 1 rozhovor se sociálním kurátorem města• 1 rozhovor s ředitelem neziskové organizace provozující pobytové sociální služby včetně AD a aktivně se podílející na podpoře bydlení
Reprezentativnost vzorku	Vzorek není reprezentativní: závěry uvedené ve zprávě mají vzhledem k relativně nízkému vzorku respondentů, zastoupení jednotlivých segmentů a explorativní povaze metody sběru dat, pouze hypotetickou povahu.
Terénní práce	Přelom roku 2019 a 2020 v těchto lokalitách po České republice: 3x Praha, Děčín, Petrovice, Třinec, Koclířov, Brno, Vsetín, Třebíč, Olomouc, Havířov, Mladá Boleslav, Tábor, Jirkov, Dobranov, Karlovy Vary, Plzeň, Jičín



Sběr dat probíhal osobní návštěvou výzkumníka přímo v AD, kde byly na vhodném místě (v kanceláři vedoucího, společenské místnosti, kuchyni atd.) realizovány rozhovory s vedoucím pracovníkem AD a jím vybraným klientem. V jednom konkrétním případě proběhly oba rozhovory v agentuře Ipsos. Rozhovory se zástupci institucí a organizací spolupracujících s AD v rámci sociálního začleňování probíhaly u respondentů v kanceláři, popř. v kavárně/restauraci.

Seznam použitých zkratk:

AD = azylový dům, ÚP = úřad práce, NGO = nezisková organizace, IP = individuální plánování, RD = rodičovská dovolená, MOP = mimořádná okamžitá podpora

Legenda k citacím:

ANONYMIZACE: názvy měst a obcí v citacích jsou nahrazeny kódem „město/obec + přibližný počet obyvatel v tisících, např. Kutná Hora (kde žije přibližně 21.000 obyvatel) = „Město 21“.

CÍLOVÁ SKUPINA/LOKALITA (KLIENT)

Např.

SDD MSK = AD pro samostatně žijící dospělé s dětmi, Moravskoslezský kraj

SD/SDD/RD PHA (K) = AD pro samostatně žijící dospělé, samostatně žijící dospělé s dětmi a rodiny s dětmi, Praha, klient

SD = samostatně žijící dospělí, SZ = samostatně žijící ženy

SDD = samostatně žijící dospělí s nezletilými dětmi, SZD = pouze pro samostatně žijící dospělé ženy a nezletilé děti

M = mladiství

DN = domácí násilí

RD = rodiny s dětmi

(K) = klient

OSPOD = orgán sociálně-právní ochrany dětí

UP = úřad práce

NGO = nezisková organizace provozující pobytové sociální služby a podílející se aktivně na sociálním začleňování

SK = sociální kurátor

Praha = PHA, Středočeský kraj = STC, Královehradecký kraj = HKK, Jihočeská kraj = JHC, Plzeňský kraj = PLK, Jihomoravský kraj = JHM, Olomoucký kraj = OLK, Kraj Vysočina = VYS, Karlovarský kraj = KVK, Ústecký kraj = ULK, Zlínský kraj = ZLK, Moravskoslezský kraj = MSK, Liberecký kraj = LBK, Pardubický kraj = PAK



III. Hlavní zjištění

Vstup do AD

DOSTUPNOST SLUŽBY

- Služba AD je relativně přístupná pro všechny hlavní cílové skupiny: samostatně žijícím dospělým s dětmi, rodinám s dětmi, samostatně žijícím dospělým, mladistvým i osobám ohroženým domácím násilím.
- AD jsou bez/s minimálním čekáním přístupné zejména v menších městech a obcích; ve větších městech a regionálních centrech s vysokou občanskou vybaveností a pracovními příležitostmi jsou AD přístupné méně: poptávka zde převyšuje celoročně nabídku a na místo v AD je třeba čekat, často i měsíce.
- Méně dostupné jsou zejména AD s ošetrovatelskou službou, pro celé rodiny s dětmi, rodiny s více než cca 5 dětmi, AD specializované na DN; okrajověji pak pro samostatně žijící ženy, samostatně žijící muže s nezletilými dětmi.

KRITÉRIA VÝBĚRU

- Hlavním kritériem výběru je splnění cílové skupiny, pořadí na čekací listině a kritičnost situace žadatele, kterou posuzují zaměstnanci AD; preferováni jsou žadatelé doporučení jinými institucemi (OSPOD, kurátor, ÚP).
- Kontroverzním kritériem je příslušnost/vazba na obec, kde se AD nachází: AD více či méně vychází vstříc požadavku obcí/krajů, které službu financují.
- AD ve větších městech se vyrovnávají s vysokým počtem žadatelů: mají tendenci zpřísnovat vstupní kritéria pro AD (např. omezení na regionální příslušnost, posouzení kritičnosti situace žadatele, upřednostnění prvožadatelů/naopak klientů přicházejících z jiného AD, prodloužení doby, po jejímž uplynutí je možné si opakovaně žádat o pobyt v AD).

SKUPINY ŽADATELŮ OHROŽENÉ ODMÍTNUTÍM

- 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.
- Většina AD není bezbariérová; situace, kdy je žadatel odmítnut z důvodu bariérovosti AD jsou méně časté.
- Odmítání jsou někdy i žadatelé, kteří nejeví zájem se podílet na sociální práci v AD.
- Náročná skupina jsou žadatelé „na hraně“: s nepřiznanou psychiatrickou diagnózou, poruchou osobnosti, popř. lidé ohrožení závislostí na omamných látkách. Jsou obtížně identifikovatelní na vstupu, pak jsou vylučováni za porušování pravidel, popř. ohrožování sebe a ostatních klientů/personálu.
- Další skupiny žadatelů se ztíženou možností přijetí do AD jsou: samostatně žijící dospělí/rodiny s více dětmi (6 a více členné), nezletilé matky s dítětem, cizinci, ženy na ulici ohrožené násilím, bez dokladů/možnosti dohledat totožnost.
- 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).



- AD se snaží žadatelům vyjít vstříc a minimalizovat bariéry ke vstupu: spojují pokoje pro vícečlenné rodiny s dětmi, snaží se zvládnout lehčí zdravotní obtíže žadatele.
- AD v případě odmítnutí a zájmu klienta doporučí žadateli další možnosti/sociální služby: jiné AD, krizová centra, noclehárny, psychiatrické léčebny, domy s pečovatelskou službou, nemocnice atp.

DALŠÍ ASPEKTY FÁZE VSTUPU DO AD

- Značná část žadatelů (zhruba třetina, tento údaj se však v různých místech může lišit) využívá služeb AD opakovaně, jako substituci bydlení tam, kde je prakticky nebo subjektivně nedostupné. Objevují se dokonce případy, kdy AD využívají generace uživatelů: typicky ženy, které zde byly jako děti, AD využívají s vlastními dětmi.
- Relativně často při vstupu do AD dochází k účelovému rozdělení rodin: kvůli omezenému počtu AD pro rodiny, ale také kvůli sociální podpoře (partnerské páry se tak vyhýbají společnému posuzování).
- AD v blízkosti sociálně vyloučených lokalit (severní Morava, severní Čechy) zaznamenávají migraci žadatelů z těchto lokalit v důsledku tzv. bezdoplatkových zón (ÚP zde na základě žádosti obce a rozhodnutí příslušného pověřeného obecního úřadu nedoplácí příspěvek na bydlení): žadatelé přicházející z těchto oblastí jsou často osoby, u nichž dochází ke kumulaci problémů a hendikepů, jejichž následkem je u mnohých z nich snížená schopnost a motivace fungovat podle běžných norem, odmítají spolupracovat na vstupu i během pobytu v AD a neplatí za služby AD. Některé AD proto omezují vstup nutností platit alespoň symbolickou zálohu.

Pravidla v AD

KLÍČOVÁ PRAVIDLA A JEJICH KONTROLA

- Pobyt v AD je regulován pravidly, klíčová jsou: nulová agrese, spolupráce na individuálním plánování a řádná péče o sebe, své děti a také společné prostory AD. Důležitým pravidlem je aktivní přístup k placení za pobyt v AD.
- Dodržování pravidel kontrolují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách; většina AD má systém napomenutí: po několika napomenutích (ústních a pak formálně písemných) je klientovi ukončena služba.

UKONČENÍ SLUŽBY

- Ukončení služby za nedodržení pravidel AD není výjimečné, služba je předčasně ukončena cca 20 % ubytovaných klientů (tento údaj se opět může značně lišit); nejčastěji je důvodem ukončení:
 - Neuhrazení poplatku za ubytování (z nedbalosti, popř. vyhýbání se placení)
 - Agresivní chování klienta (i pouze verbální)
 - Samovolný odchod z AD bez oznámení na delší dobu, než je v pravidlech
 - Opakované odmítání spolupráce na IP
- AD jsou vůči přestupkům benevolentní: pokud klient své přestupky reflektuje a pracuje s nimi v rámci IP, jsou tolerovány a stávají se součástí sociální práce.

DALŠÍ ASPEKTY DODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL

- Alkohol je téma v AD pro samostatně žijící dospělé: AD mají tendenci uznat jeho přítomnost v životě klientů a jeho užívání v různé míře tolerovat-hodnotit spíše klientovo chování, nežli obsah alkoholu v krvi, omezují zákaz požívání alkoholu pouze na prostory AD, popř. uvažují o tzv. „mokrých domech“, kde by užívání alkoholu bylo dovoleno.



- V AD, kde jsou přítomné nezletilé děti je přístup k alkoholu výrazně striktnější, a to platí i v AD pro mladistvé a AD pro osoby ohrožené domácím násilím.
- Přístup k omamným látkám je striktní napříč segmenty; AD mají omezenou kapacitu a kompetence klienty akutně užívající drogy identifikovat a pracovat s nimi. K „měkkým drogám“ (např. marihuana) je přístup tolerantnější.
- Tématem je snižující se schopnosti žadatelů z „bezdotkatkových zón“ fungovat podle běžných norem; tito klienti mají velmi nízkou motivaci spolupracovat se službou AD a dodržovat pravidla.

Plánování a realizace sociální práce v AD

- Sociální práce je plánována a realizována zejména v rámci IP; je klíčovou funkcí služby AD.

POTŘEBY KLIENTŮ

- Základním předpokladem sociální práce v AD je stabilizace klientovy neutěšené sociální situace jeho ubytováním v bezpečném prostoru, kde může důstojně bydlet a obstarat sebe a své blízké: přespát, umýt se, uvařit si, vyprat si a odpočinout; z pohledu klientů je právě tato perspektiva stabilního bydlení (byť na omezenou dobu) základním a nejoceňovanějším aspektem služby AD.
- Hlavním cílem sociální práce v AD je nalezení stabilního bydlení a reintegrace do společnosti; klienti AD však mají širokou škálu dalších potřeb souvisejících s jejich nepříznivou sociální situací, zejména v těchto oblastech:
 - Konsolidace příjmů (využití nároku na sociální příspěvky, hledání zaměstnání)
 - Bezpečí (osoby ohrožené DN, samostatně žijící dospělí s dětmi, mladiství)
 - Vysoká zadluženost (napříč segmenty, včetně mladistvých)
 - Alkohol a omamné látky (zejména samostatně žijící dospělí, ale je přítomné napříč segmenty)
 - Nízká soběstačnost a nedostatek kompetencí (sociálně vyloučení klienti, klienti z institucionální péče)

MOTIVACE A SCHOPNOSTI KLIENTŮ SPOLUPRACOVAT NA IP

- Zásadním momentem pro sociální práci je vlastní motivace klientů pracovat na změně své nepříznivé sociální situace. Ta je u některých skupin nízká, zejména u:
 - Samostatně žijících dospělých dlouhodobě nezaměstnaných a bez domova, často chronicky zadlužených
 - Samostatně žijících dospělých s dětmi i rodin ze sociálně vyloučených lokalit
 - Klientů navyklých žít v institucionální péči
 -
- Tito klienti vnímají AD pouze jako formu bydlení, přijetím do AD dosahují svého cíle a sociální práce se účastní pouze formálně.
- Práce se skupinami klientů, kteří nechtějí spolupracovat na IP, je pro pracovníky AD mimořádně náročná.
- Efektivita sociální práce může být limitována také schopnostmi klienta řešit svojí nepříznivou životní situaci (např. klienti s lehkou mentální retardací, popř. klienti, kteří se bojí žít samostatně, bez podpory sociálních služeb).

SPECIFICKÁ TÉMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE V AD PODLE CÍLOVÝCH SKUPIN

Cílová skupina	Specifická témata
----------------	-------------------



SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ S DĚTI	<ul style="list-style-type: none">• Péče o děti: klienti s omezeným sociálním zázemím mají omezené schopnosti se starat o dítě, nácvik dovedností.• Umístění dětí do školních zařízení: ve venkovských regionech jich je nedostatek, při migraci mezi AD je třeba školy neustále měnit.• Omezená možnost najít práci pro rodiče na RD/s malými dětmi, obtížné je sehnat hlídání dětí.• Omezené možnosti najít bydlení, vzhledem k omezenému příjmu (dospělí na RD).• Problematický vztah s (bývalým) partnerem (partner nepracuje, zcizuje a zneužívá finanční prostředky druhého partnera, partner násilnický, pronásledující), popř. s rodinou.• Domácí násilí je citlivé a mnohdy zatajované téma i v „běžných“ AD.
SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ	<ul style="list-style-type: none">• Nízká motivace řešit svou životní situaci, dlouhodobá nezaměstnanost a bezdomovectví• Vysoká zadluženost, exekuce• Závislosti na alkoholu/omamných látkách• Zdravotní a psychiatrické obtíže, omezené schopnosti zvládat základní životní potřeby• Potřeba důstojného dožití u seniorů
OSOBY OHROŽENÉ DOMÁCÍM NÁSILÍM	<ul style="list-style-type: none">• Potřeba bezpečí: status utajené adresy, zabezpečení objektu, anonymita klientek• Terapeutická podpora traumatizovaných klientek i dětí: není v zákonem vymezených činnostech AD.• Podpora sociálně právní: ochrana před násilníkem, rozvody, svěřením dětí do péče, předávání dětí.• Programy na podporu sebevědomí a asertivity klientek.
MLADISTVÍ A MLADÍ DOSPĚLÍ	<ul style="list-style-type: none">• Školní docházka, hledání návazného vzdělání, zaměstnání a popř. bydlení.• Urovnání vztahů s rodinou.• Volnočasové aktivity.• Relativně vysoký počet zadlužených klientů.

SÍŤOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- AD aktivně spolupracují s dalšími aktéry sociální sítě, zejména s ÚP, OSPOD a obcemi (odbor sociální péče, bytový odbor), provozovateli dalších ambulantních/terénních sociálních služeb (občanské poradny, SAS, prevence závislostí atd.), partnery jsou v jistém smyslu i školská zařízení, zdravotnická zařízení a Policie ČR.
- Otázkou je kontinuita sociální práce mezi jednotlivými aktéry a v případech, kdy klient přechází ze služby do jiné služby (např. také z AD na AD): předávání informací je omezeno ochranou osobních údajů a neochotou/různými přístupy jednotlivých aktérů (zejména zdravotních zařízení, AD mezi sebou, ale i OSPOD a ÚP).
- Kontinuita sociální práce je důležitá, avšak nedostatečným způsobem zajišťována zejména v oblastech:
 - **Dluhová problematika:** omezené kapacity specializovaných dluhových poraden zaměřených na skupinu osob v nepříznivé sociální situaci, nedostatek kompetencí AD, dlouhodobé řešení problému, nedostupnost institutu oddlužení, velké rozšíření zadluženosti, vysoká zadluženost, tendence problém neřešit na straně klientů i sociálních služeb.
 - **Terapeutická péče:** potřeba dlouhodobějšího přístupu, omezené kapacity a kompetence AD, není v základním poslání AD, finanční náročnost a nedostatek financování služby,



nedostupnost psychologické a psychiatrická péče pro dospělé i děti a terénní psychiatrické služby pro osoby bez domova.

- Otázkou je také zdvojení sociálních služeb, které klienti využívají v AD a v dalších institucích/organizacích.
- Poukazováno je opakovaně na omezenou dostupnost zdravotní péče pro osoby v nepříznivé sociální situaci (praktičtí lékaři a specialisté): nízká ochota registrovat klienty AD, často migrujících z regionu do regionu.

Návazné bydlení po skončení pobytu v AD

DOBA POBYTU KLIENTŮ V AD

- Klienti využívají službu AD různě dlouhou dobu, v závislosti na individuální situaci a aktuálních možnostech.
- Tendenci v AD zůstat po zákonem doporučenou dobu 1 roku, popř. ji i prodlužovat mají zejména:
 - Samostatně žijící dospělí s dítětem na RD/ s malými dětmi: omezená perspektiva získání bydlení, popř. ve „zlomové situaci“ (čekání na přidělení/uvolnění bytu, dokončení školní docházky dítěte)
 - Samostatně žijící dospělí (dlouhodobě žijící „na ulici“ s nízkým/žádným důchodem a kombinací zdravotních a duševních obtíží, dlouhodobě nezaměstnaní, s vysokou mírou zadlužení, často senioři): malá perspektiva bydlení, neschopnost žít v jiných typech ubytování
 - Ženy ohrožené domácím násilím: dlouhá doba vyřízení soudů, potřeba bezpečí, dlouhodobější terapeutická podpora
 - Mladiství: potřeba ukončit školní docházku

BARIÉRY PŘI HLEDÁNÍ NÁVAZNÉHO BYDLENÍ

- Značná část klientů AD má obtíže sehnat stabilnější a udržitelnější návazné bydlení mimo systém sociálních služeb.
- Hlavním důvodem je zejména:
 - **NEDOSTATEK BYTŮ**, zejména ve větších městech a regionálních centrech s perspektivou zaměstnání a vysokou úrovní občanské vybavenosti a z něj plynoucí vysoká cena bydlení v těchto oblastech; nedostatek obecního bytového fondu a sociálních bytů.
 - **Nedostatečné možnosti a schopnosti klientů našetřit finanční prostředky na:**
 - Náklady na vstup do bydlení (zejména vysoké kauce a provize realitní kanceláři)
 - Pravidelné platby nájmu a udržení si bydlení
 - Kritickou bariérou v možnostech financování bydlení je vysoká zadluženost klientů AD napříč segmenty.
 - Předsudky soukromých pronajímatelů vůči sociálně znevýhodněným zájemcům (Romům, zadluženým, příjemcům dávek, samostatně žijícím rodičům s dětmi, vícečlenným rodinám) a praxe „neoficiálních“ pronájmů bez možnosti si zde zřídit trvalé bydliště, což je podmínka příspěvku na bydlení pro ohrožené skupiny klientů.
 - Nízká motivace a schopnost klientů si bydlení hledat a udržet.

Bariéry získání samostatného a stabilního bydlení podle cílových skupin:



Cílová skupina	Specifické bariéry získání stabilního a samostatného bydlení
SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ S DĚTMI	<ul style="list-style-type: none"> • Omezený příjem: vzhledem k omezené možnosti najít si práci pro rodiče na RD/s malými dětmi, samostatně žijící rodiče nemohou konkurovat pracujícím ani studentům, kteří si mohou být pronajmout hromadně. • Neochota soukromých pronajímatelů: vůči rodičům na RD, na sociálních dávkách, s více dětmi, Romům. • Nízká motivace opustit sociální systém u klientů, žijících dlouhodobě v sociálním vyloučení. • Nedostatek dostupných bytů pro samostatně žijící rodiče a nízkopříjmové a vícečlenné rodiny. • Nevhodnost většiny ubytoven pro výchovu a péči o nezletilé děti.
SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ	<ul style="list-style-type: none"> • Nízká motivace a schopnost řešit svou životní situaci, dlouhodobá nezaměstnanost/nezaměstnatelnost a bezdomovectví, alkoholismus, vysoká zadluženost, exekuce, zdravotní a psychiatrické potíže, omezené schopnosti zvládat základní životní potřeby • Nízký příjem, zejména starobní důchodci/vdovy s nízkým důchodem a zdravotně postižení bez nároku na invalidní důchod. • Nedostatek následných pobytových sociálních služeb pro seniory a klienty potřebující péči.
OSOBY OHROŽENÉ DOMÁCÍM NÁSILÍM	<ul style="list-style-type: none"> • V některých případech mají tendenci se vracet k násilnickým partnerům a opakovat negativní zkušenost s nimi.
MLADISTVÍ	<ul style="list-style-type: none"> • Otázka vztahů s biologickou rodinou, možnosti po dokončení školní docházky, zadlužení a celkově schopnosti a možnosti osamostatnění.

- Zástupci AD se shodují na tom, že dostupnost bydlení pro osoby v nepříznivé sociální situaci závisí především na dostupnosti bydlení obecně, tj. rezidenční výstavbě a rozšíření a konsolidaci (tj. revizi, rekonstrukci a následný pronájem občanům) bytového fondu obcí a měst.
- V odlehlejších oblastech regionů jsou nemovitosti a potenciální bydlení relativně dostupné, značnou komplikací je ale nedostupnost pracovních příležitostí, vzdělání, lékařské péče, celkově občanské vybavenosti, zejména pro dospělé s nezletilými dětmi.

AZYLISMUS

- Azylová turistika (azyлизм) je běžný jev ve většině AD, zejména u cílových skupin, jejichž perspektiva nalezení stabilního samostatného ubytování je zvláště omezená:
 - Samostatně žijící dospělí s dětmi na RD
 - Samostatně žijící dospělí a děti i rodiny dlouhodobě žijící v sociálním vyloučení (institucionální péči, vyloučených lokalitách), s omezenými schopnostmi zvládat základní životní potřeby
 - Samostatně žijící dospělí se zvláštními potřebami (viz výše)
- Služba AD je těmito skupinami využívána opakovaně, tj. stěhují se z AD na AD (zejména samostatně žijící dospělí s dětmi a rodiny s dětmi), popř. je využívána „cyklicky“ v kombinaci s jinými dostupnými, ale dočasnými/nevhodnými formami ubytování (na ulici, u známých, u rodiny, v nemocnici, noclehárně, popř. dalších pobytových sociálních službách, zejména samostatně žijící dospělí).
- Údaje o opakovaném využití AD po ukončení pobytu v AD se značně liší, od téměř 90 % po nízké desítky, popř. jednotky %, tento údaj je náročné určit (odchody bez oznámení, „cyklické“ využívání sociálních služeb).



MOŽNOSTI NÁSLEDNÉHO BYDLENÍ PRO KLIENTY AD

- Nejčastější možnosti následného bydlení mimo AD jsou:
 - Soukromé pronájmy (vysoká cena, znevýhodnění sociálně slabších skupin)
 - Obecní byty (velmi dlouhé čekací doby, pouze pro žadatele s trvalým pobytem v obci a bez pohledávek vůči obci)
 - Sociální bydlení (omezená kapacita i perspektiva)
 - Zpět k rodině/partnerovi, ke známým (potenciálně nevyhovující podmínky)
 - Ubytovny (zejména samostatně žijící dospělí, pro děti jsou většinou nevhodné, mnohé rodiny jsou však nuceny tuto formu ubytování využívat)
 - Jiná sociální služba, popř. instituce (pro klienty se speciálními potřebami)
 - Další: do ubytování v rámci pracovního poměru, popř. na ulici
- Sociální bydlení je zajímavá, ale omezená alternativa: je málo dostupné a většinou nenabízí dlouhodobější perspektivu (tj. možnost trvalého pobytu v sociálním bydlení), výjimkou jsou některé programy v odlehlejších regionech, kde sociální byt přechází do osobního vlastnictví nájemce.

FUNKČNÍ PODPORA HLEDÁNÍ BYDLENÍ

- Stabilní návazné bydlení se daří najít zejména tam, kde fungují **KOMPLEXNÍ PROGRAMY PODPORY BYDLENÍ**: klient je podporován individuálně a kontinuálně, zejména v těchto oblastech:
 - Konsolidaci příjmů (dávky, zaměstnání, úspora prostředků, řešení dluhů)
 - Získání prostředků na kauci (z nadačních fondů, popř. MOP ÚP)
 - Komunikaci o podmínkách smlouvy s pronajímatelem (obec, soukromý vlastník)
 - Záruky sociální služby za bonitu klienta
 - Následné (terénní/ambulantní) podpory klienta v samostatném bydlení
- Důležitá je finanční podpora při vstupu do pronájmu: v proplácení kauce z MOP však ÚP nepostupují jednotně; prostředky na kauci poskytují jenom některé ÚP.
- Komplikací je i zpoždování plateb z ÚP: může být příčinou neschopnosti udržet si nájemní bydlení, popř. výpadku v příjmu.
- Obce mají ze zákona povinnost se starat o potřebné občany, tuto povinnost ale často neplní.

CHYBĚJÍCÍ SOUVISEJÍCÍ/NÁVAZNÉ SLUŽBY

- AD pociťují nedostatek souvisejících/návazných služeb:
 - Domy pro seniory, domů s pečovatelskou službou a různých typů „chráněného bydlení“, absence zařízení pro seniory s nízkými příjmy
 - Pobytové zařízení pro nezletilé matky, popř. těhotné ženy
 - Krizové byty pro samostatně žijící dospělé s dětmi

Dluhová problematika klientů AD

- Chronická a vysoká zadluženost je problémem napříč cílovými skupinami klientů AD, včetně skupiny mladistvých.
- Skutečný rozměr problému u klientů AD lze jen tušit: pro klienty i sociální pracovníky jsou dluhy téma citlivé a „obcházené“, často kvůli pociťované bezvýchodnosti situace a nedostatku kapacit a kompetencí problém řešit.
- Chronické zadlužení je zcela zásadní bariérou získání bydlení a reintegrace do společnosti:



- Nepřehledné a vysoké zadlužení neposkytuje klientům naději, že by se dluhů, kdy mohli zbavit, a tím značně omezuje jejich perspektivu na osamostatnění se ze systému sociální podpory.
- Vysoké exekuce demotivují klienty hledat si zaměstnání: po stržení exekucí jim zbyde podobné minimum, které mají na sociálních dávkách, popř. jsou nuceni si hledat práci na černo.
- Soukromí pronajímatelé odmítají žadatele se zápisem v rejstříku dlužníků.
- Obce vylučují dlužníky z možnosti získat obecní byt.
- Pobytové sociální služby vylučují své dlužníky z možnosti je využít.
- Dluhy jsou mnohdy také příčinou bytové nouze: klienti přišli o majetek v důsledku zadlužení, popř. byli kvůli dluhům vyhozeni z nájmu/podnájmu.
- AD mají omezenou kapacitu a kompetence dluhovou problematiku efektivně řešit: v rámci IP se AD snaží s klienty dluhy mapovat, popř. je odkazovat na specializované služby, dluhové poradny. Jejich dostupnost je však omezená a skutečně efektivní podpora v oblasti oddlužení je pro klienty nedostupná.

Možnosti vylepšení

KOMPLEXNÍ A KONTINUÁLNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S KLIENTY

- Koordinace informování o klientech na různých úrovních sociální sítě, zejména: zdravotní služby (posudkový lékař, nemocnice, léčebny), ÚP, OSPOD, další AD a další poskytovatelé souvisejících sociálních služeb.
- Podpora kompetencí klienta pro hledání a udržení si stabilního bydlení (péče o děti, hospodaření s penězi, komunikace s úřady).
- Řešení dluhové situace klientů: mapování dluhů, komunikace s věřiteli, dostupnější insolvence.
- Podpora zaměstnávání samostatně žijících rodičů na RD a s malými dětmi (zkrácené úvazky).
- Alternativní možnosti pracovního zařazení pro vysoce zadlužené klienty v exekucích (zaměstnávání v rámci sociálních služeb v bezpečném systému na který nedosáhne exekuce, kde je možno znovu obnovit motivaci a pracovní návyky klientů).
- Zajištění dostupné terapeutické a psychiatrické péče, popř. terénní péče pro osoby bez domova.
- Zajištění lékařské péče pro sociálně znevýhodněné obyvatele.

KOMPLEXNÍ PODPORA HLEDÁNÍ BYDLENÍ

- Spolupráce s obcemi, realitními kanceláři a soukromými pronajímateli při hledání pronájmů, rozšiřovat další formy (finančních a nefinančních) záruk za klienty.
- Zohlednění doporučení AD a dalších poskytovatelů sociálních služeb při procesu přidělování sociálního/obecního bytu.
- Dostupná jednorázová finanční podpora vstupu do bydlení (příspěvek na kauci a zařízení bytu) z různých zdrojů (nadace, MOP).
- Podpora samostatného bydlení klientů v rámci terénní práce, dle potřeb klienta.

HUMANIZACE PŘÍSTUPU AD

- Zaměření na klienta a pozitivní podporu jeho kompetenci v jeho přirozeném prostředí, spíše než restriktivní a perzekuuující přístup.



- De-tabuizace užívání alkoholu u samostatně žijících dospělých: tolerantnější přístup v AD („mokrý AD“), podpora klientů se závislostí na alkoholu v rámci podporovaného zaměstnávání.
- Snižování prahu pro vstup do AD.

ZVYŠOVÁNÍ KVALIFIKACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ AD

- Rozvoj kompetencí pracovníků AD také zejména v těchto oblastech:
 - Motivace klientů, efektivní a podporující komunikace s klienty
 - Práce se závislostmi (alkohol a omamné látky)
 - Práce s hraniční psychiatrickou klientelou, popř. se sníženými schopnostmi klientů zvládat základní životní potřeby (zhoršená orientace v běžných životních situacích, nízká schopnost hospodařit s financemi, snížená schopnost samostatného fungování)
 - Krizová intervence
 - Základy terapeutické práce
 - Problematika zadlužení, řešení insolvent
- Péče o sociální pracovníky v AD: prevence vyhoření, supervize.

TLAK NA POLITICKOU REPREZENTACI

- Opakované poukazování na ne příliš populární téma bezdomovectví a zadlužení.
- Rozvoj rezidenční výstavby ve větších městech, konsolidace obecního bytového fondu.
- Město/obec by se měly postarat o své občany v bytové nouzi, jak jim ukládá zákon o sociálních službách/zákoně o obcích.
- Zahrnutí terapeutické práce do základních principů služby AD.
- Sjednocení praxe ÚP, zejména v podmínkách přidělení dávek MOP, lepší komunikace s AD.

ZAMĚŘENÍ NA OHROŽENÉ CÍLOVÉ SKUPINY

- Seniors s nízkým příjmem, popř. se zdravotním znevýhodněním: domy s pečovatelskou službou, pobytové sociální služby s dlouhodobější perspektivou, popř. možnost dožití.
- Vysoce zadlužené klienty: chráněné zaměstnávání, možnost oddlužení.
- Ohrožené mladistvé mimo institucionální péči: jejich zahrnutí do cílové skupiny klientů AD.
- Cizince a občany jiných zemí EU ohrožené domácím násilím, popř. obecně bytovou nouzí.
- Osoby bez domova se závislostí na návykových látkách ohrožené partnerským násilím.



IV. Detailní zjištění

1. Analýza procesu vstupu klientů do azylových domů

1.1. CÍLOVÉ SKUPINY AD

AD se rozlišují zejména podle cílové skupiny, na kterou se zaměřují, a kterou mají registrovanou u objednavatele sociálních služeb. AD lze takto dělit na:

AD KDE JSOU PŘÍTOMNÉ DĚTI

- AD pro samostatně žijící ženy s dětmi, zejména matky, ale často může jít i o prarodiče, popř. Zákonné zástupce dětí. Značná část z nich je **vyhrazená pouze pro ženy**, tj. Není sem možno přijmout muže.
- Některé AD se otevírají i **možnosti vzít samostatně žijícího muže s dítětem**, nejčastěji otce. Žadatelů samostatně žijících mužů s dítětem je výrazně méně, ale podle zkušeností AD takových případů přibývá. Přítomnost mužů je však podmíněná dispozicemi domu (aby např. nemuseli dospělí, kteří se neznají, využívat jedno sociální zařízení).
- Aby nedocházelo k účelovému rozdělování rodin, povolují některé AD i **přítomnost partnera v AD**, popřípadě jsou přímo zaměřené na **rodiny s dětmi**. Takové zaměření vyžaduje odpovídající kapacitu domu, nejlépe samostatné bytové jednotky. Počet AD zaměřených na rodiny s dětmi je v ČR relativně omezený.
- Některé AD jsou otevřené i pro **těhotné ženy**, nejčastěji od 7. měsíce těhotenství.
- AD pro samostatně žijící rodiče s dětmi jsou kombinovány/navázány na **krizový pobyt**, kde mohou žadatelé v krizové situaci přečkat omezenou dobu v případě, že kapacita AD je plná, popř. že nesplňují kritéria vstupu.

AD PRO SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÉ

- Rozlišené na AD pro muže a AD pro ženy, v některých případech jsou zde obě cílové skupiny, ale žijí v oddělených prostorech.
- Častější klientelu AD pro dospělé tvoří **muži**, AD pro ženy jsou méně časté, v některých lokalitách chybí.
- Specificky ohroženou skupinou jsou osamělí senioři s nedostatečným příjmem, některé AD při příjmu upřednostňují tuto skupinu.
- AD pro samostatně žijící dospělé jsou často kombinovány s **noclehárnou**, nízkoprahovější formou ubytování pro tuto cílovou skupinu.

AD PRO ŽENY AKUTNĚ OHROŽENÉ DOMÁCÍM NÁSILÍM

- Specificky zaměřené AD, poskytující zejména **bezpečí před násilným partnerem** a další **specializované služby** souvisejí se stabilizací klientů po traumatu domácího násilí (terapie, edukace, sociálně právní poradenství a zastoupení).
- V těchto AD jsou také většinou **přítomné děti** a je jim zde věnována zvláštní péče.
- Zkušenost s domácím násilím je často **přítomná i v „běžných“ AD pro ženy s dětmi**, v AD pro ohrožené ženy je však tematizována a odráží se i ve zvýšené ochraně klientek: adresa AD není veřejně dostupná, objekt je zabezpečen mřížemi, kamerami a 24/7 službou.
- AD pro ženy akutně ohrožené domácím násilím je navázán specificky na službu **odborného sociálního poradenství** a **krizový pobyt**. V ČR je počet těchto specializovaných AD omezený.



AD PRO MLADISTVÉ

- Zaměřené na mladistvé od 15 let a mladé dospělé do 26 let, poskytují alternativu bydlení nejenom mladistvým z **ústavní péče** (dětské domovy, výchovné ústavy), ale **také z nefunkčních biologických rodin**.
- Tyto domy jsou většinou zaměřené na muže i ženy. V ČR je jejich počet omezený.

Společným jmenovatelem pro všechny skupiny je **nepříznivá situace v oblasti bydlení**. V jednotlivých faktorech ovlivňujících tuto situaci a její řešení se však **tyto skupiny i jednotlivé případy mohou značně lišit**.

Některé AD jsou zaměřené na více cílových skupin, popř. v rámci jednoho objektu poskytují další sociální služby.

[Příloha 1: Profily respondentů \(kohorty\)](#)

1.2. OKOLNOSTI VYHLEDÁNÍ SLUŽBY

Žadatelé o vstup do služby AD se nachází v **nepříznivé sociální situaci** spojené se ztrátou/nedostupností stabilního, vhodného a neohrožujícího bydlení. Ta se liší dle cílové skupiny, typicky takto:

Samostatně žijící rodič s nezletilými dětmi: důvodem je většinou rozchod s partnerem (popř. také jeho úmrtí), odchod partnera do výkonu trestu, ztráta bydlení, ukončení nájemní smlouvy, neschopnost platit nájemné, nevhodné ubytování pro výchovu dětí (příliš mnoho lidí v malém prostoru bytu, nedostatečné hygienické podmínky ubytování, ubytovny); primární potřebou je zajistit podmínky tak, aby děti zůstaly v péči rodičů.

„Typicky to je maminka, která má jedno až 4 děti, je bez partnera, z rozvrácené rodiny, majitel ji vyhazuje z bydlení, často jsou zde i nevyhovující podmínky, štěnice, není zde elektřina, OSPOD jí hrozí sebráním dítěte...nebo žijí u příbuzných a ty je už nechťejí.“ SD/SDD ULK

„Hlavní je neztratit děti.“ RD PAK (K)

„Většinou je to zadlužení...neplatili nájemné, přišli o byt.“ SDD MSK

„Partner všechno prohrál na automatech, se sestrou jsme to samy neuplatily, z bytu jsme musely odejít“ RD PAK (K)

„Já se bála že na mě někdo zavolá policajty a odvezou mi děti do Klokánku. Já přemýšlela nad tím, že kdyby mi vzali děti, že si něco udělám.“ SZD PHA (K)

„My jsme tam užívali drogy, děti nám byly odebrány, bývalýho přítele zatkli. A mě nezbylo nic jiného než nastoupit do léčby a bojovat o děti.“ SD/SDD/RD PHA (K)

„Když nemáte zázemí, nemáte kde být, tak berou ty miminka rovnou z porodnice a dávají je do Klokánku, než vy si nenajdete bydlení nebo dokud se neuvolní azyl. A v tom šoku, že zavřeli přítele a kdybych měla přijít o malýho, to je hrůza.“ SZD JHM (K)



„Jsou to maminky po domácím násilí. Maminky, co žijí s partnerem, co je opustí že jde za jinou, do výkonu trestu a ony nejsou schopny financovat to společné bydlení. To je asi 90–95 %. Téměř všechny opustí partner. Nebo jsou výjimky, kdy partner přestal pracovat, začal hrát na automatech.“ SZD STC

Do této cílové skupiny patří také prarodiče, ženy s dětmi v pěstounské péči. Mezi samostatně žijícími rodiči převládají ženy matky, nicméně některé AD poukazují na rostoucí žádosti mužů otců.

Ženy ohrožené akutním domácím násilím: specifická okolnost využití služeb AD, primární potřebou zde mnohdy není bydlení, ale bezpečí před násilným partnerem a stabilizace po traumatu prožitého násilí, psychická a často i fyzická.

„Azylové domy pro oběti domácího násilí musí mít nějaké specifické vymezení. To, co u nás klientky hledají v první řadě je bezpečí.“ DN PHA

„Často klientky přijdou, že by mohly k mámě, kamarádce, ale tam by je našel, dělal by dusno i tam. Potřebují se schovat. A máme i klientky co mají vlastní bydlení, dům, ale potřebují se schovat na bezpečném místě.“ DN PHA

„Já jsem nemocná. Mám v hlavě sraženinu, která měla 20 mm než jsem sem přišla, a už to zase vyrostlo. Tak beru silný prášky a 13. půjdu do Prahy na operaci.“ RD LBK (K)

Impulzem k vyhledání služby je dlouhodobá neúnosnost života v násilnickém vztahu, psychické a fyzické týrání, často je to reakce na vážné fyzické napadení, kdy dojde k ublížení na zdraví, impulzem je také zajištění bezpečí pro děti násilím postižené přímo nebo kolaterálně.

„Ráno si nezamaskovala monokla a dcera jí u snídaně řekla, aby tím neprovokovala tátu...uvědomila si, že to už poznamenává i děti.“ DN PHA

Specifický rys této cílové skupiny je strach a nejistota obětí si připustit vážnost ohrožení a odhodlat se k odchodu.

„Kdyby ty ženy, oběti věděly víc informací, tak by nebylo tolik obětí, kdyby bylo víc organizací. Ale ony to nechtějí ani říct, bojí se, stydí se.“ DN PHA (K)

Samostatně žijící muži a ženy: často senioři, pro které už není místo v jejich původním bytě, byla jim vypovězena nájemní smlouva, přišli o práci, o majetek, rodina se jich zřekla, jsou delší dobu na ulici/venku v přírodě, jsou dlouhodobě nezaměstnaní a často také nezaměstnatelní, nejsou schopni platit nájemné, nemají dostatek prostředků, mají nízkou schopnost orientace, velmi často je přítomno užívání alkoholu popř. omamných látek, neřešené zdravotní problémy; mnozí migrují mezi AD, ubytovny a pobytem na ulici, většina je zadlužená a v exekuci, primární potřebou je teplo, bezpečí, strava a sociální kontakt.

„A byli to bývalí alkoholici, ale i inženýři co podnikali a zadlužili se a skončili na ulici. Ale často závislosti. Nebo v nemoci přišli o práci, o byt a nebo skončili v důchodu a neměli z čeho platit nájem, tak skončili na ulici. Zdravotní stav byl taky častý.“ OSPOD

„Jsou z ulice, bydleli někde v chatce, nebo jen tak v lese, našli je terénní pracovníci, nebo šli do nemocnice.“ SD ZLK



Specifickou skupinou jsou klienti, kteří se navrací z **institucionální péče** (výkon trestu, dětský domov, psychiatrická léčebna, protialkoholická léčebna, nemocnice); jejich primární potřebou je reintegrace do společnosti.

Zvláště ohroženou a velmi častou skupinou jsou **senioři s dlouhodobou zkušeností bytové nouze**, kteří nesnadno reagují na změny, obtížně zvládají základní hygienické návyky, často se u nich kombinuje alkoholismus, zhoršený zdravotní stav, popř. duševní onemocnění. A **osoby**, které nejsou v seniorském věku, ale jejich **zdravotní a duševní stav je poznamenán** léty pobytu na ulici.

„Pendlují mezi azylovým domem, ubytovnou a psychiatrickou léčebnou, po 3 měsících se zase vrátí. Ten člověk na komerční ubytovně tam udělá něco, třeba pomoci postel a tam už ho nevezmou. A on to udělá všude. A pak se vrátí do AD. Tohle je ta poslední štace...“ SD VYS

Mladiství a mladí dospělí: konflikt s rodiči, rodiče si vyřizují účty přes děti, problémy ve škole, páchaní trestné činnosti, zneužívání omamných látek, spolupráce AD s výchovnými ústavy a dětskými domovy, nízkoprahovými kluby, středisky výchovné péče, psychiatrickými léčebnami, doporučení OSPOD a kurátorů; hlavní potřebou je osamostatnění, stabilizace školní docházky a urovnání rodinných vztahů, řešení dluhů, pokračování v zájmových činnostech.

„Jsou to klienti, co selhávají doma, rodiny selhávají, nefungují nebo nechťejí fungovat a děcka by skončila v dětských domovech.“ M JHM

„Z 90 % to jsou vztahy těch rodičů, kdy si vyřizují přes ty děti svoje účty a oni to už nedávají a chtějí odejít a skončí u nás.“ M JHM

„Tu mám klienta, co je mu 17, on na výchovňák není, rodina je opravdu špatná a domov dětský ho už nevezme.“ M JHM

„Bydlel s matkou, ta šla do AD, tak si sám zavola...ale našli jsme mu pervitin, tak jsme ho nevezli“ M JHM

„AZYLOVÁ TURISTIKA“: INSTITUCIONALIZACE AD JAKO JEDNÉ Z FOREM BYDLENÍ

Zaměstnanci AD potvrzují, že **značná část klientů** (celkově zhruba třetina, tento údaj se však v různých místech značně liší) **využívá služeb AD opakovaně**, jako substituci bydlení tam, kde je prakticky nebo subjektivně nedostupné.

Nejčastěji se opakovaný pobyt v AD vyskytuje u těchto cílových skupin:

- Samostatně žijící dospělý na rodičovské dovolené
- Samostatně žijící dospělý/rodina ze sociálně vyloučeného prostředí
- Samostatně žijící muž/žena dlouhodobě žijící jako bezdomovec

Objevují se také případy, kdy AD využívají jako běžné formy bydlení **generace uživatelů**: typicky ženy, které po AD pobývaly jako děti, se sem vrací s vlastními dětmi.

„Pak je další skupina, to jsou ty druhé, třetí generace těch, co jsou bez bydlení. Já zažila maminku s dětmi, co tu byla a teď už si podala její dcera s dítětem žádost. To je zase nefunkční rodina. Je to jako zaběhnutý koloběh, jim to přijde jako norma.“ SD/SDD/RD PHA

„Tak jedna pětina klientů jsou sociálně slabé rodiny putující po azylových domech.“ SDD MSK



Cesta klientů do služby AD je často relativně **dlouhá a rozmanitá**: značná část z nich má za sebou mnohočetná stěhování po **různých typech nepříliš stabilního bydlení** (s rodinou v nevyhovujícím bytě, ubytovny, sociální byty, po známých, širší rodiny, na ulici, v lese, v provizorních/nevhodných stavbách, atd.), popř. přichází z **institucí** (psychiatrické léčebny, výchovné ústavy, dětské domovy, nemocnice, výkon trestu)

1.3. ZPŮSOB VYHLEDÁNÍ SLUŽEB AD

Žadatelé jsou do AD mnohdy **doporučováni jinými subjekty**, se kterými jsou klienti při řešení jejich nepříznivé sociální situace ve styku, nejčastěji:

- **OSPOD**, pokud je nepříznivou/nevhodnou situací ovlivněno dítě (hrozí jeho odebrání rodičům).
„Jo, to mi poradil OSPOD, že si můžu podat žádost a řešit svou bytovou situaci.“ SD/SDD/RD PHA K

„Stalo se nám naopak, že partneři mají svůj dům ve Frýdlantě, ale dítě v půl roce jim bylo odebráno, je v pěstounské péči a pro nacvičování rodičovských kompetencí OSPOD doporučil, aby byli umístěni v AD. Aby mohli získat dítě zpět do péče.“ RD LBK

„Paní zavolá nebo jde na OSPOD, kde jim vyhrožují, že jim vezmou dítě. Tak jí dají číslo, ať si sem zavolá, tak se ptá, jestli máme volný pokoj.“ SZD STC

- **Sociální kurátor obce**: v rámci terénního šetření a monitoringu bezdomovectví v obci.
- **Úřad práce**: v rámci evaluace nepříznivé situace žadatelů o sociální podporu, také aby nemusely proplácet ubytovny.
„A na Plzeňský, kde se berou ty dávky, tam mi paní dala formulář, tam byly vypsaný veškerý ubytovny i azylové domy, a ať si to obvolám. U kurátora jsem takový kontakty taky dostala, i jsem volala s ním.“ SZD PHA(K)

- **Poskytovatelé jiných sociálních služeb**: typicky noclehárna, krizové centrum, intervenční centrum, které žadatel vyhledá při řešení akutní krizové situace s bydlením, nebo jiné situace (např. domácí násilí); běžné je doporučení do AD v rámci jedné organizace poskytující více sociálních služeb.

„Lidi, co chodí na noclehárnu a zdají se nám, že mají potenciál a chtějí na azylák, tak jim to nabídneme. Teď máme 4 chlapi, co začínali na noclehárně a teď jsou na azylu. SD/SDD ULK

„Tam mi nabídli toto, Sananim spolupracuje s azylem. A tak jsem si dala žádost, trvalo to 2-3 měsíce. A přímo na den, kdy mi to končilo mi volal azyl. A 1.8., takže tam jsem řádně ukončila léčbu a hned jsem nastoupila sem. SD/SDD/RD PHA (K)

„Jak jsme byli na chatách, squatech v Brně, tak my tam chodili normálně pro potraviny, na sprchu. A jedno Káčko jsou Podanky a jedno Drom, jakože romský středisko. A já chodila na obě. V Dromu mě holky nechaly zavolat, vytiskly mi ty azyláky, tak jsem to obvolávala. SZD JHM (K)
„U klientky doma se něco děje, chodí k nám do poradny a může tam chodit nějakou dobu. Přijde, povídá, něco se děje, mapuje si, co a jak a nabízíme jí, jaké máme možnosti.“ DN PHA

- **Instituce (psychiatrické léčebny, nemocnice, věznice, výchovné ústavy a dětské domovy)**: v případě, že je klient po propuštění z léčby, popř. pobytu v instituci nemá kam jít.



„Přicházejí i z jiných azylových domů, ale hodně spolupracujeme s Bohnicema, jinýma léčebnema, věznicema. Ony si zvykají na ten režim, zařizují si dávky.“ SD/SDD/RD PHA

Značná část klientů **vyhledá služby AD samostatně**: nejčastějším zdrojem informací o službě jsou

- **Zkušenosti známých/příbuzných**
- **Běžné internetové vyhledávání**

„Já se ke všemu dostal díky kamarádům, který o tom věděli, ať to byli jejich rodiče nebo oni samotný.“ SD/SDD ULK (K)

„My jsme v katalogu sociálních služeb, máme svůj web, dostupný jsme, ty informace jsou na netu.“ SD/SDD ULK

„Ty maminky mají kamarádky, co mají problémy a domlouvají si tak ubytování pro své kamarádky u nás. Nebo maminky co jsme jim pomohly, tak se na nás obrátí jejich známé, kamarádky že potřebují pomoc.“ SZD JHM

„Ty rodiny si to doporučují i mezi sebou, Z 5 bytů jsme tu měli 3 rodiny v různém příbuzenském vztahu.“ SZD/M HKK

Samostatně si většinou AD vyhledají také ti, kteří již se službou mají **zkušenosti z minula**.

U samostatně žijících mužů/žen službu vyhledá často aktivně i **rodina** (bývalý partner, popř. děti klienta).

„Často jsou to bývalé manželky, které se snaží pomoci.“ SD ZLK

Klienti, kteří pobytu v AD již využili a využívají jej opakovaně, o nich mají povědomí a mohou být propojeni s ostatními uživateli na **sociálních sítích**.

„Ony jsou propojené, dávají si informace na Facebooku. Na Facebooku to vidíte, ty matky, co se u nás nepotkaly, ale potkaly se v Boskovicích, Blansku, Brně.“ SZD JHM

Pokud se klientovi při pobytu v AD nepodaří sehnat samostatné/alternativní ubytování, další AD je vyhledán v rámci vyhledávání následného bydlení **v předešlém AD**.

Některé AD své služby **aktivně komunikují a propagují na veřejnosti**, zejména:

- **AD pro osoby ohrožené domácím násilím** v rámci osvěty, kde povědomí o problému, jeho projevech a možnostech řešení hraje významnou roli při dodání odvahy lidem akutně ohroženým domácím násilím věc řešit.

„Co děláme, tak minimálně medializace toho problému, rozhovory s novináři. Dneska jde do azyláku novinářka z MF, to jsou jen aktivity v tomto roce. Děláme koncerty. Takové mediální akce. Divadlo. Pochod byl 6.ročník. To zviditelňování.“ DN PHA

- **AD pro mladistvé informují o svých službách** ve výchovných ústavech, dětských domovech, popř. na veřejnosti.

„S některými dětskými domy máme navázanou užší spolupráci, když mají skupinu před výstupem, tak s nimi přijedou sem, aby se tu podívali. Máme širokou kampaň na zastávkách v Brně, je tu asi 30 vitrín ročně...A dneska i hodně net.“ M JHM



1.4. PROCES PŘÍJMU

1.4.1. PODÁNÍ ŽÁDOSTI

O přijetí konkrétního klienta je rozhodováno na **základě písemné žádosti, vstupního pohovoru**: osobního, pokud to situace klienta dovoluje, popř. telefonického, pokud je klient ze vzdálenější lokality a osobní pohovor by pro něj byla komplikace.

„Většinou to je na základě osobního pohovoru. Stává se ale někdy, že nás osloví žadatel od Domažlic, tak to není reálné, aby sem dojel, tak to vyřídíme po telefonu.“ SDD MSK

Žadatelé musí doložit také **potvrzení o zdravotním stavu**, zejména bezinfekčnost, aby se předešlo případnému infikování ostatních obyvatel AD.

V některých zařízeních je vyžadován **lékařský posudek vyžadující více informací o zdravotním stavu žadatele**, např. RTG plic, kvůli TBC.

„My po těch lidech, když k nám mají přijít, vyžadujeme dvě věci. To je rentgen plic, aby nebyl infekční, neměl tuberkulózu. Máme domluveno s plicní laboratoří v Dolanech, že mám ty rentgeny dělat. Stalo se nám, že jsme tu měli člověka s otevřenou tuberkulózou, a pak jsme to řešili dlouhý měsíce i přeočkováním zaměstnanců.“ SD OLK

V některých lokalitách (např. Jirkov, také Tábor) může být komplikací **nedostatek praktických lékařů**, kteří by byli ochotni žadatelům posudek vystavit.

„U nás nejsou doktoři. A pokud klient nemá svého obvodáka nebo ho měl před 20 lety, tak je to problém sehnat obvodního doktora.“ SD ULK

Ve větších městech naopak provozovatelé sociálních služeb **nabízí možnost využít lékaře sjednaného přímo pro práci se sociálně ohroženými osobami** (např. Praha a Olomouc).

„To si obstará sám s naším formulářem a většinou chodí k Bulharovi na Naděži.“ SD PHA

Proces podání žádosti je **klienty subjektivně vnímán jako jednoduchý**, pro většinu z nich není bariérou: jsou schopni jej vyřídít bez větších komplikací. Některé klienty však může překvapit zdlouhavost procesu příjmu do AD.

„Povídali jsme si s panem ředitelem a sociální pracovníci, byl jsem teda docela překvapený, že to trvalo tak dlouho, byl jsem tu snad celé odpoledne.“ SD VYS (K)

Někteří pracovníci AD poukazují na trend **prodloužení a zpřísnění procesu příjmu klientů do AD**, zejména kvůli negativním zkušenostem s nízkou motivací klientů k sociální práci a vyšším nárokům na vykazování přímé práce.

„Dříve jsme klientovi ukázali A4 s pravidly domu a dali mu povlečení, dneska je to mnohem náročnější, snažíme se s klientem diskutovat a ujistit se, že pro něj má služba význam, vyplývá to také z mnohem vyšších nároků na vykazování přímé práce.“ SD VYS

1.4.2. ROZHODNUTÍ O PŘÍJMU

Rozhodnutí o přijetí do AD je většinou kolektivní: účastní se jej **sociální pracovník**, který vede přijímací pohovor, **vedení AD**, s dalšími sociálními pracovníky. Někde je to pouze vedení AD.

„O přijetí vždy rozhoduje paní vedoucí zde.“ SZD STC

Při rozhodování o příjmu jsou brány na zřetel především tato kritéria:

- **Žadatel odpovídá cílové skupině AD**
- **Naléhavost situace klienta** (možnosti alternativního ubytování, stupeň ohrožení dítěte v nevhodném ubytování, přítomnost domácího násilí, atd.)

„Jak moc nevyhovující je to bydlení, nebo jak moc je odněkud vyhazovaná. Pak posuzujeme sociální síť, kolik a jaké podpory má od příbuzných, známých, přátel. S tím souvisí finance,



posuzujeme, jaký má příjmy, jestli má možnost si někde zaplatit ubytovnu, jestli má příjmy na fungování.“ SZD PHA

V AD je při rozhodování o příjmu přihlíženo také k těmto kritériím:

- **Příslušnost k obci (ORP)**, kde působí AD: podmínka stanovená zřizovatelem AD tak, aby služba byla určena přednostně obyvatelům z regionu. V některých AD je třeba doložit alespoň dlouhodobější vazbu na region.
- **Doporučení jiného aktéra sociální sítě (OSPOD/ÚP/Instituce)**: žadatelé doporučení dalším subjektem jsou upřednostněni jako více „ověření“, předpokládá se, že u nich již proběhlo šetření, popř. sociální práce a jejich situace skutečně vyžaduje využití služby AD.
- **Dluh/sankční ukončení předcházejícího pobytu v AD**: pro žadatele je dluhem u AD, popř. sankční vyloučení v minulosti, znevýhodnění při posuzování jejich žádosti o pobyt v AD; neznámá to však, že by z procesu žádání byli vyloučeni. U dlužníků se předpokládá splátkový kalendář a u osob vyloučených pak uplynutí sankční doby (cca 6 měsíců).
- **Opakovaný pobyt v AD**: prvožadatelé mohou být při evaluaci žádosti zvýhodněni oproti uživatelům opakovaně využívajícím službu; v některých AD však naopak požadují předchozí pobyt v AD, z důvodu větší stabilizovanosti takového klienta.

„Je to stupeň ohrožení dítěte, v jako moc špatným bydlení to dítě je, a jak moc hrozí toho odebrání dítěte z rodiny kvůli bydlení.“ SZD PHA

„4 jsou ve špatné situaci, ale můžeme vzít jen 1. Tak vybereme tu podle těch kritérií nejhorší.“ SZD PHA

„Když víme že někdo by mohl být v azylovém domě další půl rok, tak vezmeme někoho, komu to končí a neměl by kam jít.“ SD/SDD/RD PHA

AD mají rozhodovací proces různou měrou standardizovaný. Běžně je využíván **evaluační bodový systém**.

„Máme kritéria na základě kterých, upřednostňujeme příjem. Trvalé bydliště v Olomouci 13 bodů, v Olomouckém kraji 11 bodů, má zaměstnání 10 bodů, je prvokontakt, tzn. nevyužíval žádné služby tady po dobu posledních 5 let, tak ten má taky 10 bodů. Lidi přicházející z výkonu trestu VTOS, to je taky 5 bodů, když to nemá domluveno, a když věznice komunikovala, tak 10 bodů. SD OLK

Některé AD bodový systém nevyužívají a rozhodují zejména na základě zkušenosti a odbornosti pracovníků provádějících příjem podle konkrétní situace žadatele.

„Vstupní bodovací dotazník na základě potřebnosti a k posouzení situace my nemáme, my jsme schopni ho přijmout, my máme pokoj okamžitého příjmu, tak ho přijmeme klidně hned, i když na krátkou dobu.“ NGO PHA

Některé AD využívají při příjmu **metodickou příručku** pro určení, zda se jedná o cílovou skupinu AD a míru naléhavosti situace žadatele.

„Máme metodické pomůcky, karty sociálních služeb, to nám vypracoval před několika lety kraj. Tam poznáte, že to je vaše cílová skupina. Jedeme podle toho.“ SZD KVK

Posuzování žadatelů **na základě lokální příslušnosti je vnímáno kontroverzně**:

- Na jedné straně jako **logický požadavek zřizovatele AD**, který službu (částečně) financuje.
„Je to podmínka magistrátu jako příspěvatele, donátora, že platí část těch služeb. Část peněz jde z magistrátu a ten chce předejít tomu, aby nedocházelo k takové sociální migraci do Prahy



a chce zajistit svým obyvatelům azylový bydlení, to je pochopitelný. Dlouhou dobu jsme chtěli trvalý bydlení, ale stačí když má prokazatelně nějakou vazbu na Prahu, dlouhodobý pobyt dítěte ve škole.“ SZD PHA

- Na straně druhé jako **nezákonné diskriminování žadatelů**.

„Bodovat třeba toho člověka, jestli má trvalý pobyt v tom kraji, tzn. aby se zavděčil svému chlebovárci, je v rozporu se zákonem. Ty nejsi z Prahy 5, tak k nám nemůžeš. To je protizákonné. Zákon jasně říká ať je to občan Prahy 5, 10, Žďáru nad Sázavou, EU, tak ho tam máš vzít, když splní cílovou skupinu. NGO PHA

V případě **méně dostupných AD** (např. s utajenou adresou pro lidi ohrožené domácím násilím, ale také pro celé rodiny) jsou přijímáni **bez ohledu na trvalé bydliště**, přestože je provoz AD hrazen z obecních peněz.

„Ta působnost je celorepubliková. Dostávají se k nám klientky v rámci celé ČR.“ DN PHA

Specifická kritéria výběru:

V některých AD je podmínkou **předchozí pobyt v jiném AD**; důvodem je eliminace žádostí a předpoklad, že takový klient bude již stabilizovaný v základních potřebách (finančně, zdravotně) a sociální práci tak bude možné zaměřit na další témata.

„Máme širokou cílovou skupinu, ale hodně to zužujeme, že můžou přicházet z jiného azylu. Kdybychom to neeliminovali vůbec, tak je to šílený. Ty mají většinou vyřešené aspoň ty finance, běží jim dávky, mají zaměstnání, tak mají čas se zaměřit na jiné věci.“ SD/SDD/RD PHA

Atraktivní AD v místech s vysokým počtem žadatelů **prodlužují dobu, po kterou po ukončení pobytu nemohou klienti podat další žádost**; důvodem je omezení příliš častého využívání služby stejným klientem.

„My máme stanoveno, že když někdo od nás odchází, tak si může podat žádost až za rok, ne dříve. Tím tohle eliminujeme, jinak by někdo odešel a za 2 dny by si podal žádost znova.“ SD/SDD/RD PHA

V některých AD **pro samostatně žijící muže/ženy** jsou upřednostňováni žadatelé **senioři**; důvodem je rostoucí věk lidí bez domova a nedostatek návazných sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu.

„Na základě spolupráce s MČ Prahy 6 a magistrátem jsme dospěli k myšlence, že populace, která žije na ulici, tak stárne a bohužel nejsou návazné sociální služby, chybí domovy se zvláštním cílovým režimem, domovy pro seniory nejsou pro tuto cílovou skupinu bohužel dostupné, tak jsme se rozhodli že navýšíme tu kapacitu o 4 lůžka a budou přednostně upřednostňováni ty senioři.“ SD PHA

1.4.3. ČEKACÍ DOBA A POŘADNÍK

Pokud žadatel splňuje hlavní kritéria příjmu a v AD aktuálně není volné místo, je zařazen na **pořadník** s tím, že bude kontaktován, až se místo uvolní. Pořadník je většinou **klíčovým parametrem výběru**, ve většině AD jsou však upřednostněni žadatelé podle **naléhavosti situace**.

„Některé azylové domy mají pořadníky, my ne. Nám to nepřijde, každý má pro i proti, ale není to spravedlivý vzít někoho jen, že si podal žádost, i když jeho situace nevyžaduje okamžité přijetí.“ SZD PHA

Čekací doba je značně rozdílná, obvykle v AD v metropolích s kvalitním zázemím je delší než v AD regionálních, popř. těch, kde mají klienti méně soukromí: od nulové čekací doby po měsíce až rok a půl.



Většina pracovníků AD poukazuje na skutečnost, že **určit průměrnou čekací dobu je obtížné**: počty i situace žadatelů a klientů v AD se neustále mění a stejně tak i čekací doba.

„To je různý. Místo se může uvolnit za měsíc a nebo za půl roku. Nemůžeme říct, kdy se může nastěhovat. Ale většinou to vychází, že někdo odchází nebo se odstěhuje.“ RD PLK

„Teď je rekonstrukce, teď je to půl roku pro rodiny, rok a půl pro jednotlivce. Když není rekonstrukce, tak pro rodinu je to čtvrt roku a rok pro jednotlivce.“ SD/SDD/RD PHA

Atraktivní AD s velkým převisem žádostí se snaží **zpřísnit vstupní kritéria** tak, aby čekací doba pro klienty byla redukována.

„Máme širokou cílovou skupinu, ale hodně to zužujeme, že můžou přicházet z jiného azylu. Kdybychom to neeliminovali vůbec, tak je to šílený.“ SD/SDD/RD PHA

Některé AD mají **omezenou dobu platnosti žádosti**. Po určité době (zpravidla jeden měsíc) musí klient AD aktivně kontaktovat, aby byl dál veden v pořadníku.

„Když si žadatelé podají žádost, tak ta má platnost 30 dní. Pak si jí můžou prodloužit telefonicky nebo osobně.“ RD LBK

Značná část žadatelů v průběhu čekací doby odpadne: když jsou znovu z AD osloveni, svou situaci již vyřešili jinak, popř. je nelze znovu kontaktovat (neodpovídají, změnili si číslo atd.).

„A když vedoucí volá, tak protřídí seznam z 90 na 14, že neaktualizují údaje, tak polovině se nedovolá. Třeba i ta paní, že nezvedá telefon.“ SZD STC

„Tak půlka žadatelů už to nepotřebuje, nebo se jim vůbec nedovoláme, buď mají telefon někde v zastavárně, nebo 3x změnili číslo.“ RD PAK

1.4.4. UZAVŘENÍ SMLOUVY

Po přijetí je mezi klientem a AD **uzavřena smlouva** na dobu omezenou (typicky 1 měsíc) s tím, že je pak dále prodlužována (na další měsíc, popř. 3 měsíce), v závislosti na aktuální situaci klienta: jeho bytové situaci a dodržování smluvních podmínek.

„Tak 30 % neprodloužíme smlouvy ...napadli zaměstnance, neplatili, mají 3 upomínky.“ SD/SDD ULK

Informování o bytové tísni: pokud žadatel dá souhlas, některé AD informují vedoucí sociálního odboru obce, ze které žadatel pochází, o skutečnosti, že tento je v bytové tísni a žádá o přijetí do AD.

1.5. ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ DO AD

Důvody k odmítnutí jsou specifikovány **v zákoně č. 108/2006 Sb.** (§ 91, odst. 3).

AD se v praxi snaží žadatelům **vyjít vstříc**, a pokud je to možné, **přizpůsobit podmínky pro přijetí specifickým požadavkům žadatele**, pokud je cílovou skupinou a jeho situace je vyhodnocena jako potřebná; zejména pokud jde o omezené kapacity AD, popř. omezenou soběstačnost žadatele. Typicky pracovníci AD umístí větší rodinu do pokojů vedle sebe, popř. se snaží klientovi pomoci s jeho omezením, samostatně nebo prostřednictvím terénní služby.

***Příklad:** Oproti ustálené praxi AD přijal do jednoho pokoje dva samostatně žijící rodiče s nezletilými dětmi, neb se shodou okolností jednalo o matku a její dceru, které byly obě v kritické situaci s nezletilými dětmi bez vhodného ubytování.*

„Když je méně soběstačný, tak neznamená, že ho nepřijmeme, ale dáváme do smlouvy specifické věci, aby mohl tu službu čerpat. Měli jsme tu chlapíka na vozíku a ten se pohyboval i bez něj, ale pomalu a



na protézách. Tak jsme řešili sebehigienu a sebeobsahu a on si platil pečovatelskou službu a my mu pomáhali s vyřízením. To pro nás byla podmínka, aby tu mohl bydlet.“ SD OLK

„Měli jsme tu dokonce i klientku, která byla hluchoněmá a jednu slepou.“ DN PHA

Někteří žadatelé však musí být odmítnuti. Jejich počty jsou, podobně jako průměrná čekací doba, obtížně určitelné. Odmítnutí souvisí především s nedostatečnou kapacitou a kompetencemi AD zvládat specifické potřeby žadatelů (hygiena, medikace, ohrožující chování), popř. okolnosti komplikující sociální práci a soužití v AD.

Nejčastějšími důvody odmítnutí žadatele do pobyt v AD jsou tyto:

Plná kapacita AD: zejména v AD **ve větších městech a regionálních centrech** (Praha, Brno, Olomouc, Mladá Boleslav), kde je vysoká občanská vybavenost a pracovní příležitosti, bydlení méně dostupné a jeho cena vyšší, jsou kapacity AD omezené a zájem převyšuje poptávku, ve městech menších, méně atraktivních, popř. v odlehlejších oblastech je nápor na službu citelně nižší. Kapacita je plná také u atraktivnějších AD, kde jsou **samostatné bytové jednotky s vlastním sociálním zařízením**. Roli hraje také **sezóna**: v zimních měsících je poptávka po službách AD obvykle vyšší než v měsících letních, kdy klienti (zejména samostatně žijící muži/ženy) mohou využívat jiné formy bydlení (chaty), popř. i venku. Výrazný vliv na naplněnosti AD hraje také **blízkost tzv. „bezdotkatkových zón“**. Danou maximální kapacitu AD nelze překračovat, i když by to dispozice budovy dovolovaly: **kapacita je jasně specifikována objednavatelem sociálních služeb**.

„V Praze je velký převis poptávky nad nabídkou, a to v násobcích. Když máme výběrový řízení, tak na 1 pokoj máme 5-10 žadatelek.“ Praha SP

„Větší město se tváří, že je tam víc možností, ale v Praze jsem se setkávala s lidmi, co nebyli z Prahy a komunikace s úřadem práce a sociální služby, to bylo strašně těžké. Na AD byl hodně dlouhý pořadník, čekalo se i měsíc. V Jirkově zná každý každého, stačí zavolat a říct, že tu mají takového člověka a jestli mu pomůžeme.“ SD ULK

„A u svaté Markéty v Brně, tam je to tak plný, že se dostanete i za rok. Tam je dobrý, že mají sociální zařízení přímo na pokojích, to je hodně exkluzivní azylák.“ SZD JHM (K)

„Ale myslím, že to je tím, jak se stanovují ty bezdotkatkové zóny ve městech. My nejsme jen pro Děčín. A stane se, že vám začnou volat lidi z Mostu, Bíliny, že jim nedoplácí příspěvek na bydlení.“ SD/SDD ULK
„Kapacita je 40 lůžek. To místo by tu třeba bylo, ale je to tak daný, tak se toho musíme držet.“ RD PLK

Žadatel neodpovídá cílové skupině: například typicky **muži (partneři)** nemohou do AD určených pro ženy s dětmi (v tomto případě dochází poměrně často k rozdělení rodiny); odmítání jsou někde i **samostatně žijící dospělý muž s dítětem** v AD pro matky s dětmi.

„To se mi stalo ve Frýdku, to byl azylový dům jen pro ženské a řekli mi, že mě nemůžou vzít, že mají společné koupelny.“ SDD MSK

„Tatínky s dětma. Máme hodně společný prostory, tak je odmítáme.“ SZD JHM

„Kdyby přišel táta se synem, tak ho taky zamítneme, nejsme AD pro otce s dětmi. Máme cílovou skupinu pro matky nebo ženy s dětma, takže může přijít klidně maminka nebo babička. Ale musí mít dítě v pěstounské péči, musí mít rozhodnutí soudu. Byly tu babičky s vnukama.“ SZD/M HKK



Odmítnuty mohou být také v některých případech **těhotné ženy** v AD pro samostatně žijícího dospělého s dětmi.

„S paní jsem řešila, co se mnou, že potřebuju někam jít. Ale pro AD já nesplňovala podmínky, tak mě sem nemohli dát v těhotenství, protože mi bylo nad 26 let. To je 1 z podmínek. Když sem jdete jako těhotný, tak by vás mohli přiřadit jako mladistvého, ale musíte být do věku 26 let. To já neplnila, bylo mi 29, tak mě sem nemohli dát jako těhotnou. Tak jsme čekali, až se uvolní místo.“ SZD/M HKK (K)

Žadatel nemá dostatečnou vazbu na region, kde je AD: odmítání jsou žadatelé, kteří nesplňují kritérium regionální příslušnosti v oblasti, kde působí daný AD; nejčastěji ve větších městech a regionálních centrech, kde je zvýšená poptávka po AD.

„Nejčastěji to je, že nemá trvalý nebo dlouhodobý pobyt v Praze. Že se chtějí z jiného města přestěhovat do Prahy, mají za to, že tady jsou lepší podmínky k životu, že tu budou fungovat lépe, ale nemají ke komu jít, nemají prostředky, tak to zkouší přes azyl.“ SZD PHA

Nedostatečná dispozice AD: zejména nevyhovující dispozice pro **větší rodiny** (5 a více dětí už je ve většině AD problematická skupina), AD se snaží vycházet klientům vstříc (např. slučovat pokoje situované vedle sebe).

„Tak 1x za rok, že má 8-9 dětí. Ale to není schopn zvládnout žádný AD. Část dětí si vezme otec a jsou s dětma napůl v AD. Počet dětí je limit.“ SZD STC

„Ale všechno bylo plný a kapacita pro matku s 5 dětmi v AD je malá, každý si to místo stráží, protože nemá kam jít.“ RD LBK (K)

Předchozí vážné porušení pravidel v AD: odmítání mohou být žadatelé, kteří **v byli minulosti vyloučení z pobytu** v AD, zejména za **agresivní chování** a **dluh vůči AD**, který nesplátili a nehodlají splácet (v některých případech i v jiných AD).

„A v některých azylových domech chtějí doporučení z předchozího azylového domu, jak klient spolupracoval. A když je špatné, tak ho taky nevezmou, někdy to mají jako podmínku.“ OSPOD

Omezení pravidla na 6ti měsíční lhůtu: *„Poskytovatel zájemci v době kratší než 6 měsíců před poslední žádostí vypověděl Smlouvu z důvodů porušování povinností.“ SD ZLK*

Snížená soběstačnost žadatele: nejčastěji v AD pro samostatně žijící dospělé, jsou to různá **zdravotní postižení** a nemoci klientů, které snižují jejich soběstačnost a vylučují je proto z cílové skupiny AD; většina AD nemá kapacitu poskytovat klientům speciální zdravotní péči, popř. osobní asistenci.

„Když přichází z LDN, chceme ho nejdříve vidět. Potřebujeme, aby byl klient samostatný.“ SD VYS

Většina AD není upravená pro bezbariérový přístup klientů na invalidním vozíku.

Bariérou je i nízká soběstačnost s ohledem na péči o dítě. *„Kdyby to byly klientky, co by se samy nemohly postarat o své dítě, tak to pro nás není cílová skupina.“ SZD PHA*

Psychiatrická diagnóza: AD mají časté zkušenosti s žadateli a klienty s duševním onemocněním; takoví klienti jsou pro provoz AD značně zatěžující a AD se je snaží při vstupu identifikovat a odkázat na specializované služby. V praxi se toto ale málo daří, většina klientů duševní nemoc nepřiznává a zamlčí jí také v rámci lékařského posudku. Většinou pak vyjde najevo v průběhu pobytu. Důvodem k odmítnutí/ukončení služby je zejména tehdy, když projevy této diagnózy nejsou slučitelné s pravidly fungování AD (ohrožování klienta a ostatních klientů, agresivní chování, atd.).



„Psychickou způsobilost určuje obvodní lékař, ale máme zkušenosti, že ten všechno potvrdí a nám se pak klient v průběhu služby „vybarví“ jinak...většinou je agresivní.“ SDD MSK

- AD mají omezenou možnost komunikovat s lékařem a dozvědět se informace o případné diagnóze klienta.
- Psychiatrické diagnózy a poruchy osobnosti jsou pro provoz AD mimořádně zátěžové: jsou obtížně identifikovatelné, těžko predikovatelné a potenciálně velmi nebezpečné pro bezpečnost klienta samotného, ostatních klientů i personálu.

„Ty poruchy, s těma se bojuje. To je těžká práce s klienty. To je největší díra na trhu. To jsou klienti nepřijatelní i pro služby, že mají psychiatrické diagnózy. Když je někdo jen schizofrenní, tak ho v prahu přijmou, když se tam přidá porucha osobnosti, tak ho nevezmou. S poruchou osobnosti neberou ani chráněné bydlení. To tu míváme 3 klienty za rok, to jsou takový manipulace z jejich strany. A než my se v tom zorientujeme, tak nám to trvá pár týdnů. A klienty zmanipulují.“ M JHM

Užívání omamných a návykových látek: v některých AD jsou podmínkou vstupu do služby, **v případě podezření** na užívání omamných látek, **testy**. V případě pozitivního testu je žadatel odmítnut. Podobně jako duševní onemocnění/psychiatrická diagnóza, je často tato informace na vstupu žadateli zamlčena a projeví se až v průběhu užívání služby nevhodným chováním. Pracovníci AD mají omezené kapacity a kompetence klienta identifikovat a s takovým klientem pracovat.

„S alkoholem se dá nějak pracovat a řešit to, když člověk přijde pod vlivem, víme, že to přejde. Občas ale někdo se začne chovat podezřele, je naráz aktivní nebo rozkvetlý...jednou jsme takového nechali testovat a byl pozitivní.“ SD ZLK

Užívání omamných a návykových látek, zejména alkoholu, je tématem především v AD pro samostatně žijící dospělé, nezřídka však také v AD pro ostatní cílové skupiny uživatelů.

Jazyková bariéra: cizinci, kteří se nedorozumí s personálem AD, jsou většinou odmítáni a odkazováni na sociální služby specializované na občany cizí státní příslušnosti.

„Velkou bariérou je jazyková bariéra. ...na ten krizový pobyt můžeme mít cizinku, s kterou se nedomluvíme, v poradně se využívá tlumočnických služeb, ale na ten dlouhodobý pobyt už to možný není, protože nejsme schopni poskytovat odbornou službu v jiném jazyku než češtině...výborná spolupráce s organizace jako SIMI, OPU. SIMI mají sdružení pro integraci a migraci cizinců.“ DN PHA

Věk žadatele: žadatelé mladší 18 let jsou přijímáni pouze v AD specificky zaměřených na mladistvé. Formát AD umožňuje do služby zahrnout i mladistvé z biologických rodin, kteří neprošli ústavní péčí, na rozdíl od „domu na půl cesty“.

„Na službu AD jsou sice nižší dotace, ale nepřišli jsme tak o cílovou skupinu dětí z biologických rodin.“ M JHM

Tématem pro AD pro mladistvé je novela zákona o AD, která by omezila věk žadatelů na 26 let: toto omezení zkomplikovalo přístup ke službě potřebným skupinám mladistvých z biologických rodin.

Tato skupina je, podle zkušenosti zástupců těchto AD, opomíjená; poukazují na to, **že bezdomovec může být i 15-letá osoba**, aniž by musela pocházet z institucionální péče.

„Aby si někdo konečně uvědomil, že může být patnáctiletý bezdomovec, a ne vždy to musí být děcko z dětského domova. Mnohdy to jsou problémoví klienti, ale když jim nenabídneme ani tu střechu nad hlavou, tak dopadnou špatně.“ M JHM



V ostatních AD jsou odkazovány na specializované sociální služby a instituce pro mladistvé. Specifickou skupinou jsou **mladistvé matky**.

„Volají z výchovného ústavu, že potřebují umístit maminku, které bude 18 let. Ona musí odejít z výchovného ústavu s dítětem a musí jít někam dál. A měli jsme i maminku, co v den stěhování jí bylo 18 let. Ale řešili jsme i matku 17-ti let, co jí chtěli umístit do azylového domu, to jsme odmítli, že by byl problém. Ona není plně právně způsobilá ta 17-letá holka.“ SZD JHM

V zařízeních pro dospělé mohou být naopak odmítáni žadatelé pro **příliš vysoký věk**. Důvodem je předpoklad omezené schopnosti starat se o sebe.

„Je zde věkový práh...přijímáme pouze muže do 64 let.“ SD/SDD ULK

Nespolupráce na vstupu do AD: např. nedodání zdravotního potvrzení o bezinfekčnosti, odmítnutí zaplatit zálohu je tématem specificky v AD ve vyloučených oblastech, kde je častá zkušenost se zneužíváním služby a neplacením.

„Tady se změnila struktura klientely za posledních několik let. Více bodů dáváme místním z města a území v rozšířené působnosti, ale je tu stále více žadatelů z jiných lokalit. V roce 2017 zde bylo 33 % žadatelů cizích, v roce 2018 to bylo už 53 % a v letošním roce už to je 64 %. Jedním z možných důvodů jsou bezdoplatkové zóny, které zavedly Úřady práce v kritických lokalitách jako Karviná a Havířov, kde nepřispívají doplatek na bydlení...většinou ale mají velmi nepřizpůsobivé chování...chtějí všechno nejlepší, potravinovou banku, kočárek...ale jednájí účelově. Pak nezaplatí a jsou pro nás nedohledatelní. Vedení nám nařídilo, že nesmíme brát klienty bez zálohy.“ SDD MSK

Málo akutní bytová nouze: v případě, že vedení AD vyhodnotí situaci žadatele jako málo naléhavou, je dána přednost žadatelům v situaci naléhavější.

☞ Příklad: nebylo vyhověno žádosti o azyl žadatelce, která se chystala přijet do ČR zpět ze zahraničí, a nechťelo se jí bydlet u rodičů, než si najde samostatný byt. SZD PHA

„Je to na základě toho, že vyhodnotíme, že nejsou v tíživé situaci, že nám dodají, že mají dost vysoké příjmy.“ SD/SDD/RD PHA

„Ale pak jim říkám, že to, že se rozhodne využít služeb azylového domu pro ni může být nevýhodné. To, že bydlí v azylovém domě může negativně ovlivnit, kdo dostane děti do péče. To si pak rozmyslí. A jak se dělá ten pohovor, ten je stěžejní. A zkušený sociální pracovník to vnímá. Není to, že vnímáte, že potřebuje pomoci, ale je tam zneužití.“ SZD KVK

Žadatel není motivován spolupracovat na individuálním plánování: pokud žadatel vnímá AD pouze jako formu ubytování a odmítá se účastnit sociální práce, nesplňuje požadavky AD a je mu služba odmítnuta.

Žadatel nemá ověřenou totožnost: kvůli bezpečnosti klientů není možné do služby AD přijmout žadatele bez ztotožnění.

„Ale my nemůžeme vzít klientku bez dokladů, co není ztotožněná. Když je to klientka, co je dlouhodobě na ulici a ty doklady nemá, tak jsme paní měli i na krizovce, na tu jí můžeme přijmout. Pokus u policie o ztotožnění selhal. A jednou to ani klientka nechťela. Oni vůči tý policii nemají důvěru. Je to i kvůli bezpečnosti ostatních.“ DN PHA

Vazba k domácímu zvířeti: není spontánně pracovníky AD zmíněna, nicméně je bariérou pro pobyt v AD. AD většinou nemají vhodné místo k ubytování zvířat (zejména psů v případě samostatně žijících



dospělých), z hygienických důvodů zvířata v domě nemohou být. V některých AD povolí drobné domácí zvíře (např. křečka), pokud se o něj klient řádně stará a udržuje prostory domu v čistotě.

Příloha 2: odmítnutí a předčasné ukončení pobytu v AD (LINK)

DOPORUČOVÁNÍ NEVYHOVUJÍCÍCH KLIENTŮ DO AD

AD pro samostatně žijící muže/ženy mají zkušenost s tím, že **obce, ÚP, popř. zdravotní služby se snaží do AD umístit i klienty, kteří nejsou** soběstační a potřebují péči, na kterou nejsou AD uzpůsobeny. V AD pak jsou nuceni tyto klienty odmítnout.

„To se nám stává, že ty LDN a nemocnice, kde mají lidi na sociálních lůžkách, nám řeknou, že to nepotřebuje a dovezou ho. A my říkáme, jestli zvládne ty základní věci, nakoupit si, uklízet po sobě. Prý jo a pak přivezou ležáka.“ SD OLK

1.5.1. ROZDĚLENÍ RODIN

V celku běžnou praxí je, že v nepříznivé sociální situaci při vstupu do AD dochází k **rozdělení rodin**: vzhledem k relativnímu nedostatku AD pro úplné rodiny je v AD ubytována pouze matka s dítětem/děti a otec/partner se ubytuje jinde (jiný AD, noclehárna, ubytovna atd.).

AD tuto praxi tolerují (byť zejména církví zřizované AD mají v zásadách, že rodiny rozdělovat nebudou), neboť je to mnohdy **jediná možnost, jak zabránit odebrání dítěte**.

„Když je to pár, jsou to rodiče, matka s partnerem a nemají kam jít a dohodnou se, že on půjde na ubytovnu a ona do azylového domu. My máme v metodikách popsáno v hodnotách, že podporujeme soužití rodin, tak tohle koliduje s tou cílovou skupinou.“ SZD PHA

Některé AD tato praxe vedla k úvahám o změně definice cílové skupiny a přistoupily k jejímu **rozšíření i na partnery**.

„Nemohou se dále posunout bez partnera...rozšířili jsme cílovou skupinu i o muže.“ SDD MSK

„Partnerka byla ubytovaná v AD, partner v Humanitě. Pak stáli před tou brankou a dívali se na sebe a nemohli být ubytováni spolu. A pro vícečetné rodiny, vedoucí, občas udělila výjimku, že mohli partneři docházet a věnovat se dětem nebo je odvádět do školy.“ RD LBK

K účelovému rozdělení rodin však dochází i **kvůli vyšším dávkám**: partnerka žijící odděleně od svého partnera je ÚP posuzována individuálně a má tak nárok na vyšší sociální podporu, než kdyby bydleli ve společné domácnosti.

„A je problém i v dávkovém systému, oni je posuzují společně, mají jedny peníze, ale my máme 2 smlouvy.“ SDD MSK

„Když tam bydlí i ten chlap, tak ty ženský nemají nárok na dávky v hmotné nouzi, protože se posuzují dohromady. To jsou ďáblové v detailu. Ta ženská přichází o doplatek na bydlení, když tam je chlap.“ NGO PHA

Některé AD proto mají podmínku, že rodina může být společně, pouze pokud má muž příjem ze zaměstnání.

1.5.2. OHROŽENÉ/HRANIČNÍ CÍLOVÉ SKUPINY ŽADATELŮ O SLUŽBY AD

Pro tyto cílové skupiny jsou omezené možnosti využít služeb AD, často proto, že potřebují specifickou péči či asistenci, popř. mají větší nárok na prostor:

- **Samostatně žijící dospělí s více dětmi/rodiny s více dětmi** (6 a více členné)
- **Žadatelé se zdravotním postižením**, které jim zabraňuje v soběstačnosti (např. nejsou schopni vyjít schody, samostatně se umýt, popř. se orientovat v prostoru)



- **Žadatelé s psychickými obtížemi**, které výrazně komplikují soužití klienta s ostatními uživateli.
„Když nám doktor napíše, že je schopen žít v kolektivním zařízení, tak ho nemůžeme odmítnout, ale může to narušit ten chod. On tu pak s maniodepresivním chováním rozhodí celou skupinu, a to nejde ukočírovat a klient musí odejít. My nemáme personálně na to, abychom nahrazovali zařízení sociální péče. A ty zařízení pro klienty na hraně nejsou.“ M JHM

„1 klient sebere 50% pracovní doby toho pracovníka.“ SD OLK

- **Žadatelé se závislostí na návykových látkách**, která výrazně komplikuje soužití klienta s ostatními uživateli AD.
- **Žadatelé v hraničním pásmu mentální retardace**
„Dovezli nám z výchovného ústavu klienta v hraničním pásmu mentální retardace, má plný invalidní důchod, neví, kolik je 3x4, je na hraně inteligence.“ M JHM

„On prošel testama a zjistili, že má lehkou mentální retardaci, změřili mu IQ a tím bylo jasné, že je vhodný pro jiné zařízení ...nevím, co je přesně cílová skupina, ale my ho posílali do stacionáře Úsměv, to je pro lidi s mentální retardací.... Pak mi volal ředitel. On se vymykal těm klientům, on pil alkohol, choval se vůči spolubydlícím údajně, že po nich chtěl peníze, vyhrožoval jim. To je člověk, co nepatří úplně nikam. Ten vedoucí domova mi říkal, že on tam vyhrožoval spolubydlícím a ten měl takový strach, ten spolubydlící, až se pomočil. SD VYS

- **Tělesně a psychicky znevýhodnění rodiče**, kteří nejsou schopni se postarat o sebe a o své děti.
- **Nezletilé matky s dítětem**, (zřejmě) nepatří do zařízení pro mladistvé, ale také nesplňují věkové kritérium do AD.
- **Těhotné ženy**, v případě některých AD pro ženy a děti nesplňují cílovou skupinu, v některých AD jsou do cílové skupiny zahrnuty i ženy od 7 měsíce těhotenství.
- **Cizinci s omezenou schopností komunikovat v českém jazyce**, patří sem např. skupina osob ohrožených domácím násilím, v AD s nimi však nelze kvůli jazykové bariéře pracovat v IP.
- **Ženy na ulici ohrožené násilím, bez dokladů/možnosti dohledat totožnost**

„Když je to klientka, co je dlouhodobě na ulici a ty doklady nemá, tak jsme paní měli i na krizovce, na tu jí můžeme přijmout. Pokus u policie o ztotožnění selhal. Do poradny ano, tam může být anonymní a my o nich nic nevíme, jestli jsou hledaní nebo ne, ale na pobytové službě to nejde.“ DN PHA

1.5.3. ŘEŠENÍ SITUACE ODMÍTNUTÝCH ŽADATELŮ

Pokud je žadatel odmítnut a má zájem, pracovníci **doporučí žadateli další** možnosti, které by pro něj mohly v danou situaci být vhodné: jiné AD, noclehárny, ubytovny, krizová centra, psychiatrické léčebny, domy s pečovatelskou službou, nemocnice atp.

„Ve chvíli, když víme, že nejsme schopni jí pomoci, že pro ni a její dítě nezajistíme bezpečný prostředí, tak jí nakontaktujeme na jinou službu.“ SZD PHA

„Oni mají kontakt na SOS centrum, to je služba okamžitý krizový pomoci a krátkodobý psychoterapie. Tam může přijít kdokoliv z ulice, oni jim poskytují sociální poradenství, zázemí.“ SZD PHA

„Taková lidé jsou na psychiatrii, může do sdružení Práh.“ M JHM

KRIZOVÁ LŮŽKA

Některé AD poskytují možnost využít non-stop službu **krizové pokoje/lůžka** pro případ, že žadatele z důvodů plné kapacity není možné přijmout a nachází se v kritické situaci. Tyto situace nastávají zejména v případech akutního ohrožení domácím násilím.

„To, když maminku po domácím násilí přiveze policie, dostane se s dětmi na ulici, že jí vyhodí partner.“ SZD STC



„A u nás je ta výhoda, že klientka může přijít non stop po telefonické dohodě, jak máme ten krizový pobyt. Je možný příjem, máme 1 pokoj se 4 lůžkami, když je volný, tak na základě telefonického hovoru, a když je to naše cílová skupina, tak jí přijmeme. A klientku může přivést i policie. Krizový pobyt je 7 dní, všechno je tam zdarma. Dostává základní poradenství, krizovou intervenci. Prvotní je zabránit kontaktu s násilnou osobou, zajistit bezpečí.“ DN PHA

„A máme štěstí, že jsme pod farní charitou a ta má návaznost těch projektů, a pak můžeme odkázat na ten nouzový pokoj, kde se ta služba může poskytnout bezplatně na 2 týdny.“ RD LBK

V případě samostatně žijících dospělých jsou klienti, v případě plné kapacity, odkazováni na **noclehárny**, pokud jsou v lokalitě dostupné.

AD mají zkušenost, že obce se snaží přeposlat do AD i klienty, kteří se pro pobyt v AD nekvalifikují, typicky nejsou samostatní. AD pak takové klienty musí odmítnout, poukazují, že obec **má ze zákona povinnost se o něj v případě nouze postarat**.

„Většinou kontaktujeme nemocnici, odkud přijel, a když ta to odmítá, tak zákon o sociálních službách, paragraf 91 zákona 108 ukládá povinnost obcím s rozšířenou působností postarat se o člověka, který je ohrožený na zdraví a životě a zajistit mu odpovídající sociální službu. Když mám chlapa, co není na AD, tak obec má povinnost mu zajistit jinou sociální službu. A to jsou boje. My máme třeba na noclehárně palandy, on se tam nedostane. A my jsme v situaci, že nemáme kam. A ty obce mají peníze, aby si zřizovaly a měly řešení pro tyhle lidi. Ale ty obce na to prdí. My se dohadovali s Městem 70, co je 130 km daleko a Město 70, že ho máme poslat do Města 13, že mu tam vyjednali bydlení. Tak jsme ho naložili do auta a odvezli před budovu města 70 a volali jsme jim a vyklopili ho před městským úřadem. Ale oni mu zaplatili ubytovnu a večer měl kde spát.“ SD OLK

📁 Příklad: Vymezení negativní skupiny pro AD

Služba není určena

- Osobám mužského pohlaví, které jsou starší 18 let
- Osobám nesvéprávným
- Osobám vyžadujícím zdravotní péči – trpící infekčním onemocněním, duševní chorobou, ...
- Osobám, se kterými poskytovatel v minulosti ukončil smlouvu o poskytování služby, z důvodu nedodržování pravidel uvedených ve smlouvě – zejména neplacení nájmu

📁 Příklad: proces přijetí do AD

Postup přijetí zájemců o poskytnutí služby

Pro získání základních informací se může zájemce obrátit na ADŠ telefonicky, případně osobně, a to v pracovní dny v rozmezí 8:00-15:00 hodin. AD je možné kontaktovat také e-mailem nebo poštou, všechny kontakty jsou uvedené níže.

Se zájemcem je domluven termín osobního jednání v AD. V případě, že se zájemce z vážných důvodů nemůže dostavit na osobní schůzku, je domluveno náhradní řešení.

Během osobní schůzky jsou doplněny informace o zájemci a je společně jednáno o případném nastavení individuálního plánu průběhu služby. Zájemce je požádán o doložení dalších nezbytností k přijetí do AD. Podmínkou pro přijetí do AD je vyplnění a odevzdání žádosti na předepsaném formuláři. Žádost je možné si stáhnout níže nebo si ji vyzvednout osobně v AD. Vyplněnou žádost lze po domluvě osobně předat sociálnímu pracovníkovi AD nebo zaslat poštou.



Pokud zájemce splňuje kritéria přijetí a doloží potřebné dokumenty, domlouvá se datum nástupu zájemce do AD.

V případě naplnění kapacity AD je zájemce zařazen do pořadníku a je nezbytné, aby se 1x měsíčně ozval pracovníkům AD s tím, že má o využití služby stále zájem (nedojde-li k pravidelnému měsíčnímu kontaktování, bude zájemce z pořadníku vyřazen). Při uvolnění odpovídající ubytovací kapacity, pracovníci zájemce telefonicky kontaktují a je domluveno datum nástupu do AD.

1.6. POHLED KLIENTŮ PŘI VSTUPU DO AZYLOVÝCH DOMŮ

Proces vstupu do AD **není** pro většinu klientů **bariérou**.

„Ten vstup nebyl problém.“ SD ZLK (K)

Pro klienty **opakovaně využívající AD** je vstupní proces více méně **rutinní záležitostí**.

„Lékařská zpráva. A to vyhodnocení, jak se chováte. A když jste přes den venku, tak sem chodíte na polívky a vidí, jak se chováte, i když jste na nočním centru.“ SD OLK (K)

Prvožadatelé a zejména **žadatelé v kritické situaci** (typicky akutní ohrožení domácím násilím) mohou při hledání bydlení a podávání žádosti do AD být **v emočně značně vypjaté situaci**, zmatení a plní obav, jestli je do služby přijmou, a co je zde čeká.

„Já vůbec nevěřila, že uspěju, na takových míst jsem volala nesčetně. Všude si musíte dát žádost a čekat. Jsou lidi, co se vám ozvou a co vůbec. A teď musíte fungovat, aby na vás nebylo vidět, že jste prakticky bezdomovec, aby děti měly čistý oblečení, byly vyspalý, když jdou do školy, školky. Já jsem z toho nespává, jsem pořád nevyspalá. Pracujou mi nervy, jsem tady, spadnul mi kámen ze srdce, je to veliký plus. Mám ten pocit jistoty, že se mám kam vrátit.“ SDD PHA (K)

„Tak mě furt posílali sem a tam. Ta sociální správa vůbec není propojená a vy v tom neumíte chodit, nevíte, jaký papíry, kdo po vás chce, vy na každého koukáte, potřebujete jen vyřešit bydlení a oni vás furt posílají sem a tam, hází to na sebe a vy jim musíte vysvětlovat, v jaké jste situaci, pak vás zase pošlou zpátky, že nemáte na nic nárok, že první musíte mít zařízené ubytování.“ SZD/M HKK (K)

V takových situacích klienti **oceňují vstřícný přístup** pracovníků AD a jejich ochotu řešit situaci klienta.

„Tam byla paní hrozně moc hodná a kontaktovala mě zpátky. Bylo vidět, že se pro mě snaží něco hledat, že jí to nebylo jedno.“ SDD PHA (K)

Pro tyto klienty jsou **náročné situace**, kdy musí **čekat na uvolnění kapacit** v pobytových sociálních službách.

„Já bych nemohla přijít o další dítě. To je na skok do Macochy. A když vám tikají hodiny, máte málo času...ten měsíc, to byla rána, já potřebovala někam hned. Já chtěla ideálně za hodinu se nastěhovat. Tady to byla nejlepší zpráva, že jsem volala a řekli, že mají volné místo a můžu přijet podepsat smlouvu, tak jsem to hned druhý den všechno zařizovala.“ SZD JHM (K)

Obtížnější je sehnat vhodný AD je pro klienty s více dětmi...

„Neměla jsem kam s dvěma jít. Ale všechno bylo plný a kapacita pro matku s 5 dětmi v azylovém domě je malá, každý si to místo stráží, protože nemá kam jít. Kapacita byla maximálně 3 děti. Ale přece nevezmu 2 děti a nedám je do ústavu.“ RD LBK (K)

...ale také pro samostatně žijící muže s dětmi...

„To byl azylový dům jen pro ženské a řekli mi, že mě nemůžou vzít, že mají společné koupelny. Tam bylo místo, ale nechtěli mě vzít, že bych tam byl sám chlap.“ SDD MSK (K)



...nebo celé rodiny s dětmi.

„Páry tam nemohly, jen ženy. A bydlela tam přítelkyně tak půl roku. A abychom vychovali malou spolu, tak jsme hledali další řešení, abychom se dostali do AD, kde můžou být i chlapi. Tak jsme neustále volali, hledali AD. A naštěstí se nám podařilo najít tento AD, kde nám vyhověli, že jsme tu mohli bydlet.“ RD PLK(K)

V AD s utajenou adresou zaměřených na DN je nástup ponechán na rozhodnutí klientky, kdy přijde vhodná situace opustit domácnost sdílenou s násilníkem. Adresa AD je klientce, kvůli udržení institutu utajení, sdělena až poté.

„Oni to nechávají na mě ten nástup. Ale podporují v tom, že u nich jsou to služby přímo pro maminky s dětma. Oni mi řekli, že mají nonstop linku, a že mám zavolat, když budeme odcházet, aby služba věděla, kdo přichází. A adresu dávají teprve, až když tam jedeme.“ DN PHA (K)

Do AD přicházejí klientky s **minimem osobních věcí**, většinu z nich nechávají v bytě, odkud utekly.

„Děti, kabelka, kočárek. Všechno jsem nechala ve Městě 15. Oblečení, věci, jídlo, nádobí, nábytek. Vzala jsem děti, kabelku, kočárek a přišla sem.“ RD LBK (K)



2. Analýza podmínek a pravidel pro pobyt v azylových domech

Pobyt v AD je regulován pravidly, které zajišťují bezpečí, efektivní průběh sociální služby a nekonfliktní soužití klientů ve společném domě. Klienti jsou s pravidly obeznámeni v rámci vstupního řízení a pravidla jsou dále rozpracována v „Domovním řádu“. V AD, kde pobývají děti, jsou pravidla nastavená zejména s ohledem na jejich potřeby.

„A ten domovní řád je nastavený tak, aby to vyhovovalo dětem.“ SZD KVK

2.1. HLAVNÍ PRAVIDLA PRO POBYT V AD

Jako klíčová jsou označována zejména tato pravidla pro pobyt v AD:

Žádné násilí vůči personálu/ostatním klientům i klientům samým: verbální i fyzická agrese je striktně trestána vyloučením z AD, specificky citlivé jsou na to v AD pro osoby ohrožené domácím násilím a AD, kde jsou děti.

„Zásadní je nulová tolerance k agresivitě mezi klientama, klienti na děti, vůči dětem, mezi sebou. Vulgarismy.“ DN PHA

Agresivní chování klientů není výjimkou v žádné cílové skupině. Menší delikty jsou většinou řešeny domluvou, a v případě náhledu klienta i v individuálním plánování, závažnější delikty (např. je nutné zavolat policii), popř. delikty opakované vedou k vyloučení z AD.

Aktivní účast na plnění individuálního plánu: klíčové pravidlo, které jasně definuje AD jako sociální službu, nikoli jako pouhou formu ubytování; v tomto bodě se pojetí pracovníků AD ne vždy shodne s očekáváním klientů; někteří z nich mají nízkou motivaci pracovat na změně svých nepříznivých poměrů. Opakovaná nespolupráce na individuálním plánování vede k vyloučení z AD.

„Aby tu ten člověk mohl být a vydržel, tak je podmínka spolupráce na řešení té situace. To se musí klientům nejmíc připomínat, že tu není možné bydlet a nic nedělat.“ SD ULK

„Aby klient dodržoval individuální plán. Že bude studovat, chodit do práce. Na to jsme psi a hlídáme to. A když nechodí do práce, tak může být pobyt ukončen.“ M JHM

Aktivní účast na péči o společné prostory (úklid): je podmínkou pro soužití klientů v AD a v mnohých případech i nácvičkou samostatného hospodaření v domácnosti, pro některé klienty to může být poměrně náročné.

Řádná péče o dítě: je základní pravidlo v AD, kde jsou děti; zejména se jedná o zajištění potřebné péče a vzdělávání. Ve většině AD to znamená, nenechávat děti bez dozoru a nutnost být zpět v domě v určitou večerní hodinu. V mnohých AD mají negativní zkušenosti s nedostatečnou péčí matek o děti.

„Musí se řádně starat o svoje dítě. To hlídáme, sledujeme, aby ty děti měly řádnou péči, aby chodily do školy. Je to citlivý téma.“ SZD PHA

„Povinností klientek je péče o svoje děti a dodržovat pravidlo, že dítě do 12 let nesmí být na AD samotné.“ SZD STC

„Měla dceru 16, syna 2 a v prosinci se jí narodilo miminko. Ona s miminkem odjela řešit dávky a nic nám neřekla, tak té slečně nechala na krku toho kluka. A holka navíc chodí na brigády, tak se o něj nemohla starat. Odjela ve středu a vrátila se v sobotu. Denně jsme jí volali. V pátek mi řekla, že čeká na kámošku, a ta jí odveze. Přijela až v sobotu v 15 h. My jí už po telefonu řekli, že jsme jí ukončili smlouvu. SZD STC



Absence/minimalizace užívání alkoholu a omamných látek: striktně dodržováno v AD, kde jsou děti; důvodem je ochrana dětí, AD mají zkušenosti, že matky pod vlivem alkoholu se o děti nedokáží dostatečně starat, specificky je alkohol téma také v AD pro oběti domácího násilí; traumatizované klientky mají tendenci si někdy jeho užíváním ulevovat od své náročné situace, ale jiným klientům může přítomnost alkoholu trauma vyvolávat.

„V tomto ohledu jsme v poslední době přitvrdili. Přijde paní, že smrděla alkoholem a kouřila, a ta paní si vybavila něco s tím mužem. Často to násilí je spojeno s alkoholem a těma věcmá kolem.“ DN PHA

Užívání alkoholu je významné **téma zejména v AD pro samostatně žijící dospělé**; alkoholismus je s nepříznivou sociální situací spojenou s bydlením (často bezdomovectvím) mnohdy úzce spojen a pro klienty je značně náročné při pobytu v AD zcela abstinovat; AD, proto **uvažují o různých variantách tolerance** (tzv. „mokrý domy“). Klientům je zakázáno požívat alkohol v prostorách AD (tj. mimo AD si jej dát mohou), popř. je hodnoceno chování klienta, nikoli užívání alkoholu jako takové.

„Ale popustili jsme, že když si dá chlap mimo po práci 2-3 piva, paní střík nebo víno, tak to neřešíme do momentu, když se chová podle domovního řádu. Když se chová vulgárně, je třeba agresivní, familiární, tak to řešíme a je jedno, jestli je to z důvodu alkoholu, drog nebo že je takovej.“ SD/SDD ULK

„Dřív jsme to měli, že to vevnitř nedovolujeme, ale po konzultaci s jinými azylovými domy, co od toho upustily, jsme ta pravidla taky upustili. Neomezujeme je, jak zacházejí se svým volným časem, se svým zdravím, ale posuzujeme je, zda dodržují ten domácí řád, zda řádně pečují o své děti, zaplatí nájem.“ SZD PHA

„Pokud jste několik let závislý na alkoholu a ze dne na den máte přestat, tak mi to přijde i vůči nám, co po nich chceme, jako pokrytectví. A já přijdu po práci večer domů a dáme si s přítelem každý 2 dcl, pokecáme a my je tu trestáme za to, že jdou po práci na 2-3 pivka a jsou trestaný. Přijde mi to, že azylový dům je pro ně chráněná bublina, abychom je vycvičili, že když se napijou, zůstanou venku v mraze, až vystřízliví tak přijďte, ale tak život nefunguje.“ SD PHA

Užívání dalších **omamných látek**, zejména tzv. tvrdých drog, je v AD **striktně zakázáno**. AD mají své zkušenosti s uživateli drog, kteří mohou být obtížně zvladatelní a ohrožovat sebe i ostatní. Pro personál AD jsou drogy citlivější téma; na rozdíl od alkoholu, je jejich užívání obtížněji identifikovatelné a pracovníci AD si mnohdy nejsou jistí, jak s osobou akutně pod vlivem takových omamných látek pracovat.

Další důležitá pravidla:

- **Včasné uhrazení poplatku za ubytování:** relativně častá příčina ukončení služby, AD se snaží vyjít vstříc klientům a berou ohled, pokud klient má snahu platit; včasné platby jsou brány i jako trénink kompetencí pro samostatné bydlení. Kvůli nehrzení poplatku za ubytování jsou AD, zvláště poblíž vyloučených lokalit, nuceny vyžadovat při vstupu do AD zálohu.
- **Zákaz kouření v domě:** pro mnohé klienty náročné pravidlo, kuřárny mají AD většinou vně objektu. *„S tím bojují.“ SZD/SZ JHC*
- **Bezpečnost:** zákaz práce s otevřeným ohněm, zákaz kouření, zákaz používání vlastních elektrospotřebičů.
- **Povinná přítomnost v AD ve večerních hodinách** (zejména v AD, kde jsou děti), informování **v případě delšího opuštění AD** (zejména v AD pro samostatně žijící dospělé); pokud má klient potřebu a možnost opustit AD na delší dobu, bez relevantního zdůvodnění, je vyhodnocen jako méně potřebný a služba mu může být ukončena.



- **Omezení pobytu návštěv v AD:** v některých případech mohou klienti mít tendenci zneužívat možnost návštěv na AD a méně se věnovat péči o děti a svůj individuální plán; zejména v AD pro matky s dětmi jde o regulaci návštěv (sexuálních) partnerů.

„A máme návštěvy v azylu, ale jsou omezené, to jim vadí, že tady někdo nemůže přespat, že nejsou na více hodin.“ SD/SDD/RD PHA

2.2. TVORBA PRAVIDEL AD

Pravidla jsou **tvořena kontinuálně na základě dlouhodobých zkušeností** s klienty a reflektují specifika cílových skupin i specifických dispozic AD.

Větší organizace využívají svých **zkušeností z jiných AD** a dalších typů podobných zařízení. V AD zřizovaných menšími subjekty (obce, menší neziskové organizace), se tvoří pravidla na základě vlastních konkrétních zkušeností s provozem AD.

„Ty pravidla před otevřením jsme měli na základě zkušeností z jiných měst. Asi nejvíc z Prahy, tam já jsem byla, měla jsem tam kontakty, tak jsme to hodně konzultovali. A byla tu i zkušenost s AD pro matky s dětma. Ale v průběhu času se přizpůsobili, jak to tu funguje.“ SD ULK

V některých AD je přímo zahrnuta **participace klientů na tvorbě pravidel AD**.

☞ Příklad: DN PHA: (Paní domu) je mluvčí obyvateleky azylového domu, navrhuje možné změny, dává podněty (navrhuje změny, pomáhá při zajištění akcí, vede část komunitního setkání apod.).

2.3. KONTROLA DODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL AD

Dodržování pravidel **sledují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách** v rámci celodenního provozu AD. Většina AD má více či méně striktně definovaný **systém napomenutí** v případě porušení pravidel: po několika napomenutích (ústních, a pak formálně písemných) je klientovi ukončena služba.

☞ Příklad: V AD funguje systém ústního napomenutí, po kterém následují 3 napomenutí písemná, další písemné napomenutí už je podmíněným vyloučením z AD, páté znamená vyloučení z AD.

Ve většině AD jsou přestupky **posuzovány individuálně, zejména s ohledem na postoj klienta** k těmto svým „prohřeškům“. Pokud je klient reflektuje a snaží se na nich pracovat v rámci IP, jsou pracovníci AD k přestupkům benevolentnější.

„My posuzujeme individuálně. Když je tu klient, je důležitý, jestli má v cíli abstinenci, tak to s ním řešíme jinak než ten, kdo tento cíl nemá.“ SD/SDD/RD PHA

„V poslední době jsme asi dost benevolentní. Chápeme, že každý může občas uklouznout, víme, že ty pravidla nejsou jednoduchý. SD/SDD/RD PHA

Pokud však klient nejeví zájem na svém chování řešit, AD postupují při posuzování přestupků striktněji.

V některých AD takto vycházejí klientům vstříc v rámci **institutu „plusových bodů“**, které jsou klientům udělovány za různé formy pomoci při provozu AD. Sbíráním těchto „plusových bodů“ si klient může napomenutí „odčinit“.

„Neuklízí, jsou vulgární, všechny bychom je museli vyhodit brzy...po evaluační kontrole z Kraje jsem zavedla systém „odměn“, plusových bodů, když tu klienti pomůžou s nábytkem, uklidí po jiném uživateli nebo pomáhali s výsadbou stromů na zahradě, k tomu pak přihlížíme.“ SDD MSK

2.4. UKONČENÍ SLUŽBY PRO NEDODRŽENÍ PRAVIDEL

Ukončení služby za nedodržení pravidel AD **není výjimečné**, služba je předčasně je ukončena cca 20% ubytovaných klientů (tento údaj se opět může značně lišit); nejčastěji je důvodem ukončení:



- **Neuhrazení poplatku za ubytování** (z nedbalosti, popř. vyhýbání se placení)
- **Agresivní chování klienta** (stačí i verbální forma agrese)
- **Opakované odmítání spolupráce na IP**
- **Užívání alkoholu/omamných látek** a z něj plynoucí zanedbávání povinností, popř. nevhodné chování
- **Samovolný odchod z AD bez oznámení** na delší dobu, než je v pravidlech

„Jsem pak zblblnul a začal se mi tam kupit nájem, tak mě pak museli vyhodit.“ SD/SDD ULK (K)

„Často to je neuhrazení nájmu nebo závažný porušení pravidel, že tady ubytovávala svého partnera a nechala ho tu přespávat.“ SZD PHA

„A důvody ukončení jsou nejčastěji neuhrazení služeb, že vznikne dluh. To vznikne tak, že je ten dotyčný vyřazený z úřadu práce a nemá z čeho platit. To je velmi častý důvod.“ SD OLK

„Většinou to je, že nezaplatí a je prokazatelné, že za to může sám klient, že to není proto, že se mu posunula nemocenská nebo platba ÚP...pak je to často neomluvená absence...takový klient nás nepotřebuje.“ SD ZLK

„A ještě je pravidlo, za které taky lidi vylítnou, to je neomluvená nepřítomnost delší než 5 nocí. My to máme jako obranu. Jsou lidi, co jsou chronický bezdomovci, přijde jaro a oni vypadnou. Tak se je snažíme kontaktovat, a když to nejde, tak je ukončíme.“ SD OLK

„Klientka řekne, že nebere, ale dřív brala, a podle vyprávění ale se říká, že bere pořád. A ta práce s nima, to se tu s nima pak nedá žít. To sune tu práci do velké černé díry. My jí netestujeme, to je zbytečné. Jak užívá drogy i občas, tak dojde k tomu, že nemá peníze, dojde k zanedbávání dětí, má výbuchy hněvu, má problémy s okolím. To pak dojde k ukončení. SZD KVK

Relativně vyšší počet ukončení je v AD pro samostatně žijící dospělé, samostatně žijícím ženám bývá služba ukončována méně často než samostatně žijícím mužům.

„Máme jen 15 lůžek, žen je v pořadí 30 a tím, jak čerpají celou tu dobu tu službu, nemají tolik prořešků, za který jsou sankčně ukončovány.“ SD OLK

Ukončení služby probíhá formou **neproloužení smlouvy** tak, aby měl klient možnost si najít náhradní ubytování.

Vyloučení klienta je v některých AD doprovázeno **snížením jeho „bonity“** při další žádosti o pobyt v AD.

„Pokud je standardní sankce, je vyloučený, tak je bodově znevýhodněný na dobu ¼ roku o -30 bodů. On má možnost si znova podat žádost, ale v praxi to znamená, že téměř tu šanci nemá. Je to na 3 měsíce. Když je to z hrubého porušení, to je ta šikana, napadení, tak je to půl roku -50 bodů a nemožnost si podat žádost. Zákon říká, že maximální doba sankce je půl roku.“ SD OLK

Některé AD se snaží **vyhnout nutnosti předčasně ukončovat klientům pobyt z důvodu neplacení** a po domluvě s ÚP jsou peníze na ubytování posílány rovnou do AD.

„Kdyby se to dávalo lidem do ruky, tak to budeme ukončovat častěji.“ SD ULK

„Kolikrát jim zastaví dávky kvůli něčemu a nemůžou platit. A kdybysme je hned vyrazili, tak jim moc nepomůžeme.“ RD PLK



Příloha 2: Odmítnutí a předčasné ukončení pobytu v AD

2.4.1. KLIENT PŘESTANE SPLŇOVAT KRITÉRIA CÍLOVÉ SKUPINY V PRŮBĚHU SLUŽBY

Specifickým případem ukončení smlouvy je **zhoršení zdravotního stavu klienta v průběhu pobytu v AD** tak, že klient není schopen soběstačného pobytu zde. Tato situace nastává často v AD pro samostatně žijící/muže ženy, zejména u starších klientů, kteří žijí dlouhodobě na ulici: po stabilizaci klienta na AD se jejich stav (zdánlivě paradoxně) prudce zhorší a klient musí být hospitalizován. Při propuštění z nemocnice se pak může stát, že již **neodpovídá kritériím vstupu do AD**, protože **není soběstačný** a nemůže být přijat zpět do AD. Pokud je hospitalizace **delší než 3 měsíce, je mu automaticky pobyt v AD přerušen**. V takovém případě situaci klienta musí řešit sociální pracovník nemocnice v součinnosti s AD.

„Když po propuštění z hospitalizace klient není soběstačný, musíme mu vypovědět smlouvu. Je to nepříjemné, ale my tu nejsme zdravotní služba, už se stalo, že se tu takový klient pokálí na chodbě, je dezorientovaný, netrefí do pokoje, na to tu nejsme vybaveni. Pak to musí řešit sociální pracovníci v nemocnici.“ SD ZLK

„Když přijde takový člověk, co je 10-15 let na ulici, je staršího věku, je relativně ještě čilý a projde testem soběstačnosti a my ho přijmeme, a jak se vyklidí, má střechu nad hlavou, postel, tak se začne paradoxně zhoršovat jeho zdravotní stav a dost často se to stává, že klesá ta jeho soběstačnost. Za měsíc tady leží na lůžku, všechno se objeví najednou a musíme to řešit ve spolupráci se zdravotníky. Nastává problém pokud dojde k hospitalizaci a ta je dlouhodobá, třeba 3 týdny, to se má automaticky ukončit pobyt, smlouva. Když on leží v nemocnici, tak mu hmotná nouze neproplácí pobyt tady. Takže hospitalizací přichází o střechu nad hlavou. A když pána po měsíci pustí z hospitalizace z nemocnice, tak nemá kam jít. Musí si opět zažádat, podat žádost a je zařazen do pořádku a někdy čeká 3-4 měsíce než se tu uvolní místo. To je začarovaný kruh. My ze zákona musíme nahlašovat, že je hospitalizovaný. Když je krátká hospitalizace, tak se snažíme chvíli vyčkat, nejednáme předčasně, ale 3 týdny je doba, kdy je to neudržitelné, nahlásit to musíme.“ SD PHA

Stává se také, že klient přestane splňovat kritéria cílové skupiny poté, co jsou mu **odebrány děti z péče**.

„My jsme sociální skupina pro rodiče s dětmi. Když jim odeberou děti, nejsme azylový dům pro ženu samotnou.“ RD PAK

2.5. SPECIFIKA PRAVIDEL JEDNOTLIVÝCH TYPŮ AD

- **Samostatně žijící dospělí s nezletilými dětmi/rodiny s nezletilými dětmi:** zaměření na děti a jejich specifické potřeby, minimální tolerance k alkoholu, nutnost řádné péče o dítě (děti nesmí být na AD samy/bez dozoru rodičů).
- **Samostatně žijící dospělí:** větší tolerance k užívání alkoholu, omluvené odchody, dodržování čistoty.
- **Osoby ohrožené domácím násilím:** citlivost na agresivní chování, nejenom klientek, ale i dětí, které mohou v bezpečném prostoru začít projevovat agresivní chování, tvrdší omezení užívání alkoholu, ochrana bezpečnosti domu (kamerový systém, utajená adresa).
- **Mladiství:** delší doba pobytu (kvůli školní docházce), zaměřené na školní docházku, omezení alkoholu a omamných látek.



2.6. SPECIFIKA SOUŽITÍ KLIENTŮ AD

Soužití klientů ve sdíleném prostoru může přinášet **náročné situace**. Klienti mají **rozdílné návyky**, někteří po sobě **méně uklízí**, **kradou si navzájem jídlo**, jsou **hluční** a **agresivní**, zejména v AD pro samostatně žijící dospělé se objevuje téma **nedostatečné hygieny** některých klientů.

„Někde nejsou ty klienti spokojeni, mají společné prostory, kuchyň, sociální zařízení, lednici. Tam si kradou jídlo, musí čekat, než uvaří snídani.“ OSPOD

„Ta nízká přizpůsobivost, různí Romové, co jsou zvyklí žít a hulákat, všechno si prosadit, tak tam vznikají problémy. A ostatní uživatelé je mezi sebou nepřijmou.“ SDD MSK

Náročné může být i **soužití s dětmi**, které mohou být hlučné a rušit ostatní klienty AD. To se výrazně projevuje v AD, kde **spolu žijí samostatně žijící rodiče s dětmi a samostatně žijící dospělí**: obě skupiny mají rozdílné potřeby a zvyklosti, které mohou přicházet do konfliktu: děti ruší jednotlivce, kteří chtějí mít klid, popř. méně přizpůsobiví jednotlivci svým chováním (duševní nemoc, alkoholismus) ohrožují provoz AD s dětmi.

„Pan doktor z psychiatrie propustil ženu, co byla psychiatricky léčená, tak jí napsal potvrzení, že může bydlet na AD, tak přijela žena, co na první pohled vykazovala známky své neobyčejnosti. My to s ní nějak zvládneme, ale nezvládly to s ní klientky na patře, ty se jí bály, děti jí buď provokovaly, nebo před ní utíkaly.“ SZD/SZ JHC

Zvláště děti, které **prošly traumatem domácího násilí**, se **v bezpečném prostředí AD** můžou začít **projevovat intenzivněji**, což je náročné zvládat pro rodiče i ostatní obyvatele AD.

„Ty děti si zažily svý, jsou to děti některý hodně poznamenaný, traumatizovaný. Doma byly ticho, poslouchaly, fungovaly, teď jsou v bezpečném prostředí a začnou se projevovat. Je to pro ně velká změna. Ty děti začnou zlobit, bejt náročnější, maminka toho má sama plnou hlavu, neví, co s tím, nesmí na ty děti křičet. Stává se i, že ty děti na jiný výchovný prostředek nereagují, že byly zvyklé se jen bát. Někdy je to hodně náročný. Do toho je tam paní, co pracuje od 6hod.“ DN PHA

Náročné je také **soužití mužů a žen** v AD. Problematické to může být v AD pro samostatně žijící muže a samostatně žijící rodiče s dětmi, kde se stává, že klienti navazují intimní kontakty, které mohou narušovat běh AD.

„A ty nocležníci, ty se někdy snaží kontaktovat ty ženy nebo ty ženy ty nocležníky. Je to pro nás jako pro personál hrozně náročný uhlídat.“ SD/SDD ULK

Ze stejného důvodu se snaží AD pro ženy **regulovat návštěvy mužů** v domě: běžně se stává, že partneři klientek se snaží dobývat do AD za partnerkou, která od nich odešla (mnohdy kvůli násilnému chování), popř. se mohou klientky pokoušet do AD partnera „propašovat“, aby zde přespal.

„A když před domem stojí pán, pořád hází kameny na okno, dělá neplechu, snaží se dobýt na partnerku, ta mu neotevřívá okno, že s ním nechce mít nic společného.“ SZD JHM

Pobyt v AD může přinášet ale i určité výhody, např. si klientky **pohlídají navzájem své děti**, **sdílí spolu své zkušenosti**, v některých případech se rozhodnou i **hledat bydlení společně**. Někteří klienti spolu zůstávají **v kontaktu na sociálních sítích** a v rámci těchto neformálních skupin se informovat o možnostech využití sociálních služeb, včetně AD.

2.7. SOUŽITÍ AD S OKOLNÍ KOMUNITOU

Značná část AD se nachází v běžné zástavbě a stávají se tak součástí místní komunity. Soužití s místní sousedskou komunitou je v mnoha případech **komplikované**. Není výjimkou, že AD jsou v



obcích/městských částech jen **obtížně tolerovány**: občané jsou k instituci AD a ke klientům nepřátelští a nedůvěřiví, obviňují je z kriminality v lokalitě, iniciují petice za jejich zrušení, nebo přesunutí.

„Setkávali jsme se minulý rok s peticema. Ať se stane cokoliv špatného, tak za to můžou naši klienti, i když to není pravda.“ SD/SDD ULK

V některých případech **místní zastupitelstva** nevycházejí AD vstříc a spíše **komplikují možnost působení AD** na jejich území.

„A nepodařilo se nám to realizovat, že nám v Hřebčíně napadli stavební řízení. Tam máme budovy, co používáme jako sklad potravinové banky. A tam byly petice, a i když jsme měli projekt na 30 miliónů, tak jsme to nemohli realizovat, že jsme neměli stavební řízení.“ SD OLK

Objevují se ale také **pozitivní příklady** soužití AD a místní komunity: AD jsou různým způsobem **podpořeny** např. **místní spolky, církve i jednotlivci**.

„Díky místním spolkům klienti dostali k Vánocům spoustu dárků.“ RD PAK

2.8. DALŠÍ SLUŽBY

2.8.1. POTRAVINOVÁ POMOC A OŠACENÍ

V mnoha AD je také distribuována **potravinová pomoc** (potravinová banka) a **ošacení**. Klienti AD tuto pomoc velmi vítají, ze strany AD je vnímána kontroverzně: na jednu stranu klientům odlehčuje v jejich finanční tísní a umožní našetřit více peněz na osamostatnění (například na kauci), na stranu druhou může vést k větší závislosti klientů na sociální podpoře. V některých AD je proto distribuce této pomoci **podmíněna aktivní spoluprací na individuálním plánu**, popř. využívána jako motivační nástroj pro spoření na bydlení, popř. ke splácení dluhů.

„Chodí sem dárci, přinesou oblečení, dárky, oblečení na miminko...nemusím toho moc kupovat.“ SZD/M HKK (K)

„Tady, v Karlových Varech, je potravinová pomoc každý měsíc za 700,- a v době stěhování nám ty peníze vrátí. My si to střádáme ty peníze na bydlení, abychom to my matky neutratily. Někdo si kupuje nesmysly, kraviny a nemá na bydlení. Tady si to můžete do kanceláře ukládat.“ SZD KVK (K)

„Potravinová banka je diskutabilní, klienti dostávají potraviny a oblečení a je toho hodně. Někteří klienti toho zneužívají...proč byste šel do práce, když vás tu hladem umřít nenecháme...Snažíme se s tím pracovat, aby to nebyly věci automaticky nárokové. Například, poskytneme klientům potravinovou pomoc, aby mohli splácet dluhy...“ SD ZLK

2.8.2. POUŽÍVÁNÍ VYBAVENÍ AD

Klienti AD většinou mají možnost využívat **kuchyň, prádelnu**, mají k dispozici společenskou místnost **s počítačem**.

„Nabízíme možnost vyprání si, usušení, máme možnost sušičky. Mají možnost připravit si jídlo. Mají možnost účastnit se volnočasových aktivit.“ SD/SDD ULK

Tématem pro klienty je **přístup na internet**, který je v mnohých AD omezen na společenskou místnost. Zejména starší děti by rády využívaly připojení ve svém volném čase.

„A jakmile přichází větší děti, ty sem nechťejí. A že nemáme wifi, TV, tak je to pro starší děti problém a překážka a necítí se tu dobře.“ SZD/SZ JHC

2.9. POHLED KLIENTŮ: PODMÍNKY A PRAVIDLA PRO POBYT V AZYLOVÝCH DOMECH

Pro většinu klientů je **zřejmé a srozumitelné**, že v AD jsou nastavená pravidla, která je třeba dodržovat.



„Není to domov, jasně. Jsou tu pravidla, co musíte dodržovat.“ SZD KVK (K)

Většina klientů také deklaruje, že dodržovat pravidla v AD pro ně **není nijak náročné**.

„Já jsem člověk, že se přizpůsobím. Když jsou stanoveny pravidla, tak je dodržuju. Dělal jsem si svoje povinnosti.“ SZD/SZ JHC

„Tady mi řekli, že to není čistě jen na bydlení, že budu muset něco plnit, že je něco stanoveno. To mi bylo jedno, pro mě bylo hlavní, abych měla kde bydlet.“ SZD/M HKK (K)

Vnímání náročnosti dodržování jednotlivých pravidel je **značně individuální**, nejčastěji klienti zmiňují jako náročné dodržování zákazu **kouření**, nutnost podílet se na **péči o společné prostory**, abstinence od **alkoholu**, také ale včasné příchody na AD, popř. omluvená absence.

„Tady jsou pravidla nastavený trochu přísně, mi to přijde. Tady se dostávají upomínky a přijde mi to trochu, že se tady trestá každá blbost.“ SD/SDD ULK (K)

„Dávají vám dýchat a nebo když z vás cítí alkohol, tak vás vyhodí. Tak sekám latinu, abych nebyl do toho 20. než potřebuju odejít, na ulici.“ SD VYS (K)

Pro některé samostatně žijící rodiče může být náročné při pobytu na AD **zajistit stálý dozor pro děti**; vzhledem k omezení návštěv nemohou požádat známé o hlídání na AD, když chtějí jít na delší dobu mimo dům.

„Jsou srozumitelný. Zezačátku ne. Honzíkovi je 13, ale nemohl bejt sám na ubytovačce. Já toho mám hodně na vyřizování a Honzík, když přišel ze školy, tak já musela bejt doma. Já se musela vrátit domů a trvalo to 14 dní, a pak mi zařídili, že může přijít ze školy a bejt doma sám“. SD/SDD/RD PHA (K)

„Bych sháněla práci, protože by mi kamarádka z Města pohlídala dítě. Ale tady v AD může být návštěva maximálně dvě hodiny. To nemůžu říct někomu, aby mi pohlídal děti, že půjdu na odpolední.“ RD LBK (K)

Pro klienty, s nižší motivací pracovat na změně své nepříznivé sociální situace, je **náročné dodržovat IP**, mají dojem, že na ně SP v tomto ohledu příliš „tlačí“. Celkově ale je i tento nárok pro klienty srozumitelný.

„Co se týče třeba sociálních pracovníků, tak s těma problém nemám. I když mi občas přijde, že na nás tlačej třeba až příliš, ale zase na druhou stranu k něčemu je to dobrý.“ SD/SDD ULK (K)

Tématem pro klienty při pobytu v AD je **soukromí**; klienti většinou preferují zařízení, které má dispozice maximálně zajišťující klientům jejich soukromí.

„Je to, že člověk nemá to soukromí, a když je vás na pokoji 4-5, tak to s váma taky udělá svoje.“ SD/SDD ULK (K)

„Bylo to pro mě těžký, 1 místnost, kde nebyla ani toaleta, všechno bylo společný. Takže to nakonec skončilo tak, že jsem tam jen přespávala a chodila jsem k mamce.“ SD/SDD/RD PHA(K)

Míra soukromí je důležitá zejména pro rodiče vzhledem k výchově dětí.

„Já sem přišla, první dva měsíce byly strašně těžký. To jsem brečela. Člověk je zvyklej na takovej svůj standard. A přišli jsme sem a najednou společný kuchyně, křik, děti, žádný soukromí. Jsou tu lidi, co jsou v pohodě, jsou lidi, co se nerespektují, křičí na sebe, nerespektují se, jsou sprostý na děti. S tím jsem se špatně srovnávala, i syn se mi zhoršil ve škole, jak nemáme soukromí a klid na učení. Tak i s chováním šel dolů. Já bych odsud už ráda pryč.“ SZD STC (K)



Někteří klienti se **obávají stigmatizace** při využití služeb AD, zejména s ohledem na děti.

„Já tomu říkám diakonie. Každý to nazývá jinak, většina tady říká azylák. Já to nechci tak jmenovat, nechci, aby děti ve škole říkaly, že jsme na azyláku. Je to obrovská pomoc, ale já se za to stydím, že jsem takovou pomoc musela vyhledat.“ SZD PHA (K)

📁 Příklad: každodennost klientky na AD

„Vstanu ráno v 5 hod, moje děti dojíždí do Města 37 do školy, tady v Obci 0,3 není škola. Vstanu v 5hod, udělám si kafe, jdu si dolů zapálit, přijdu nahoru, udělám svačinu, připravím děti do školy, v 7 h odjízďím, v 8:30 jsem zpátky. Uklidím, uvařím, v 11 h zpátky do Města 37, pro děti přijedu ve 13:30. Uklidím, uvařím. Úterky a čtvrtky chodím na mažoretky, tak přijdu ve 13:30, v 15 h zpátky do Města 37, v 17 h zpátky domů.“ RD LBK (K)



3. Analýza způsobu zohlednění potřeb klientů při plánování a realizaci sociální práce v azylových domech

Plánování a realizace sociální práce je vnímána pracovníky AD konzistentně **jako jedna z klíčových funkcí AD**. Většina AD formuluje cíl sociální práce AD jako:

- a. Pomoc při řešení krizové situace bydlení
- b. Pomoc při návratu klienta do samostatného života a bydlení

„Máme běžně standardy kvality, máme pracovní postupy. Máme daný standardy práce podle ministerstva, podle nich jedeme, ale ty se neustále vyvíjí. Není to neměnný proces ty postupy, vždycky se stane situace, podle které to musíme upravit.“ SD/SDD/RD PHA

Pracovníci AD se při realizaci sociální práce setkávají s velmi **různorodým přístupem**, různou **mírou pochopení a očekávání** ze strany **klientů**. Někteří klienti vítají sociální práci jako pomoc při orientaci a řešení své nepříznivé situace, pro některé je nutnost věnovat se řešení své situace vnímána méně pozitivně jako zasahování do soukromí klienta.

„Pro uživatele je to individuální plánování komplikované. Někdo se najednou stará o to, co dělají, vnímají to jako zasahování do jejich soukromí. Těch věcí po nich chcete čím dál víc, souvisí to i s tím vykazováním přímé práce, je třeba to pak doložit.“ SD VYS

„Já myslím, že my tady pomáhají, jak můžou. I když mi to přijde občas od nich tvrdý, tak na druhou stranu vím, že to se mnou myslí dobře.“ SD/SDD ULK (K)

3.1. FORMULOVÁNÍ A REALIZACE INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ

Plánování sociální práce začíná **na základě vstupního pohovoru se sociálním pracovníkem**. S klienty je společně vytvořen **individuální plán**, kde jsou formulovány cíle sociální práce po dobu pobytu v AD. Témata individuálního plánu jsou v obecném znění **formulována také ve smlouvě** o poskytování sociální služby.

Klientovi je přidělen jeho **klíčový pracovník**, který je hlavní kontaktní osobou pro klienta, pokud jde o formulování a plnění IP. Poměr počtu sociálních pracovníků na počet klientů je různý, zhruba okolo 5 klientů na sociálního pracovníka.

„Každá klientka má svou klíčovou pracovníci, a ta zodpovídá za tvorbu a vývoj v rámci toho individuálního plánu.“ SZD PHA

„Já mám v evidenci na starosti 5-7 lidí, kolegyně taky tak. To jsou lidi, kterým dělám klíčového pracovníka, kterým pomáhám řešit jejich situaci.“ SD/SDD ULK

Klienti **mají možnost sociálního pracovníka v průběhu pobytu měnit**, pokud jim spolupráce nevyhovuje.

„Ano, každá matka má svojí klíčovou pracovníci. Jsou tu maminky, co dostanou při příjmu svojí klíčovou pracovníci. Pokud nejsem spokojená s pracovníkem, tak můžu požádat o výměnu, můžu podat stížnost, když se mi něco nelíbí.“ SZD KVK (K)

V průběhu služby jsou cíle IP dále **modifikovány a rozpracovávány**, podle aktuální situace a potřeb klienta.

„Ty cíle, co tu máme v azylovém domě, s nimi můžete hýbat podle toho co potřebujete. A pak vám píšou, jestli plníte, jak k tomu přistupujete. Ty cíle se dají měnit.“ SZD/M HKK (K)



Klienti AD mají **různou míru potřeby podpory**. Někteří klienti na řešení své situace pracují samostatně a asistenci potřebují **minimální**. Klienti pocházející ze sociálně nepříznivého prostředí, klienti s omezenými schopnostmi zvládat základní životní potřeby, nízkým sebevědomím, popř. omezeným sociálním polem a klienti jinak znevýhodnění (např. traumatizovaní po zkušenosti s domácím násilím) potřebují podporu **větší**.

„Snaží se hledat se mnou. Navíc je dobrý, že oni sami mají kontakty. Oni se dokážou s nějakýma lidma spojit, s nějakou agenturou třeba spolupracujou. O to to je lehčí, že vám dokážou nějakým způsobem pomoci.“ SD/SDD ULK (K)

„Nevím jak ostatní uživatelky, ale já si všechno hledám sama. Když si nevím rady, tak zajdu za paní vedoucí. Ale jsem taková samostatná.“ SZD/SZ JHC (K)

Frekvence setkávání klíčových pracovníků je **různá**: minimální frekvence setkávání je zhruba měsíční, ale dle individuálních potřeb klientů může setkání probíhat i každý den.

„Podle metodiky se minimálně 1x měsíčně sejdou a řeší spolu ten směr. Ale je to individuální, někdo se schází 3x týdně, na kolegyni zvoní někdo 10x denně, že něco potřebuje.“ SD OLK

Setkávání probíhá i v **různých formách**, podle individuálních potřeb klientů, mnohdy neformálně při každodenních aktivitách v domě.

„Každý má přístup jiný. Někdo to vyžaduje formální, že se sejdeme v kanceláři a děláme si z toho zápisky a podepíšeme to. U někoho je to neformální, hrajou u toho šachy a probírají plán.“ SD OLK

Sociální práce probíhá formou **konzultací, doporučení, popř. provázení klienta** při vyřizování jeho záležitostí, pokud je třeba.

„Sociální pracovníci s paní jeli do Prahy a pomohli jí tam s přechodným pobytem pro malou i pro paní.“ RD PLK

V některých AD mají **pozitivní zkušenosti se skupinovou prací s klienty**. Ve skupině mají klienti možnost sdílet, vidí, že ostatní mohou mít podobné problémy a vzájemně se podporují a motivují.

„Nejvíce změn jsme zjistili, že dochází ne v práci s jednotlivci, ale ve skupině. My děláme u žen 1x za 14 dní skupiny, tam se neřeší provozně technické věci.“ SD OLK

Skupinová práce je funkční také zejména u cílové skupiny osob ohrožených akutním domácím násilím.

„V komunitním soužití ženy oceňují velkou podporu. Konečně můžou mluvit normálně. Matka to nechtěla slyšet, v práci musela držet nějakou fazónu, nemá kamarádku, které by řekla, co je ten muž zač. To jsou silný věci.“ DN PHA

PERSPEKTIVA STABILNÍHO UBYTOVÁNÍ JAKO PŘEDPOKLAD SOCIÁLNÍ PRÁCE V AD

Základním předpokladem sociální práce v AD je **stabilizace klientovy neutěšené sociální situace jeho ubytováním v bezpečném prostoru**, kde může důstojně bydlet a obstarat sebe a své blízké: přespat, umýt se, uvařit si, vyprat si a odpočinout.

Z pohledu klientů je právě tato **perspektiva stabilního bydlení** (byť na omezenou dobu) základním a nejoceňovanějším aspektem služby AD.

„Na to nezapomenu asi v životě. Otevřely se tyhle dveře a já jsem dostala strach a řekla jsem si, že nevím, co teď bude. Já si to představovala fakt jako vězení. Že tu bude diktatura, něco takového, tak jsem z toho měla obavy. A pak jsem přišla do kanceláře, tam mi všechno vysvětlili, ukázali mi pokoj. A



„já si pak sedla na postel a brečela jsem jak malá holka, že děti mají konečně svojí postel, že budou mít dá se říct řádný život, že budou v klidu.“ RD LBK (K)

Stabilizace v bezpečném prostoru AD je zvlášť důležitá pro klienty přicházející z kritických situací domácího násilí, konfliktního prostředí, neutěšeného a nevyhovujícího bydlení a v obavě z odebrání dětí.

„Já se dodnes bojím o děti, že bych o ně přišla. Ale tady už začínám bejt svá, už nemám strach, že by mi je vzali. SD/SDD/RD PHA (K)

3.2. CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE V AD

Hlavním cílem sociální práce je nalezení stabilního bydlení a reintegrace klienta do samostatného života. V praxi však klienti přichází do AD se **širokou škálou dalších zakázek**, jejichž řešení je předpokladem pro splnění základních cílů IP. Mnohá témata vycházejí najevo až po delší době po vybudování důvěry s klientem (např. traumatizace domácím násilím, psychiatrické obtíže, závislost na omamných látkách, ale také vysoké zadlužení a další). Sociální práce je proto obvykle strukturována **dle aktuálních potřeb klienta**, zhruba do těchto základních oblastí:

- STABILIZACE ZDRAVOTNÍHO A PSYCHICKÉHO STAVU A ADAPTACE NA POBYT V AD: zejména pro klienty s traumatem domácího násilí, osoby dlouhodobě žijící bez domova; ale obecně osoby traumatizované ztrátou stabilního bydlení; zajištění bezpečného prostředí a základní zdravotní/terapeutické péče.
- STABILIZACE PŘÍJMŮ: získání OP, žádání o sociální podporu, platba pojištění, získání sociální podpory, na které má klient nárok, doprovázení klientů na ÚP.
- STABILIZACE PÉČE O DĚTI: zajištění bezpečného prostředí, školní docházky, zdravotní péče, popř. volnočasových aktivit.
- ROZVÍJENÍ KOMPETENCÍ PRO SAMOSTATNÉ FUNGOVÁNÍ: péče o dítě, hospodaření s penězi, samostatnost, vaření, domácí práce, práce s počítačem atd.
- HLEDÁNÍ ZAMĚSTNÁNÍ: další krok v rámci stabilizace příjmu; evidence na ÚP, pomoc při vyhledávání vhodných nabídek.
- SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ ÚKONY: dluhové poradenství, insolvence, orientace v dlužích a exekucích, rodinně a trestně právní poradenství (rozvody, svěření dětí do péče, asistované styky, ochrana před násilníkem), propojení klienta s občanskými poradnami.
- TERAPEUTICKÁ PRÁCE: řešení závislosti na alkoholu/návykových látkách, zdravotní péče, psychoterapie, stabilizace vztahů s rodinou.
- HLEDÁNÍ STABILNÍHO BYDLENÍ: spoření na kauci, aktivní vyhledávání nabídek pronájmu, žádosti o obecní byt, vyhledávání dalších možností bydlení.

„Je to rozděleno do oblasti sociálně právní, často klientky řeší svěření dětí do péče, rozvodové věci, kontakty tatínka s dětma, asistovaný styky, může tam být i dluhová problematika, získání financí, zařazení do systému dávek.“ DN PHA

„Anebo když přišli a přestěhují se sem a přijdou o zaměstnání, tak ukončení pracovního poměru, doložení o výši příjmu, vyhledávání nového zaměstnání.“ RD LBK

„Tak 4 z 5 přicházejí, že mají exekuce. Někdy ani neví, že mají exekuce, ale tuší, že něco někde dluží. A někde už ty exekuce jsou.“ SZD PHA

V AD pracujících častěji s traumatizovanými cílovými skupinami (akutní ohrožení domácím násilím, samostatně žijící dospělí po delším pobytu na ulici), může být sociální práce v rámci pobytu klienta v AD



rozdělena do 3 fází: v první fázi dochází ke stabilizaci klienta, jeho adaptaci na nové prostředí, popř. základní orientaci v jeho situaci, v druhé fázi k samotné sociální práci, ve fázi třetí pak k přípravě na opuštění AD.

Okrajově je **předpokladem příjmu do AD předchozí pobyt klienta v jiném AD**, kde lze předpokládat stabilizaci takového klienta, kterému se pak můžou dále věnovat v rámci hledání bydlení a reintegrace do společnosti. Profilují se tak jako „**překlenovací pobytová služba**“, kde je čas a prostor řešit problémy klientů více do hloubky (např. vztahová témata, dluhy, zaměstnání, bydlení).

„Kdo přijde z jiného azylového domu, tak ví, ty pravidla jsou hodně podobný. Kdo přijde z ulice, tak si na to musí zvykat. Jsou tam velký rozdíly. Jako jeden z mála chceme zprávu o pobytu z předchozího azylového domu, my se snažíme pracovat s klienty na tom, na čem pracovali.“ SD/SDD/RD PHA

3.3. MOTIVACE KLIENTŮ

Základním předpokladem pro plánování a realizaci sociální práce v AD je, podle zkušenosti zástupců AD napříč cílovými skupinami, vlastní **motivace klienta** svou situaci aktivně řešit tak, aby nemusel záviset na síti sociálních služeb. Stupeň motivovanosti klientů aktivně se účastnit sociální práce je různý, **v mnohých případech však je motivace klientů nízká**: AD vnímají jako jednu z možností bydlení, přijetím do služby dosahují svého cíle a další práce na změně své situace se účastnit nechtějí, popř. se jí **účastní jenom formálně**. Obvykle se jedná o klienty migrující po sociálních službách, zejména:

- Samostatně žijící klienty, dlouhodobě nezaměstnané, delší dobu bez domova
- Úplné/neúplné rodiny ze sociálně vyloučených lokalit
- Klienty zvyklé žít v institucionální péči

„Mnozí ani nechtějí přebrat odpovědnost za svůj život, chtěla jsem jim dát klíče od vstupních dveří, ale oni, že je nechtějí, že by je stejně ztratil.“ SD PHA

„Každý, kdo prošel sociální službou ví, že pracovník chce slyšet, že chce práci a bydlení. A když se zeptáme, jak dlouho nepracuje, tak řekne že od roku 91, co odešel z basy.“ SD OLK

„Ti azyloví migranti to neřeší. Nezáleží jim na dětech, jsou to konfliktní lidé. Měli jsme tu teda kousky nějaké, že jsme pochopili, proč jsou tam na Karvinsku taková rasisté.“ SDD MSK

„Často se stává, že to jsou klienti ze sociálně slabších poměrů. Uvádějí, že už jejich matky byly klientky AD. Že v tom vyrůstaly. A i když se vedoucí ptala klientek, jak vidí svůj život za 10 let, tak uvedly, že budou bydlet na AD, budou pobírat dávky.“ RD LBK

Otázka motivační hodnoty sociální práce je někdy kladena **do kontextu relativního dostatku materiální podpory lidem v sociální nouzi**.

„Moji klienti jsou opečovávaní, tak je to nenutí pro to něco dělat. Mají tu šatník, sprchu, přemýšlí se i o veřejné ledničky. Oni mají službu, azyl, lednička, iglú se jim koupilo. To si kolikrát říkám, jestli to tu nezabalím. Já vím, že to zlehčuju, ale myslíte, že to klienty bude motivovat, aby změnil ten životní styl, když je zima alkohol, v létě lavičky, pohoda. A občani si pak stěžují, když sedí na lavičce a popíjí, že se s tím nic nedělá.“ SK VYS

Efektivita sociální práce je také často **limitována schopnostmi klienta (např. kognitivními, sociálními) a jeho sebevědomím**.

Práce s klienty, kteří mají nízkou motivaci na změně své sociální situace spolupracovat, odmítají, popř. spolupráci jenom deklarují, je pro pracovníky AD **mimořádně náročná**.



„A paní nechtěla spolupracovat, nenechala si poradit, využívala bezplatného psychologa pro výchovu dětí. Viděli jsme, že jí nemůžeme pomoci, že ona o pomoc nestojí.“ RD LBK

„Nejnáročnější je vyrovnat se se skutečností, kdy ty lidi si stanoví cíl a pak ho neplní. A nebrat to jako svoje selhání. Nebrat tu odpovědnost na sebe tolik. V týhle práci je nejhorší to, že člověk za sebou nevidí hmatatelnou práci jako zedník, který postaví zeď. Tady je to nehmátatelný, neuchopitelný, ty výsledky jsou vachrlatý, to nesmí člověka sežrat. To je nejnáročnější.“ SD/SDD ULK

„A někdy s nima rozpracujeme něco, cíle a pak klientka odejde v polovině práce. To máte pocit, že jsme nedodělali, co jsme chtěli, a vlastně jsme nepomohli. Nevidíme tu zpětnou vazbu. Přejde třeba v pátek zmlácená maminka, že jí zmlátil manžel a v pondělí ráno má v pokoji kytku za 50,-, za 30,- bonboniéru a balí si věci, že tam byl ten její a odchází. A my jí pět hodin říkáme, že se ten člověk nezmění, i když ona má ruku zlomenou pětkrát nebo sedmkrát. Ano, ona se chová jako podle učebnice, takže správně. Není jednoduchý vnímat, že to je její rozhodnutí. Já to musím přijmout, i když vím, že za tři měsíce přijde v ještě horším stavu. Nemůžu říct, že jsem jí to říkala.“ SZD STC

3.3.1 POSILOVÁNÍ KOMPETENCÍ KLIENTA

Při sociální práci se pracovníci AD snaží klienty **vést k samostatnosti**, posilovat jejich schopnosti a dovednosti a „**nepřepečovávat**“ je. Klienti spoluodpovídají za každodenní provoz AD, udržování pořádku i plnění svého IP. V rámci posilování kompetencí, např. potravinová pomoc a ošacení nejsou poskytovány bezvýhradně (jsou podmíněné aktivním plněním IP, zejména šetřením prostředků na kauci), pracovníci AD dávají klientům klíče, snaží se přistupovat individuálně k jejich potřebám, popř. je vedou k tomu, aby samostatně využívali některé sociální služby externě.

„My víme, kde si ty maminky mohou zjistit, jaké mají dluhy. Ale nechceme to dělat, abychom je naučili využívat ty další služby. A ony si to tam vyřídí a my s nima pak řešíme, jestli to splácí, ptáme se, jestli to zvládá.“ SDD MSK

Jako posilování kompetencí klientů k samostatnému fungování může být vnímáno jejich společné soužití a také jejich soužití s okolím AD.

„Ještě máme 2 bytové jednotky, kde jsou celé rodiny s dětmi. Je to, jak kdyby bydleli v klasický bytovce. To je fajn i kvůli tomu začleňování.“ RD PAK

V některých AD je posilování kompetencí přímo **institucionalizováno**, např. v institutu „Paní domu“, kdy se zkušené klientky podílejí na provozu AD, plánování úklidů, seznamování nově příchozích s pravidly a provozem domu, a také na tvorbě pravidel domu.

Ve druhé fázi se uživatelky po 14 dnech střídají ve funkci „Paní domu“. Povinnosti Paní domu:

- *Spolupodílí se na chodu azylového domu*
- *Je mluvčí obyvatele azylového domu, navrhuje možné změny, dává podněty (navrhuje změny, pomáhá při zajištění akcí, vede část komunitního setkání apod.)*
- *Koordinuje úklidy v azylovém domě a areálu (zahrady)*
- *Je patronkou nově příchozích uživatelek (pomáhá jim v začlenění do komunity uživatelek a chodu azylového domu)*
- *(Pravidla v AD DN PHA)*

Na druhou stranu musí v AD sociální pracovníci na klienty často „**tlačit**“, aby plnili svůj IP.

„Náročné je, že uživatele je třeba stále aktivizovat. Oni chtějí klid a vnímají pobyt zde trochu jako dovolenou. My je tlačíme, aby si vyřídili dávky na ÚP, aby řešili své dluhy a školní docházku.“ SDD MSK



„Chceme aktivitu. Nemají zájem. Oni zájem mají, ale jejich představa je jiná než naše. Jsou paličatý, nesmí se na jejich dítě sáhat, oni ho vychovávají dobře. Musíme jim ukázat jak. Myslí si, že je buzerujeme, ale my to myslíme dobře, nechceme, aby se sem vrátily. SZD/M HKK

Klienti s nízkým sebevědomím a schopnostmi najít byt a udržet si ho, vyžadují stabilnější a dlouhodobější sociální práci.

ODDĚLENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY A BYDLENÍ

Podle některých zástupců AD by pro efektivní sociální práci v AD bylo vhodné **oddělit sociální službu od bydlení jako takového**. Bydlení v AD by mělo být vnímáno jako soukromý prostor klienta, který si de facto platí, podobně jako podnájem v soukromém/obecním bytě. Poskytovatel sociálních služeb by měl tuto skutečnost respektovat a nezneužívat bydlení klienta v AD k jeho přílišné kontrole a „vychovávání“. Na tomto principu je také postavena například metodika programu „Housing First“.

„Sociální služba by měla být od toho bydlení mentálně oddělená. Sociální služba je poskytnutí bezpečného prostředí, chráněného, s režimovým vstupem, aby je někdo nepřišel zabít s nožem. Má k dispozici sociálního pracovníka, terapeuta, pracovníka v sociálních službách, správcovou, humanitární pomoc, jídlo, vybavení. A to je sociální služba. Pak je tam bydlení, to je soukromý, není v kriminále, má mít právo na důstojný, samostatný bydlení. Víím, že jsou AD, kde mají pracovníci klíče a v nepřítomnosti klienta tam vlezou. To u nás nelze. Je to jejich pronajatý prostor a oni si ho platí, sice abstraktně, když jde z doplatku.“ NGO PHA

3.4. SÍŤOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V RÁMCI SOCIÁLNÍ PRÁCE V AD

V rámci realizace sociální práce AD **spolupracují s dalšími institucemi/(neziskovými) organizacemi**, nejčastěji těmito:

- **Úřady práce** (zejména oddělení hmotné nouze: dávky sociální podpory, také hledání zaměstnání)
- **Městské/obecní úřady** (sociální kurátoři, bytový odbor, bytové komise, hledání bydlení a zaměstnání)
- **OSPOD** (péče o dítě, ale také hledání vhodného bydlení)
- **Občanské poradny** (dluhové, rodinné a trestně právní poradenství)
- **SAS** (sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ambulantní, popř. terénní v AD)
- **Léčba a prevence závislosti** (denní stacionáře, K-centra)
- **Školská zařízení** (MŠ, ZŠ i SŠ): zajištění školní docházky pro děti, popř. pro mládež
- **Zdravotnická zařízení** (nemocnice, psychiatrické léčebny, praktičtí lékaři, zubařské ordinace, gynekologické ordinace atd.): poskytování zdravotní péče
- **Policie ČR**: ověření totožnosti, ochrana před násilným partnerem, řešení agresivního chování klientů

„Spolupracujeme s Cestou necestou, Host, Střed, komunitní centrum Motýlek. Hodně maminky docházejí tam anebo oni sem do jejich přirozeného prostředí. Hodně s nima děláme tu těžkou administrativu, není někdy čas na to se dostat do toho vztahu. Ty maminky jsou nejistý, v dětství nezažily dobrý příklad a nemají si z čeho brát. Určitě OSPOD, ale ne vždy ta spolupráce funguje. Dluhové poradny, právní poradny.“ SD/SDD/RD PHA

„My dáme jen dokumenty k exekuci, nascanujeme a pošleme do Prahy, kde mají právníka. To musí podávat právník, to nemůžeme my.“ SZD STC

„Člověk v tísní a Valika. To jsou služby sanace rodiny. Tomu se říká sasky.“ SZD KVK



„Určitě. To řešíme. A spolupracujeme s K-centrem. Vždy dle potřeby, co vznikne, je odkážeme. A s Advaita, to je poradna pro závislost a gamblerství.“ RD LBK

„Výborná spolupráce s organizacemi jako SIMI, OPU. SIMI mají sdružení pro integraci a migraci cizinců.“ DN PHA

„A hodně spolupracujeme s krizovým centrem ve Svitavách, kde je bezplatný právník. I rozchody, rozvody, to se i nabaluje na sebe. Něco nechťejí i říct hned, až když se projeví ta důvěra. Někdo se bojí, že mu vezmou děti.“ RD PAK

Organizace, které provozují kromě AD další sociální služby (např. charity, Centra sociálních služeb), klientům doporučují primárně služby v rámci své organizace, pokud je mají k dispozici.

„Spolupracujeme v rámci oblastní charity se sociální službou Paprsek. To je pro lidi, co mají psychiatrickou diagnózu. Pak spolupracujeme s tím Úsměvem. A Taxis, to je služba sociální rehabilitace, co zprostředkovává uživatelům zaměstnání, snaží se. Pak sociální služba Al Paso, ta pracuje s lidmi, co přišli do křížku se zákonem. Měl jsem tu uživatele, co byl 13 let ve výkonu trestu a potřeboval řešit důchod. A oni mi zjišťovali informace, jak ve výkonu trestu pracoval.“ SD VYS

Klienti nezřídká **využívají vícere sociální služby** v různých organizacích a institucích, se kterými spolupracovali i před příchodem do AD.

„Ale dodnes mi pomáhají, i ten Sananim. Tam docházím dál. Chci ambulantně. A oni mi pomohli být takhle daleko. Tam jsou sociální pracovnice v Sananimu, ty s vámi i někam chodí.“ SD/SDD/RD PHA (K)

3.4.1. NÁVAZNOST A KOORDINACE SOCIÁLNÍ PRÁCE

Některé AD by uvítaly větší **spolupráci mezi ostatními spolupracujícími aktéry sociální sítě** tak, aby svou sociální práci mohly navázat a lépe koordinovat. Jedná se zejména o spolupráci s institucemi (OSPOD, ÚP), a také s ostatními AD (při přechodu z/do jiného AD). **Praxe koordinace sociální práce**, zejména předávání informací o klientech, **je však různá**, často aktivní AD narážejí na neochotu informace poskytovat.

„Největší problém je, když odcházejí na jiný azylový dům, že tady nefunguje spolupráce mezi azylovými domy. Chceme i doporučení. Zatajují informace, napíšou jen tři věty, s klientem pak musíme začínat od znova.“ SD/SDD/RD PHA

Výměna informací je citelně **omezena zákonem o ochraně osobních údajů** (GDPR). Sociální pracovníci AD tak mají omezené informace o klientovi, obtížně navazují na již proběhlou sociální práci, popř. klient je nucen svojí situaci opakovaně popisovat.

„Klient často říká, že nechce opakovat znova tu jeho situaci, on to řekne na ospodu, azylovém domě, další organizaci, to chápu. Já tomu rozumím že všichni hrajou na ochranu osobních údajů, ale my když někam dáваме zprávu, tak se ptáme klienta, jestli s tím souhlasí.“ SD/SDD/RD PHA

„Když ho posílá OSPOD, tak nám o něm ty informace dát musí. A vzhledem k GDPR už tolik informací nedostanete, tak se to s tím člověkem probírá.“ RD PLK

„Nejčastější problém jsou doklady z věznic. Při zavedení GDPR nám nic po telefonu neřeknou. To se musí posílat písemně žádost, aby nám dali vědět, jestli je či není pracovně zařazen.“ SZD STC



Omezení informovanosti je tématem také zejména v případě komunikace **se zdravotníky a lékaři** o zdravotním stavu klienta.

„Nejhorší je, že já nemůžu komunikovat s lékařem, to může OSPOD, ne my. Doktor mi nemusí nic sdělit. Na všechno mám souhlas. Po telefonu mi nemusí lékař nic říct.“ RD PAK

ZDVOJOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Tématem je **zdvojování sociálních služeb**; AD se snaží sociální práci koordinovat s ostatními sociálními službami, které klient využívá.

„Bylo nám řečeno, že Diakonie u nás sasku nemůže dělat, protože by to byla služba ve službě.“ SDD MSK

„Některé azylové domy sasky nechtějí, aby se sociální služby nedublovaly, ale my s nimi spolupracujeme, řešíme s nimi bydlení i poté, co od nás odejdou do vlastního bydlení jako terénní služba.“ RD PAK

3.5. EVALUACE SOCIÁLNÍ PRÁCE

Evaluace sociální práce v AD probíhá v rámci monitoringu plnění individuálního plánu klientů **při pravidelných poradách pracovníků AD**. IP se v průběhu sociální práce v AD s klienty přeformulovává, vždy na základě aktuální situace a potřeb jednotlivých klientů, typicky **před prodloužením smlouvy** s klientem.

„To se vyhodnocuje pravidelně před prodloužením té smlouvy o prodloužení pobytu s klientkama. Ta smysluplnost pobytu. Ty technické věci jako spolehlivost plateb, plnění pravidel, že nemá konflikty s klienty. Pak ta smysluplnost pobytu, jestli jí to posouvá, jestli je to, co potřebuje.“ DN PHA

Podle pracovníků AD je poskytovaná podpora klientům AD dostatečná.

„Ty služby se rozvíjí, my můžeme i rozvíjet tu spolupráci s klienty. Vnímám víc služeb v okolí, co tu fungují.“ SD/SDD/RD PHA

Omezená podpora pro klienty AD byla zaznamenána zejména v těchto oblastech:

- **Zdravotní péče:** v některých oblastech je obtížně dostupný praktický lékař, zubař, otázkou je také dostupnost péče psychiatrické, zejména mimo institucionální péči.
- **Psychologická/terapeutická pomoc:** systematická a dlouhodobější terapie, je pro nízkopříjmové skupiny klientů AD obtížně dostupná, specificky také dětský psychoterapeut.
- **Dluhové poradenství:** zejména pro pokročilejší poradenství v oblasti insolvence musí AD klienty odkazovat na odborné občanské poradny, jejichž kapacita je však omezená.

3.6. SPECIFICKÉ POTŘEBY V JEDNOTLIVÝCH CÍLOVÝCH SKUPINÁCH

3.6.1. SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ S DÍTĚTEM

Péče o dítě (výchova, hygiena, stravování, lékařská péče, vzdělávání MŠ/ZŠ, také SŠ), především pro mladé a méně zkušené matky/otce bez sociálního zázemí, kam by se mohli obrátit pro radu.

„Ze začátku ta péče o dítě, to mi pomohlo. Já se bála toho koupání, to pro mě byl hrozně maličkej. Ať s kojením, to, než se naučíte. A mytí miminka. A i ten režim, pak i to, že jak jste zvyklej, když jste venku, tak po nocích, tak se aklimatizovat do nějakého režimu. A já to i využívala, nebýt sám, ne náhradní rodina, ale ráno vyjdu a vím, že tady máme nějakou tetku, i Pěťa to tak vnímá. My nemáme toho tátu, babička z tátových strany vůbec Pěťu nechce vidět, moje máma je praštěná. Tak nejste na všechno sám. To mi i vyplnilo nějaký ten pocit nebejt sám.“ SZD/M HKK (K)



Hledání zaměstnání, je obtížné zejména **pro rodiče na rodičovské dovolené a pro rodiče malých dětí**, kteří se musejí intenzivně věnovat péči o dítě. Nabídka částečných/zkrácených úvazků je malá, práci na DPP si klienti nemohou dovolit, neb by pro ně znamenala ukončení sociální podpory.

„Mám spoustu nabídek, ale všechno je to na 12hod, to mám svázaný ruce. Byla jsem na bezpečnostní agentuře, říkali, že by mě dali do dm, ale kratší doba, než 12hod je do 17:30, to nemám možnost, já musím děti vyzvednout v 16:30. A když onemocní, tak mi je nemá kdo pohlídat.“ SZD PHA (K)

„Základ je mít práci, já obíhala veškerý fabriky v Český Lípě a všude se na mě dívali divně, že chci na 1 směnu že mám 5 dětí. A oni jsou 2 nebo 3směnný provoz, tak mi nebudou dělat výjimku, že to není fér. A nemůžu sehnat nic jinýho, ani brigádně.“ RD LBK (K)

Samostatně žijící rodiče znevýhodňuje také praxe, že mnohé pracovní příležitosti na zkrácený úvazek jsou **přednostně nabízeny invalidním důchodcům**, kvůli dotaci na zaměstnávání tělesně postižených.

„Co jsou úklidy, tak to je chráněná oblast. Jestli nemáte důchod, tak se nechytnete. To jdete na net, na FB jak jsou brigády, tam je chráněná oblast. A berou dotace na ty lidi od státu. Oni je vezmou a mají za to peníze.“ RD LBK (K)

Vzhledem k značně omezeným možnostem zaměstnání a vydělání finančních prostředků je pro samostatně žijící rodiče s malými dětmi vyžadujícími péči, bez stabilního partnera či podpory rodiny, **obtížné sehnat také samostatné bydlení**.

„A když je maminka na rodičovské a má mimino, tak bude 3 roky na rodičovské a bude brát hmotnou nouzi a peněz má minimum.“ SZD STC

„Když je to maminka nebo otec samoživitel, co ví, že bude další 2 roky na rodičáku, nemá podporu rodiny, nedostane byt, že je mimopražský, tak je jejich situace bezvýchodná. 90 % z nich má dluhy.“ SD/SDD/RD PHA

Zařízení (před) školní docházky, mimoškolních aktivit a zdravotní péče pro děti: samostatně žijící rodiče s nezletilými dětmi jsou nuceni vyhledávat (před) školní docházku. To je zvláště náročné a zatěžující pro rodiče i děti při opakovaném stěhování se po AD.

„Děti tu mají školku, doktora, tak aby si pořád nezvykaly na něco nového. To je pro ně náročné. Hlavně kvůli dětem, ty děti to snáší hůř to stěhování z místa na místo.“ SZD/SZ JHC (K)

V AD, které jsou v okrajovějších částech regionů, je školní docházka a další péče o děti **obtížně dostupná**.

„Ty mini školky jsou obsazený místnima, my se tu nechytáme nebo je tam jedno místo a vy máte doma děti tři.“ SZD JHM

Na umístění dětí do základní/mateřské školy jsou pak klienti závislí i při hledání práce.

„Matky jsou docela závislý na tom umístění dětí, aby si mohly nacházet obživu, jít na práci, brigádu.“ SZD PHA

Školní docházka pro rodiče v nepříznivé sociální situaci **přináší další výdaje**, které jen obtížně zvládají platit.

„Dětem platím fondy, platí se fondy už i ve školkách, platím obědy, družinu. A nějaký kroužky. Na dceru mi na kroužky nezbyly peníze, synovi jsem zaplatila angličtinu a keramiku. A chodí do sauny. A dcera musí počkat, škola mě stála moc peněz, taška. A nikdo mi na nic nepřidal ani korunu. Alimenty mám 3tis a nikdo mi nedal ani halíř“. Praha K



„Někdy školky promíjí poplatky za školný, někdy o tom vyjednáváme. Snažíme se zajistit obědy zdarma, řešíme to se školou.“ SZD PHA

Sociální situaci samostatně žijícího rodiče (v naprosté většině matky) silně ovlivňuje **přítomnost a kvalita vztahu s partnerem**. Nepříznivá sociální situace často souvisí s **absencí partnera** (rozchod, výkon trestu, smrt), popř. **zneužíváním vztahu** (odebírání peněz, závislost na omamných látkách/alkoholu, násilí).

Zneužívající partner omezuje možnosti matky osamostatnit se; samostatný partner je naproti tomu často cestou k řešení nepříznivé situace s bydlením.

„Když si najdou partnera, co je nezneužívá, nežije z nich, není to alkoholik, feťák, není to příživník na té ženské. Takhle mají ty maminky vyřízené dávky, a když on by mohl pracovat a je tu denně, vyloženě parazituje na matce a těch dětech. Když si najdou partnera, co je zabezpečený, má svoje bydlení, chodí do práce, má trošku vztah k těm dětem, to taky pomůže. A pak má spousta maminek partnery ve výkonu trestu, když on se pak dostane ven, tak to je taky motivace, aby on se měl kam vrátit. A pokud má partner z výkonu trestu zajištěný bydlení, tak ho pouští i dřív, to je pro ty maminky motivace najít si bydlení, aby ho pustili dřív.“ SZD JHM

Na druhou stranu může přítomnost dětí v nepříznivé sociální situaci mít pro rodiče značnou **motivační hodnotu** situaci aktivně řešit.

„Já nepiju od roku 2015. Od té doby, co mám dceru jsem přestal.“ SDD MSK (K)

3.6.2. SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ

Sociální práce s cílovou skupinou samostatně žijících mužů a žen je v mnoha ohledech zvláště náročná. V této cílové skupině se objevuje často kombinace nepříznivých sociálních jevů:

- **Nízká motivace řešit svou životní situaci**, dlouhodobá nezaměstnanost/nezaměstnatelnost a bezdomovectví
- **Závislosti** na alkoholu/omamných látkách
- **Zdravotní a psychiatrické potíže**, omezené schopnosti zvládat základní životní potřeby
- **Vysoká zadluženost**, exekuce

„Práce, brigády, žádají si o invalidní důchody a potřebují pomoc s administrativou. Máme i pány, co si opět přejí navázat kontakt s rodinou. Často řeší i závislosti, tak chodí anonymní alkoholici, na nějaké terapie, aby docházeli.“ SD PHA

„A po půl roce jsme zjistili, že on do té práce nastoupit nemůže nebo nechce, že má tak velkou exekuci, že by měl minimální mzdu, tak není motivovaný, aby do té práce nastoupil.“ SD VYS

V AD pro samostatně žijící muže/ženy jsou pracovníci konfrontováni s **množstvím zdravotních problémů a sníženou schopností se o sebe starat** u klientů, kteří dlouhodobě pobývali na ulici a zanedbávali své zdraví; kapacity a kompetence AD poskytnout klientům zdravotní asistenci jsou omezené.

„Měli jsme tu pána, co měl vývod, byl hodně nemocný. Všechny azylové domy ho odmítly z toho důvodu, protože jedno z pravidel je, že musí zvládat hygienu a být soběstačný. Pánovi bylo přes 60, žil 20 let na ulici, byl docela v žalostném stavu, měl zdravotní potíže, tak s tím potřeboval pomoc. My máme štěstí, že tady je většinou někdo z pracovníků, co má zdravotní vzdělání, má nějakou zkušenost s tím.“ SD PHA

„Je nepříjemné, když se tu člověk pokálí, je dezorientovaný a netrefí na pokoj.“ SD ZLK



U starších samostatně žijících klientů se objevuje **potřeba dožití v bezpečném prostředí**, na kterou ovšem AD také nejsou dostatečně vybaveny.

„Mnozí zde chtějí dožít, nemají rodinu...pán s rakovinou sem přišel na revers, měl vývod, ale vzali jsme ho. Nechtějí dožít v nemocnici. Pán byl hospitalizován v nemocnici s jiným zdravotním problémem, na revers to ukončil, přišel, zdravotní stav se rapidně zhoršil, byla přivolána záchranná služba, a teď je ve vážném stavu. A ti lidé nechtějí dožít v nemocnici, přijdou tam, kde mají zázemí, kde se cítí dobře. Oni si neuvědomují ty důsledky pro nás, pro nás je to těžké.“ SD ZLK

„Většinou mají potřebu stálého bydlení, tu ale jim nejsme schopni zajistit, nemůžou tu být do konce života. 90 % lidí vám tu řekne, chci bydlet a chci klid. Bydlení tu mají, ale jenom dočasné a klid jim tu nedáme, musí spolupracovat.“ SD ULK

Specifickým problémem jsou **závislosti na omamných látkách**; AD mají s touto oblastí omezené zkušenosti i kompetence.

„S alkoholem se dá nějak pracovat a řešit to, ale drogy jsou problém, testy jsou drahé a nejde to dost dobře poznat, člověk je naráz aktivní, nebo roztěkaný, je to nebezpečné i pro ty klienty samé.“ SD ZLK

„Alkohol ještě zvládáme. Ty drogy, to je horší.“ SD ULK

Opakovaně je poukazováno na důležitost **volnočasových aktivit** pro cílovou skupinu samostatně žijících mužů a žen. Přinášejí klientům možnost pozitivního odreagování, díky kterému pak lépe přijímají sami sebe, sociální pracovníky a jsou otevřenější práci na IP.

„Potrpím si na volnočasovky, byť spousta azylových domů není pro. Nejsou v registru sociálních služeb ty volnočasové aktivity. Jsou velmi důležité pro tuto práci. Když člověk přijde z ulice, nemá kamarády, rodinu, neví co s volným časem, tak aby nedělal lumpárny, tak aby znovu získali ty koníčky, poznali co je baví a rozvíjeli se, znovu získali koníčky a rozvíjeli je, měli časovou náplň. Děláme workshopy, ruční tvoření, dneska je večer s kytarou, to chodí dobrovolníci hrát, zjistili jsme, kolik klientů hraje na kytaru. Chodíme na fotbalový, hokejový zápasy, do kina. Trošku je rozvíjíme, oni i zapomenou na svoje starosti, rozpovídají se, i my je poznáme a oni víc poznávají a vrací se přes tohle k tomu svému já.“ SD PHA

V rámci hledání práce je upozorňováno na **negativní vliv vysoké zadluženosti** na pracovní uplatnění klientů. Když si klient najde oficiální zaměstnání, přijde o dávky a značná část platu je mu stržena exekutorem. Mnozí z nich se proto vyhýbají legálnímu zaměstnání, pracují na černo, nebo zůstávají závislí na dávkách.

„Jo, měl jsem brigády, ale problém je exekuce. Když vám na to skočí a nechají vám úplný minimum, tak vás to přestane bavit.“ SD PHA (K)

„Pro ně je to demotivační. Když jdou pracovat, tak jim zkrátí dávky o to, kolik si vydělají. Systémově je to špatně, to lidi nemotivuje, aby pracovali, to lidi učí, aby využívali systém a naučili se žít s málem a jen šli na úřad práce. Toto je systémová věc.“ SD ZLK

Objevuje se také téma **podpory pracovních návyků u klientů, kteří mají problémy s užíváním alkoholu**, někteří pracovníci AD mluví o **de-tabuizaci užívání alkoholu** u samostatně žijících dospělých.

„Máme tu lidi, co jsou ve vysokém stupni závislosti na alkoholu, ale jsou velmi dobře schopni pracovat práci, když se zohlední že 1x za 14 dní nepřijdou do práce. Tak vypadne a vezmeme někoho jiného. Ale on v jiný dny funguje. V klasický práci by se s ním rozloučili. A my s ním řešíme jak chlastat tak, aby mohl ráno fungovat a jít do práce.“ SD OLK



„Je pro nás úspěch, byl pán, co když pil, tak byl agresivní slovně, vyřvával, odmítal respektovat pokyny pracovníků. A my řešili, že to je na ukončení služby. On měl náhled, říkal, že ví, jak to s ním je. Tak jsme mu řekli, ať si sleduje hladinku, kdy to je ok. A my po něm pak chtěli, aby tu hranici dodržoval. A když se mu to nepovedlo, tak ne, že by letěl, ale hledali jsme příčiny. On měl pak problémy s úřadem práce a jednal s úřednicí a říkal jí, že je alkoholik, a že nezvládne chodit tam odpoledne střízlivý, tak jestli by nemohl přijít ráno, dopoledne, že bude střízlivý. A to pak volal i ten úředník, že to je super. A my to netabuizujeme, neděláme z toho strašáka, tak to nese výsledky.“ SD OLK

Pracovníci AD se shodují na tom, že v mnoha případech je sociální práce s touto cílovou skupinou pomalá a pozvolná, a že je třeba identifikovat skutečné potřeby klienta a **pozitivně pracovat na změně negativních projevů chování**, které omezují klientovu samostatnost.

„To selhání, překročení služby je pro nás nástroj pro další práci s tím člověkem.“ SD OLK

Pozitivní a vytrvale podporující přístup i ke klientům, kteří se potýkají s množstvím sociálních, zdravotních i psychických komplikací, je předpokladem efektivní sociální práce.

„Pán, co tu byl 3x, různé peripetie, alkohol, ale předtím byl v životě úspěšný, to právě vedlo k tomu alkoholu asi, k té úlevě. A došlo to v létě tak daleko, že jsme ho v deliriu odváželi do Bohnic, skoro proti jeho vůli, ale bylo to na poslední chvíli. Pán se po léčbě vrátil po 3 měsících, docela živý, namotivovaný, odbydlel si tu další 1,5 měsíce a ve spolupráci s jeho známkou, které nebyl jeho osud lhotejný, tak se nám podařilo mu najít bydlení, pronájem garsonky, aktuálně teda bydlí, pracuje, a doufám, že to ustojí. A náš poslední rozhovor když jsem se ho ptala, v čem ten jeho úspěch tkví, tak mi řekl krásnou větu, že mu nikdo z nás nepřestal věřit. To je taky v těch sociálních službách důležitý. Vyhazujeme klienty za nedodržování pravidel, ale neztrácet s nima ten navázaný provázek, trošku s nima pracovat i v přesahu azylového domu. A to, že člověk klopýtne, to se stane.“ SD PHA

3.6.3. OSOBY (AKUTNĚ) OHROŽENÉ DOMÁCÍM NÁSILÍM

Specifická cílová skupina (zejména jde o ženy, muži jsou výjimečné případy), hlavní potřebou je **bezpečí před násilníkem**, některé klientky služeb AD využívají i v případě, když možnost vlastního ubytování mají, ale necítí se zde bezpečně.

„Hlavní potřebou zde je bezpečí...zabránit kontaktu s násilníkem.“ DN PHA

Klíčový je v tomto ohledu **status utajení adresy AD**, aby partner nemohl klientku dále pronásledovat a psychicky či fyzicky dále ohrožovat.

„Často i říkají klientky, že v den výplaty si on počká před azylákem, řve tam tak dlouho, dokud ona mu ty peníze neodevzdá. Pak právě ten status utajený adresy má důležitou roli, i když to ten partner objeví, tak je to bezpečný prostor, kde nemá, co dělat a my ho můžeme vykázat, nemůže se tam dostat. To je hrozně důležitý.“ DN PHA

S osobami ohroženými domácím násilím **přicházejí velmi často do kontaktu i „běžné“ AD** pro samostatně žijící rodiče a děti (tj. nikoli specializované pro osoby ohrožené domácím násilím). Některé i tyto „běžné“ AD proto z principu **nezveřejňují svou adresu**, popř. v případě potřeby **změní jméno klientky**, aby jí mohly zajistit bezpečí.

„Má to důvod, abychom nezveřejňovali tuhle adresu, aby se to nešířilo, že tady je azylový dům, aby tu klientky měly možnost být inkognito.“ SZD PHA

Institut utajení je však často obtížné udržet, partneři nezřídka adresu AD zjistí; přes děti, informační technologie, popř. jim jí prozradí sama klientka. Stává se, že institut ignorují i soudci a místo pobytu matky sdělí partnerovi v určení rámci opatrovnického řízení.



„A soudkyně svěří dítě do péči maminky a tatínek má rozšířený styk a k předávání dcery mělo docházet na místě bydliště matky. A naše právnička argumentovala, že maminka žije toho času v azylovém domě s utajenou adresou z důvodu domácího násilí, tak soudkyně řekla, že jí to nezajímá, že otec má nárok na to vědět, kde dítě žije.“ DN PHA

Po zkušenosti domácího násilí je klientkám potřeba **stabilizace psychická** (psychoterapie) a mnohdy i **fyzická** (léčba následků zranění). Cílem sociální práce je „návrat zpět do života bez násilí“.

„Já byla tak zbitá, že jsem musela podstoupit operaci. Měla jsem pohmožděliny, zlomený nos, měla jsem proraženou lícní kost, já mám tady titanovou destičku.“ SZD PHA (K)

„Cílem je stabilizovat svoji psychiku, pozvednout svoje sebevědomí, sebedůvěru, postavit se na vlastní nohy, získat bydlení, stabilizovat děti, odpoutat se od toho násilného partnera.“ DN PHA

Značná **potřeba soustavné terapeutické práce** v této specifické skupině však **není reflektována v základních principech služby AD**.

„Ale co považujeme za alarmující je potřeba dlouhodobé terapeutické podpory, psychické podpory, socioterapie, která v těch základních činnostech není. Paradoxně to je v tom odborném poradenství a klientka vyhledá poradnu, že se doma něco děje. Tam mi všechno tohle komplexní, odborné poskytnou, pak se situace vyhodí nebo se rozhodnu to řešit, odejít od násilného partnera, odejdu do azylového domu a tam mám najednou nárok jen na stravu a střechu nad hlavou.“ DN PHA

„Rakousko na tom frčí, že mají specializovaný domy pro oběti domácího násilí. Můžou poskytovat terapie klientům, můžou být na utajený adrese.“ DN PHA

AD zřizované církevními organizacemi nabízejí svým klientům možnost využít duchovní podporu.

Důležitým a citlivým tématem je **péče o děti** a jejich stabilizace po silně traumatizující zkušenosti domácího násilí.

„A nevěděla jsem, jak pracovat s dcerou, té bylo 2,5 roku, když se to stalo. Ona to všechno viděla, ona o tom furt mluvila, probouzela se, brečela.“ SZD PHA (K)

„Pak je další balík, práce s dětma. To je zásadní. Máme pedagogickou pracovníci a dětskou terapeutku v 1. osobě. Pro ty děti je to obrovská změna... samotný přechod z toho bytu do azylového domu je krizová situace. A co zažívaly je krizová situace.“ DN PHA

Významná je pro tuto cílovou skupinu **podpora sociálně právní**; ženy, které využijí služeb AD v souvislosti s domácím násilím, musejí absolvovat náročný a citlivý proces oddělení a ochrany před násilným partnerem a svěření dětí do péče, kde je nutná náročná komunikace s policií a soudním aparátem. AD, zaměřené na pomoc osobám ohroženým domácím násilím, poskytují sociálně právní pomoc, v rámci které, nabízí informace, odborné konzultace s advokátem, právní zastoupení a zprostředkování návazných služeb.

„Máme službu. Poskytování právních informací obětem trestných činů v kontextu domácího násilí.“ DN PHA

AD pro ženy ohrožené domácím násilím nabízejí svým klientkám také **programy na podporu sebevědomí a asertivity**.

Domácím násilím bývají často ohrožené **ženy s cizí státní příslušností**. Jejich situace je pak zvláště kritická; v cizí zemi mají pouze omezenou síť sociálních kontaktů, obtížně se domluví a vzhledem



k jazykové bariéře ani nespĺňujú kritéria pro vstup AD. AD má navíc povinnost nahlásit policii pohyb cizinců, čímž je ohrožen klíčový institut utajení (partner ženu často hledá prostřednictvím policie).

„A situace cizinek, těch je v ČR hodně, je to specifická skupina. Často se stávají obětí domácího násilí a je tu problém s cizineckou policií. Podle zákona o cizinecké policii jsme my v jejich očích ubytovatel, jako azylový dům, a máme povinnost hlásit pobyt cizinců. Tak bysme je měli do 3 dnů hlásit do nějakého systému. Ale to je proti všem principům naší práce.“ DN PHA

Specializace služeb poskytovaných AD pro osoby akutně ohrožené domácím násilím (status utajení, zabezpečení objektu, terapeutické služby, 24/7 služba, právní poradenství) je spojená s **mimořádnou finanční náročností provozu AD**. Ta však není reflektována v zákonném vymezení služby.

„My jsme proti obyčejnému azylovému domu specializovaný. Je tam komplexní balík služeb, utajená adresa, non stop specializovaný odborníci. Jen to není vyspecifikované v zákoníku a nedostáváme na to dostatek financí. Proti jiným azylovým domům jsme draží. Nejen náklady na provoz, ale náklady na pracovníky, služby.“ DN PHA

Otázkou je také **kapacita pro poskytování specializované podpory klientkám akutně ohroženým domácím násilím v „běžných“ AD pro ženy s dětmi**.

MLADISTVÍ:

- Stabilizace po pobytu v konfliktním/nevyhovujícím rodinném prostředí, **urovnávání vztahů s rodinou**
- **Dokončení školní docházky**, pokračování v dalším vzdělávání, popř. hledání zaměstnání osamostatnění se, hledání samostatného bydlení
- **Volnočasové aktivity**

„A máme tu aktivity, denně probíhá s klienty něco, doučování, sociální výcvik, keramická dílna. Je potřeba jim naplnit ten volný čas. To v jiném AD není. To patří specificky k tomu věku.“ M JHM

„Máme tu posilovnu, kulečnick, keramickou dílnu. A hlavně víceúčelové hřiště na basketbal, fotbal, tenis. Mají radši ty kolektivní sporty.“ M JHM

Také v cílové skupině mladistvých se objevuje téma **zadlužení**.

„V masivním měřítku, kdy ty dluhy jsou 100tis, tak je to 10 %. Minimálně 50-60 % sem přijde s nějakými dluhy. Včera jsem měl klienta, co není hlášený na zdravotním, má dluhy na dopravním podniku a že to je tak 40tis.“ M JHM

AD jako ochrana před negativním vlivem nepříznivých sociálních vazeb

Klienti s historií závislosti na omamných látkách/alkoholu zmiňují, že AD je pro ně ochrana před negativním vlivem „starých známých“ z ulice, zejména ve větších městech.

Berte to tak, že to je velký město a když jste z Brna, tak se s těma lidma zpátky stahujete do té společnosti. Ten azylový dům vás nakopne být normální člověk, mamina, starat se o děti. Má to být přechod, že se osamostatníte, budete mít vlastní byt, vést normální život, rodinu. V Brně, když jste byl na ulici a jdete s dítětem, tak víte, kam jít za těma bezdákama a víte, kam si za nima jít pokecat. I když víte, že to jsou špatný lidi, tak vám ale v tom špatným období pomohli. Jdete za nima jako za kamarádama, nevědomky, nedochází vám, že vás stahují zpátky do té společnosti, bejt na ulici, ležet tam ožralej.“ SZD JHM (K)

Vybrané příklady pozitivní praxe:

- Klient měl nárok na ZTP a nevěděl o tom, v AD mu to sociální pracovník poradil a důchod mu byl přiznán.



- Klient se nechal zaměstnat a přesto, že mu strhává exekutor značnou část příjmů, má zájem své dluhy platit a vydělá si o něco víc než na dávkách.
- Mladí samostatně žijící závislí na omamných látkách, chtějí svou závislost řešit, sami si řeknou, že chtějí jít do léčebny, když „mají chuť“ na drogu.
- Práce na bodový systém: klientům je umožněno pracovat a odměňovat jej prostřednictvím „bodů“ a vyhnout se tak negativnímu tlaku exekucí na možnost legálního zaměstnání. Smysluplné zaměstnání má pak velmi pozitivní efekt na celkovou motivaci klienta spolupracovat na změně své nepříznivé sociální situace.
- Dům pro „dezolátní“ klienty s péčí, kde je chronickým bezdomovcům v pokročilém věku, často s kombinovanými zdravotními a duševními obtížemi, umožněno dožít. Provozovatel vnímá pozitivní vliv dlouhodobé perspektivy bydlení na celkový stav klientů a jejich motivaci pečovat o své zdraví.
- Maminka VŠ s drogovou minulostí a malým dítětem s pomocí AD stabilizovala svůj zdravotní stav, úspěšně žádala o sociální byt a sehnala práci uklízečky, zvládne byt uplatit, podařilo se zastavit některé exekuce, znovu začala chodit na VŠ, její dcerka do školky.

3.7. POHLED KLIENTŮ: POTŘEBY PŘI PLÁNOVÁNÍ A REALIZACI SOCIÁLNÍ PRÁCE V AZYLOVÝCH DOMECH

Klienti oceňují v první řadě **bezpečné a důstojné bydlení**, které jim poskytuje pobyt v AD. Stabilita bydlení, byť na omezenou dobu je základním předpokladem pro stabilizaci v dalších oblastech.

„Je to opravdu pro ty lidi, pro nás, kdo jsme na tom takhle, tak něco neuvěřitelného. To je jak dar z nebe. Obrovská pomoc, úleva. Hlavně kvůli dětem. Kdybych byla sama, tak i kdybych měla pospávat kdekoliv, tak sama se vždycky můžu hnout, ale s dětma to nejde, když nemají zázemí. A tady to zázemí je, máme je kde vykoupat, mají svoji postel. A s ledasčím vám poradí, dostáváme tu i potraviny. Máte v čem vyprat, dostanete i prášek na praní, deku, polštář. Je to nenahraditelný v tom momentě, kdy je na tom člověk takhle. A hlavně tím, že je člověk psychicky vyčerpaný, tak i možnost porady z jejich strany, aby načerpal sílu a nevzdával to. Dostanete ten náboj, je to ta pomoc všeobecná i psychicky. Že ty lidi jsou tady, že s váma ty věci probírají, zajímá je to. Nejste jim jedno.“ SDD PHA (K)

„Mi nejvíc pomohl tím, že jsem tu byla přijatá. Byla jsem v situaci, že jsem opravdu nevěděla, kde a jak si pomoci. Tím, že jsem dostala zpátky dávky. Malá chodí do školky, má doktory v pořádku, dokážu se o ní postarat, zajistit jí všechno.“ SDD MSK (K)

Pro klientky akutně ohrožené DN je zejména důležité bezpečí, které jim AD poskytuje před ohrožením ze strany násilnického partnera, popř. jeho rodiny.

„Nejvíc ta bezpečnost, bezpečí, a pak ty konzultace, rady a velká podpora.“ DN PHA (K)

Klienti dále spontánně oceňují podporu:

- **Materiální:** zejména potravinovou pomoc, drogerii, hygienické potřeby a oblečení, která jim ulevuje finančně a umožňuje jim např. efektivněji spořit.
- **Emoční:** „možnost si popovídat“ se zaměstnanci AD, ale i s ostatními klienty. Zejména pro klienty traumatizované, nejisté, s nízkým sebevědomím, kteří mnohdy nemají s kým sdílet své starosti.
- **Praktickou:** pomoc s orientací v dávkovém systému, zjištění nároků na dávky, pomoc s vyplněním formulářů, doprovod na úřady, ale také nácvik rodičovských dovedností atp.

„My si tu střádáme ty peníze na bydlení, abychom to my matky neutratily. Někdo si kupuje nesmysly, kraviny a nemá na bydlení. Tady si to můžete do kanceláře ukládat. A ta potravinová pomoc je



sponzorovaná, to jsou základní věci, oleje, mouky, cukry. A tak to funguje na všech azylových domech.“ SZD KVK (K)

„Vždycky když něco potřebuju a dá se říct, že něco ani ne vyřídit, to si i vyřídím sama. Ale když vím, že mě bude něco tížit, něco potřebuju osobního, tak kdykoliv můžu přijít. I to, že já si vždycky myslela, že když půjdu za sociální pracovníci, tak že bude čára, dál už se nedá jít. Ale tady jsou takový, že přijdete, řeknete, že s nima potřebujete něco probrat, i osobní věci, záležitosti, tak můžu s čímkoliv přijít a oni mě vyslechnou, poradí mi, co by bylo lepší. Když chci brečet, tak vím, že můžu přijít brečet.“ RD LBK (K)

„Mně se tady bydlí hodně moc dobře. Máme tady soukromí, jsou tu sociální pracovníce, co mi pomáhají. Já i když mám problém s děckama, Honzíkovi je 13, tak jdu za ní. Nebo si vyřídit peníze, hmotnou nouzi. S tím mi pomáhají. Jdou se mnou i na úřad jako doprovod. Potravinářská pomoc. Když přijdu s čímkoliv, tak mi pomůžou.“ SD/SDD/RD PHA (K)

„Ten azylový dům vás nakopne, být normální člověk, mamina, starat se o děti. Má to být přechod, že se osamostatníte, budete mít vlastní byt, vést normální život, rodinu.“ SZD JHM (K)

„I psychicky a vyřídit přídavky na děti a vyřídit všechny dávky ohledně hmotné nouze. To já nikdy nepobírala, vždycky jsem pracovala, nikdy jsem nebyla bez práce.“ SZD STC (K)

„A přijela jsem sem a tady mi pomohli se školkou, se vším.“ SZD/SZ JHC (K)

„Malá dostane plenu, nějakou tu hygienu. To je velká pomoc. Velmi si vážíme toho, co pro nás dělají. Moc těch peněz nemáme.“ RD PLK (K)

„Jsem byla ráda, že tu byl někdo, protože jsem se bála. Je to hrozně malinký miminko, s tím jsem neměla zkušenost. S kojením, přebalováním. To jsem byla ráda, že tu někdo je, kdyby se něco dělo. Nějaká jistota nebo podpora. Člověk si není úplně jistej, když vám dají takovýho malýho tvorečka a brečí to, nevíte. A je dobrý, že víte, když se něco stane, že vám poradí, můžete se na ně obrátit.“ SZD/M HKK (K)

Klienti oceňují i také volnočasové aktivity v AD a aktivity pro děti.

Byly tam i zábavný kroužky pro děti, pořád se pro ně něco vymýšlelo. I pro nás něco bylo. V úterý bylo vaření, ve čtvrtek se šilo na stroji nebo něco vyrábělo. Takový odpočinek. A děti měly vlastní kroužek. SZD/SZ JHC (K)

Velmi pozitivně je klienty vnímán přístup pracovníků AD, jejich vstřícnost a ochota pomoci. Mnozí klienti ani nevnímají, že se formálně účastní individuálního plánování.

Klienti mají různou míru potřeby a pochopení pro individuální plánování. Většinou však tento předpoklad pobytu v AD akceptují.

„Nevím, nejdřív ty individuální plány, to bylo takový, nevím, ale musel jsem. Pak jsem si zvykl a už mi to ani nepřišlo.“ SD PHA (K)

„Věci, co se dají vyřešit, oběháme si je sami, je to lehké, tak do toho se nehrnou. Nejdou s námi za každou blbostí, co si vyřešíme sami. To je dobře, dělají to, aby se lidi naučili samostatnosti a začlenili se do normální společnosti.“ RD PLK (K)



4. Analýza strategií a možností azylových domů při zprostředkovávání nebo zajišťování tréninkového, návazného standardního nebo substandardního bydlení či jiného ubytování pro klienty v průběhu služby nebo po uplynutí doby pobytu ve službě

4.1. DÉLKA POBYTU V AD

Klienti využívají AD **různě dlouhou dobu**, podle jejich individuálních možností a situace. Značná část klientů využije maximální zákonem doporučenou dobu pobytu jednoho roku.

„Většina maminek přichází, že to je na 1-2 měsíce a ve finále je z toho $\frac{3}{4}$ roku, rok a stejně jdou pak do dalšího azylového domu, že se jim nepodaří tu situaci vyřešit.“ SZD JHM

Je běžnou praxí, že pokud sociální pracovník/vedení AD uzná za vhodné, **délka pobytu je klientovi prodloužena** na více než 1 rok, typicky:



- **Samostatně žijícím rodičům** v období předcházejícím důležitým změnám v jejich životě nebo jejich dětí (např. před nástupem klienta do práce, dokončení docházky dítěte, klient čeká na přidělení bytu).

„Pokud by v jejich osobních poměrech se stalo něco závažného, najde práci, dítě má zdravotní problémy, tak můžeme prodloužit smlouvu 2x o 3 měs. Nebo aby dítě dochodilo školní docházku. Když je třeba duben, kdy by měla odejít, tak prodloužíme smlouvu, aby tu mohlo být do konce školního roku.“ SZD/SZ JHC

- **Samostatně žijícím mužům/ženám**, kteří mají mizivé vyhlídky na obstarání vlastního bydlení, a kteří mají zvýšenou potřebu stabilizace, kvůli zdravotnímu stavu i vysokému věku, ale také např. vysokému zadlužení.

„Ta paní, co odjížděla tu byla necelé 2 roky. A kdyby si jí dcera nevezala, tak by tu byla ještě déle. A kdyby to byla hodně dlouhá doba a nemohli bysme si to, jak obhájit, tak bysme jí poslali na jiný AD.“ SD ULK

„Většina uživatelů jsou zadlužení, mají dluh vůči městu, jsou na dávkách, mnohdy není uspokojivý ani jejich zdravotní stav, do domova se zvláštním režimem je nevezmou, že jsou soběstační. A co mají dělat? My říkáme, že tady můžou být maximálně 1,5 roku.“ SD ZLK

„Řešíme potřeby těch lidí, a jak tu službu nastavit, aby tomu odpovídala. A AD je daný ze zákona na 1 rok, to v praxi vytváří hru mezi chronickými klientama a pracovníkama, co mají toho klienta někam posunout. Ale ve finále je to hra, že se ten klient jen někam posune, pak jde na rok do jiného AD, a pak zase k nám.“ SD OLK

- **Ženám ohroženým domácím násilím:** během ročního pobytu nestačí vyřídit právní úkony spojené s rozchodem s násilnickým partnerem.

„Soudy, jen opatrovnické, trvají přibližně 3 roky. To ten rok je málo v azylovém domě, pak v bytě. A pořád není vyřešené to dítě.“ DN PHA

- **Mladistvým:** kvůli možnosti dokončit školní docházku je jim pobyt v AD prodloužen až na 4 roky.

„Jsou tu 3-4 roky, než ukončí školní docházku.“ M JHM

Pro většinu ostatních klientů je nastavení doby pobytu v AD na maximálně jeden rok dostačující pro stabilizaci a nalezení následného bydlení.

„Myslím že ten 1 rok je dostačující pro ten pobyt. Klient, který spolupracuje, získá ty znalosti a dovednosti během toho roku. A často se ukáže, že klienti který chtějí, hodně spolupracují, tak během prvního půl roku už mají práci, bydlení.“ RD LBK

4.2. HLEDÁNÍ DALŠÍHO BYDLENÍ

„Kam klienti jdou po ukončení pobytu? To je problém. To je hodně veliký problém.“ SD ULK

Shánění návazného bydlení je **hlavní náplň sociální podpory klientů v AD**. V rámci stabilizace příjmů si klienti v AD mají **možnost spořit finanční prostředky** na další bydlení, hlavně na kauci a první nájem. Samotné vyhledávání intenzivněji probíhá zejména **v pozdějších fázích pobytu v AD**.

„Máme individuální plán, s tím pracujeme. Je to systém equip. Tam to bylo nastaveno tak, že po třech měsících, když je tu klientka, tak žádá o prodloužení pobytu. Pak musí vyhodnotit individuál s klíčovými



pracovníkem. Něco trvá, něco je v polovině, ale pořád nemá to bydlení. Někde se k němu dostane až za půl roku. Dávat bydlení na začátek je blbost, to přijde až po půl roce.“ SZD KVK

AD poskytují klientům zázemí pro **hledání na internetu** (počítač s připojením), popř. sociální pracovníci sami **aktivně vyhledávají možnosti ubytování** v dané lokalitě, v případě potřeby klientům **asistují při obvolávání nabídek, kontrolují smlouvy s pronajímateli**.

„Podíváme se do nájemní smlouvy, jestli pro ně není nevýhodná, jestli má náležitosti, co má mít.“ Praha SP

„Na chodbě jsou vyvěšené byty 2+1 a 1+1, každý si tam může zavolat. A najdete tam, kde jsou volné byty na nástěnce.“ RD PLK (K)

Významné je pro klienty **doporučení AD** při jednání s pronajímateli, popř. s bytovými komisemi.

„Hodně nám pomáhala sociální pracovnice. Ta nám dávala posudky na ten bytáček, jako přítelovi.“ SD/SDD/RD PHA (K)

4.3. SPOLUPRÁCE PŘI VYHLEDÁVÁNÍ DALŠÍHO BYDLENÍ

Při hledání ubytování pro klienty AD aktivně spolupracují se svými partnery: **OSPOD, ÚP**, a také **s obcemi/městy**, jejichž bytový fond je potenciálně dostupnou a vhodnou variantou návazného bydlení pro klienty AD. Situace je v různých regionech odlišná, dle možností a politiky obcí.

„My máme dobrou spolupráci s bytovou komisí, ta chce doporučení na klienty, ale to nedáváme plošně. Dáváme ho jen těm, kteří na tom makají, a u kterých máme důvod věřit, že to zvládnou, ti ostatní nám jen naruší tu dobrou spolupráci.“ SDD MSK

„Teď se v Praze rozjíždí Housing First...magistrát nějaké byty slíbil, nicméně já osobně žádný pohyb a zlepšení nezaznamenala.“ SD PHA

Méně častá je spolupráce AD **soukromými pronajímateli**; v případech, kdy AD se soukromými pronajímateli spolupracují, se tato spolupráce zdá být funkční.

Významná je spolupráce AD **s terénními službami** v oblasti bydlení, které pomáhají zprostředkovat poptávku sociálně znevýhodněné klientely a nabídku soukromých pronajímatelů a nabízejí návaznou podporu pro klienty, kteří z AD odejdou do vlastního bydlení.

„To dělá nezisková organizace Indigo, tam mají projekt na 3 roky z EU, ta to tam hlídá. Oni jim tam těm lidem pomáhají, s majitelkou, správcovou komunikují a oni jsou pod jejich ochranou. Ale kdo o nich neví, nespolupracuje s nima, tak v tom lítá sám a to je peklo. SD/SDD ULK

„Ano, máme to i nabídnutí od terénních pracovníků, kdybychom potřebovali s něčím pomoci, hygienou, úředními věcmi, tak nás doprovodí na úřady, vyplnit papíry. Když si nebudeme vědět rady tak nám pomůžou.“ RD PLK

Ve větších městech se AD v rámci hledání bydlení **zapojují do projektů** zaměřených na pomoc s obstaráním bydlení pro lidi v nepříznivé sociální situaci, např. „Housing First“. Zmiňovány jsou tyto projekty/iniciativy:

- PROJEKT „NEJDŘÍV STŘECHA“ <http://www.nejdrivstrecha.cz/>
- DOBRÉ BYDLO (OPZ)
- FÉROVÉ BYDLENÍ <http://ferovebydleni.cz/>



- PLATFORMA PRO SOCIÁLNÍ BYDLENÍ <https://socialnibydeni.org/platforma-pro-socialni-bydeni>
- PORTAVITA <http://portavita.cz/socialni-bydeni/>

„V minulém roce jsme navázali na platformu pro sociální bydlení. Magistrát je taky partner. R-Mosty, to je to Férové bydlení projekt.“ DN PHA

„Byl First Home, to bylo něco jako sociální byty, to bylo pro uživatele, maminy s děčkama na ulici. To mají v merku Podanky, Červený kříž. Taky se hodně dozvíte od holek co tam pracují.“ SZD JHM (K)

4.4. FUNKČNÍ ASPEKTY PŘI POMOCI ZÍSKAT DALŠÍ BYDLENÍ

Funkční pomoc v rámci těchto projektů záleží zejména na komplexní asistenci znevýhodněným klientům v procesu hledání, vstupu a „zaběhnutí“ se v novém bydlení:

- **Zaručení se AD/organizace u pronajímatele za připravenost klienta na samostatné bydlení** (včetně záruky za jeho spolehlivost při placení nájemného)
- **Pomoci s obstaráním kauce** (prostřednictvím nadačních fondů, popř. Z MOP přes ÚP)
- **Sociální podpoře klienta v začátku samostatného bydlení** (podpora při vybavování bytu, pomoc při běžném provozu, komunikaci s dodavatelem energie, úřady, pronajímatelem atd.)

„S klientkou se naváže spolupráce, smlouva do projektu. My jí pomáháme se sehnáním bytu a s následnou péčí na rok v tom bytě. Máme i finanční možnosti, ty byty často váznou na kauci, že úřad nedá celou kauci a ne vždy má klientka tolik našetřeno. A vybavení, pomoc charitně, sehnat nábytek. A pak s nima chodíme na prohlídky, staráme se, aby chodily dávky, hlídáme platby a rok jim tak pomáháme. Ten projekt je i vázaný na magistrát. A část zaměstnanců spadá pod magistrát.“ SZD STC

„My tam děláme, že za peníze se snažíme těm, co odchází z azylového domu sehnat bydlení na volném trhu s bytama nebo na obecním. Podmínka je, že se v těch bytech musí dělat sociální práce. Tak se rekonstruuji ubytovny, který město má a prohlašují se za byty. I když to se sociálním bydlením nemá nic společného. Ale na Mladou Boleslav je to obrovský posun.“ NGO PHA

„Teď se nám to podařilo pro matku se 4 dětma. Je na MD, sehnali jsme pro ní 3+1, je to RD, je to část Boleslavi. Přišel sem majitel, doslechl se o projektu. On tam pronajímal byty agentuře a je ekonomická krize a Škodovka se některých agenturních zaměstnanců zbavuje. A majitel přemýšlel, jak tu nemovitost, co má volnou využít a doslechl se o AD a přišel s nabídkou těch dvou bytů. Jedna je samoživitelka, čtyři děti. A druhá je vdaná, taky 4 děti, ta tu taky žila. Jsou tam čtyři měsíce, tak se rozjždí příspěvek na bydlení, dochází se za nima, voláme si. Cílem je, že musí být schopné samy, musí platit, rozpočítat si peníze, ale když je problém, tak jsme tu my. A při technických problémech, ať volají majitele, ne nás. Při ostatních problémech mohou kontaktovat nás.“ SZD STC

„Když máme prachy na fakultativní projekt z evropských prachů, tak klientky odcházejí ve velkým počtu do klasického bydlení...máš další lidi, co ti shání volný byty na trhu, přemlouvají reality, stahují inzeráty z makléřských SW. Dávají kauce na bydlení. Kauce na bydlení dává občas úřad práce a Babiš, nebejt nadace Agrofert, tak spousta lidí nebydlí.“ RM

„Uděláš psychosociální podporu, že s ním jsi, často jsou ty lidi na to sami, a nebo mají kolem sebe lidi, co by je dokopali. Jsi expertem na dávky, poloexpertem na pracovní trh, poloexpertem až expertem na realitní právo. Můžu ti dát mandát, abys jednal za ně s majitelem bytu. Dáváš mu dobré rady, co se týká vyučování energií. Pomůžeš mu sehnat prachy na kauci na bydlení. Je toho docela dost. To jsou lidi



bez rozumného sociálního kapitálu vedle sebe. Ty ženský, co přicházejí do AD už v nějakém sociálním vyloučení žijí od 16-17-18, není tam záchytný bod, podpůrný prostor. A když je vykopneš z AD a nedáš jim následný support, tak velmi často recidivují zpátky do azylové turistiky.“ NGO PHA

POMOC PŘI ZÍSKÁNÍ PROSTŘEDKŮ NA KAUCI

AD se snaží motivovat klienty k našetření prostředků na kauci, která je jednou z hlavních bariér pro získání pronájmu.

Pro překonání této bariéry nabízejí **nadace a nadační fondy** možnost poskytnutí prostředků. Nejčastěji jsou zmiňovány nadace Agrofert a J&T, projekt „Nejdřív střecha“ a další. U některých nadací je poskytnutí prostředků omezeno pouze na samostatně žijící matky s dětmi.

„Nadace Terezy Maxové a nadace Agrofert. Ty poskytují různou finanční podporu, mimo jiné na uhrazení kauce na první nájemné. Ve chvíli, kdy mají dávky hmotné nouze, doplatek na bydlení, tak jim ten úřad zaplatí z velké části to nájemné, ale pro ně je bariérou ta kauce. Ta je až pětinasobek měsíčního nájmu. Kde má ta samoživitelka vzít 60tis na uhrazení nájmu, kauce, provize makléři. To jsou desítky tisíc, co ona nemá, a pokud nedostává výživný, tak to nebude mít ani roky po tom, co bude zaměstnaná.“ SZD PHA

„I farní charita má zřízený sociální fond, ten může klientům půjčit bezúročnou půjčku na kauci na byt. Ale musí to být klient, se kterým spolupracujeme a ručíme za něj, že bude ten splátkový kalendář splácet.“ RD LBK

Prostředky na kauci poskytují také **některé ÚP v rámci MOP**. Tato praxe je však vázána na konkrétní ÚP, není nabízena systémově. Použití MOP na kauci je poskytována pouze jednorázově.

„U několika se sehnaly, přes nadační fond nebo takovou organizaci, peníze na kauci. To je obrovský problém ty peníze na kauci na byty. A už se stalo, i že z úřadu dostaly mimořádnou peněžitou pomoc na kauci. Ale běžně to úřad nedává.“ SZD JHM

4.5. NÁSLEDNÉ BYDLENÍ KLIENTŮ AD

Pracovníci **AD mají přehled** o tom, kam jejich klienti po uplynutí pobytu v AD jdou, ovšem pouze **částečně**.

Není výjimkou, že klient odejde bez toho, aby sdělil pracovníkům AD kam jde, většinou v cílové skupině samostatně žijících mužů a žen, okrajověji i rodičů a dětí.

„Většinou u nás je to tak 60 %, že odchází do vlastního bydlení, těch 40 % do jiných azylových domů nebo tak 3 % pobyt neznámý. To jsou 3 klienti za rok, že nám neřeknou, kam jdou, že se na nás naštvo, to jsou ty ukončovací pobyty. To je většinou u jednotlivců, u rodin s dítětem víme, kam odcházejí. A těch 40 % je to většinou do jiných azylových domů, do domů pro seniory, domů s pečovatelskou službou, do služeb sociální péče. I to vnímáme jako úspěch, je to dlouhodobější forma bydlení.“ SD/SDD/RD PHA

Klienti z AD odcházejí zejména do těchto forem ubytování:

1. Soukromé pronájmy
2. Obecní byty
3. Ubytovny
4. Firemní ubytování
5. Instituce (nemocnice, psychiatrické léčebny, vězení)
6. Návazné sociální pobytové služby



7. Sociální byty
8. Jiný AD
9. Další (k rodině, partnerovi, známému, na ulici)

VIZ PŘÍLOHA 3: Následné bydlení klientů AD

Vysokou úspěšnost v nalezení stabilnějšího bydlení (tj. nízký podíl klientů odcházejících do dalšího AD) vykazují zejména AD, které **pracují v rámci programů/projektů na podporu bydlení**, kde AD spolupracují s obcemi, soukromými pronajímateli, ÚP, nadacemi, popř. dalšími (terénními) sociálními službami a kromě hledání bydlení, je klientům poskytována **komplexnější podpora** při jednání s pronajímatelem (garance), finanční prostředky na kauci a následná sociální podpora (projekty „Housing First“, např. projekt „Dobré bydlo“ v Mladé Boleslavi).

4.6. SPECIFIKA JEDNOTLIVÝCH MOŽNOSTÍ BYDLENÍ PRO KLIENTY AD

SOUKROMÉ PRONÁJMY: jsou pro klienty AD dostupné zejména v menších městech/obcích a regionech. Ve **větších městech jsou spíše nedostupné**, zejména kvůli:

- **Vysoké ceně nájemného**
- **Nutnosti platit kauci** (až 3násobek měsíčního nájemného)
- **Neochotě pronajímatelů pronajmout** byt znevýhodněným žadatelům (matce s více dětmi, rodinám s více dětmi, Romům, žadatelům pobírajícím dávky, zadluženým atd., viz „Bariéry pro získání samostatného bydlení“).

Jsou případy, že se klienti spojí a pronajmou si **byt společně** (nejčastěji samostatně žijící dospělí, mladiství), pro víc lidí je pronájem finančně dostupnější. Vzájemné spolužití však může mít svá rizika (např. neshody mezi klienty, neplacení nájmu). V případě, že klienti pobírají dávky, jsou posuzováni jako společná domácnost.

„Jsme tu tři kamarádky, hledáme 3+1 po Brně i okolí, do 15.000 Kč i s energiemi, to jsme vypočítaly, že jsme schopné dát.“ M JHM (K)

„Vytvoří si přátelskou vazbu a jdou bydlet spolu.“ SD ZLK

„Pak se i 2-3 klienti domluví, dají dohromady peníze. To nedoporučuju, je to rizikový. Někdo se pak do toho nepřidá, odejde a zkrachuje to.“ M JHM

„Tam byl problém, že jsme si řekli, že budu přispívat tolik a tolik na domácnost, jenže pak jim to bylo málo a chtěli víc. A pak už jsme se začli hádat a bylo vidět, že je tam hustá atmosféra.“ SD/SDD ULK (K)

„Ale když půjde senior a někdo kdo je vedený na úřadu práce, tak jsou posuzováni spolu. Někdo uvažoval že by šel spolu, tak i tohle musí řešit. Senioři se můžou domluvit, ale u podnájmů jsou společně posuzovány ty osoby.“ SD ZLK

Specifická situace v soukromém bydlení je **v sociálně vyloučených lokalitách**: bydlení zde pro znevýhodněné skupiny dostupné je, ovšem v rámci „**obchodu s chudobou**“: jeho kvalita je velmi nízká, cena nájemného vysoká a často jsou klienti vystaveni podvodům a šikanování ze strany pronajímatelů. V některých zvlášť problematických lokalitách (severní Morava, severní Čechy) se ÚP a města/obce snaží vznik vyloučených oblastí a „obchod s chudobou“ eliminovat a ubytování zde přestávají proplácet.

„Tady jsou vybydlený baráky. To je ten kšeft s chudobou. Ty podmínky jsou takový, stává se hodně často, že si tam ty lidi ubytují. Ona si klientka našla podnájem bytu, malé garsonky, on jí dal klíče od bytu, ona ještě neměla smlouvu, to nám bylo zvláštní. Pak si od ní vzal kauci. A oni nepošílají ty nájem na účet, ale chodí výběrčí za nima a on si ty peníze vezme, nedá jim žádný potvrzení, a pak se jim ozve majitel, že nemají zaplacený nájem a vystěhuje je. To je běžná praktika v Chomutově a Jirkově.“ SD ULK



MĚSTSKÉ/OBECNÍ BYTY: ve většině měst jsou **téměř nedosažitelné**, vzhledem ke značně **omezenému bytovému fondu měst a dlouhým čekacím dobám**.

„Slyšela jsem od paní z OSPODu, od sociální pracovnice, že každé město má svoje sociální byty. Tady mi řekli, že sociální byty v Adamově nemají, že odkoupili městský byty a dál je pronajímají. Adamov to nemá. Tak se budu pít v okolí Blanska, Brna, ty dědinky, to je lepší být okrajově než v Brně.“ SZD JHM (K)

„Klient se musí přihlásit, ale je to na několik let.“ M JHM

Městský/obecní byt je nedosažitelný pro **žadatele z jiného města/regionu** a pro ty, kteří mají **dluh u obce** (typicky za neplacení odvozu komunálního odpadu a jiné přestupky).

„Jirkov má formu sociálního bydlení. Říkají tomu „prostupné bydlení“. Ale naši klienti na to nedosáhnou. Nemůžou mít žádný dluh vůči městu. Klienti neplatili popelnice, tak jim vznikly dluhy vůči městu. A musí mít zaměstnání. Tak nám z toho 90 % klientů vypadne. Měli jsme jednoho klienta, u kterého se to podařilo.“ SD ULK

UBYTOVNY: jsou celkově jako možnost bydlení pro klienty AD **vnímány kontroverzně**. Jsou **přístupnou alternativou pro jednotlivce**, muže i ženy, kteří zde mají volnější režim než v AD, oceňují možnost požívat alkohol a kouřit.

„Je tam volnější režim, popíjejí tam a vodí si tam kamarády.“ SK VYS

Mnohým samostatně žijícím klientům však také nevyhovují, nemají zde klid a často jsou zde horší hygienické podmínky než v AD.

„Tam můžete přijít a druhý den budete zavšivený.“ SD PHA (K)

„Když by šli na ubytovnu, tak my víme, že to je krok o 3 kroky níž. I ten způsob života, co se tam vede, tak co se tady podařilo, tak to končí. Ani tam nechtějí jít. Odejdou, a pak se za tři měsíce vrátí. To musí být ta 3měsíční pauza.“ SD ZLK

Ve většině případů jsou ubytovny **nevhodné pro rodiny/samostatně žijící rodiče s dětmi**. Důvodem je nedostatečné zázemí pro výchovu dětí, společné sociální zařízení, přítomnost pohybu podnapilých a násilných osob, ale i vysoká cena. OSPOD v některých případech **neuznává ubytovnu jako vhodné prostředí pro výchovu dítěte**.

„Tam to není nejlepší, o víkendu dostanou pánové pivo a je to na ubytovnách trošku špatné.“ RD PLK (K)

„Ale většina ubytoven není pro děti, šílený podmínky, alkohol, násilí, hluk do noci. A není to i levný. Může platit 1,5tis za noc matka s 2 dětma, protože je účtují jako dospělý, tak platí 3x 500,-.“ SZD PHA

„Tam jsem otěhotněla a přišla paní z OSPODu a tam byla malá místnost. Neměla bych tam ani kam dát postýlku, nic. Neměla jsem ani pro kluka žádný věci, postýlku, nic.“ RD PAK (K)

Ubytovnu často využije partner, pokud je rodina nucená se rozdělit, aby matce nebylo odebráno dítě.

V některých regionech jsou ubytovny **provozovány spekulanty**, kteří zde ubytovávají sociálně slabé občany za nevýhodných podmínek v nevyhovující prostředí, a zneužívají jejich nepříznivé sociální postavení.

„To je byznys s chudobou, ty lidi platí nehorázný prachy, stát to stojí nehorázný prachy, ty pronajímatele jsou největší mafiáni ve městě. A kolikrát i ty praktiky, co jsem zažil jako teréňák, to je neuvěřitelný. A v podnájmu vám z hodiny na hodinu řeknou, že jdete. Jdete ven, vrátíte se, máte vyměněný zámek a věci máte na půdě, a dokud nedáte dva tisíce, tak se k věcem nedostanete. A úřad práce vyplácí dávky,



má tři výplatní termíny. A majitel ubytovny řekne, že chce mít prvního prachy na účtě. A když je nemá, tak je penále pro rodinu 100,-/den. A když mu přišly peníze desátého, že je z pracáku uvolnili osmého, tak chce navíc litr. A chcete prát, pračka stojí 100,-. A pak jsou ubytovatelé, je tu pan doktor Hron, to je gynekolog, ten dělá opatrovníka lidem a zároveň je ubytovává na ubytovně, na kterou lidi nemůžou čerpat doplatek na bydlení. A tam to není zkolaudovaný, je tam plíseň, ty lidi tam žijou ve sklepě jak zvířátka, on je obchází a vybírá si ty peníze.“ SD OLK

Podobně jako v případě bytů má v těchto lokalitách k ubytovnám **negativní postoj i ÚP** a omezuje příspěvky na bydlení v tomto typu ubytování.

„Z pohledu státu není třeba podporovat podnikatele s ubytovny.“ UP OLK

Jistou alternativou mohou být tzv. **sociální ubytovny**, zřizované některými městy/obcemi.

„To jsou ubytovny, co vznikly z internátů a 10-15 let zpátky je začly stavět, že to hradí sociálka. A hmotná nouze jim hradí 80-90 % minimálně, ale furt je to pro ně finančně nákladnější, než kdyby byli tady.“ SD VYS

FIREMNÍ UBYTOVÁNÍ

Zvláštní kategorií je ubytování, které je **nabízeno jako benefit k pracovnímu místu**. Nejčastěji se jedná o ubytovny, popř. pokoje či byty (např. v hotelových službách). Tyto mohou být zajímavou variantou pro samostatně žijící klienty.

„A v Praze, že bych dělal popeláře, nabídli mi 30 tisíc a ubytování. To je lákavý, dali mi adresu, já tam napsal a oni, že mě budou očekávat, ubytování budu mít kdykoliv, práce je v Praze stále u popelářů a lidí nedostatek.“ SD VYS

V některých případech ubytování zprostředkovávají pracovní agentury, **nárok na ubytování je vázán na pracovní místo** a zaniká, pokud uživatel ukončí pracovní poměr. Firemní ubytování není vhodné pro matky s dětmi, firemní ubytovny neposkytují smlouvu a matka pak nemá nárok na příspěvky na byt.

„Dělala jsem v sasu, to je pod Škodovkou a bydlela jsem ve firemním bytě. Tam byl problém, že mi nechtěli dát smlouvu na byt, tak jsem nedostávala příspěvky na byt, na děti.“ SZD STC

SOCIÁLNÍ BYTY:

Obce, popř. soukromí majitelé ve spolupráci s poskytovateli sociální péče nabízejí tzv. „sociální“, popř. také „tréninkové“, „resocializační“ či „startovací“ byty, které jsou koncipovány jako „poslední mezistupeň“ mezi sociálními pobytovými službami a samostatným bydlením. Klienti bydlí v samostatných jednotkách a sociální podpora je jim poskytována v omezenější míře než v např. AD.

„Máme 3 byty návazné bydlení, sociální schody, mají tam klienti větší volnost, mají vlastní klíče, nevztahuje se na ně noční klid.“ SD VYS

„Ve Svitavách je také resocializační byt, tam mají smlouvu na určitou dobu a mají tam také sociální pracovnice.“ RD PAK

„My pak máme byty následné pomoci, kdy ty klientky, když jsou nazrálé. To odcházejí do bytu. To je mezičlánek. Je to dům na půl cesty.“ DN PHA

Tyto byty jsou nabízeny klientům AD, kteří spolupracují v řešení své bytové situace. Jejich **kapacita je však značně omezená a neřeší potřebu dlouhodobého ubytování**.

„Naše organizace má sice sociální byty, když klienti spolupracují, tak je tam doporučujeme, ale ne vždy jsou volný.“ SD/SDD/RD PHA



Sociální byty od města/obce jsou málo dostupné hlavně ve větších městech, kde je obecně nedostatek bytů i pro běžné občany.

„Co jsem tady tak přidělení sociálního bytu neproběhlo ani jednou. My na AD se sociálními byty nepracujeme, nejsou pro nás vyčleněny.“ SZD/SZ JHC

V některých regionech AD narážejí na **nevstřícnost komunálních politiků** se tématem sociálního bydlení a vůbec začleňování zabývat.

„Bylo tu 14 sociálních bytů, teď jsou 3, tak mám informaci ze zastupitelstva. Ostatní se zrušily. Teď je tu taková politika zbavit se nepřizpůsobivých občanů.“ SD/SDD ULK

„Byt vám nikdo nedá. To na mě paní na bytovém koukala, jestli si z ní dělám srandu. Že se vůbec ptám na sociální byt.“ Praha K

„Chybí tady to návazný sociální bydlení. To je špatný. Chybí sociální byty, návazný bydlení pro nízkopříjmový skupiny obyvatel.“ SZD PHA

V některých případech je spolupráce s obcemi/městy funkční a klienty AD se daří ubytovat v obecních sociálních bytech.

„Zdařila se nyní spolupráce s jednou obcí, starosta přestavěl školu na sociální byty, oslovil náš azylový dům. Jsou tam naši klienti a je to strašný úspěch, našli si tam práci a stále tam jsou.“ RD PAK

V oblastech, kde je dostatek bytů, je ve spolupráci se soukromým vlastníkem **sociální byt** v případě úspěšného fungování klienta převeden **do osobního vlastnictví**.

„A je tam podmínka trvalé bydliště v Havířově. A nesmí být dlužníkem u Rezydoma. Ale když v tom bytě fungují, spolupracují, tak mají možnost, že na ně bude přepsaný. V Havířově je spousta bytů, tak takhle se řeší, že se časem zaplní.“ SDD MSK

Ve vyloučených lokalitách o startovací byty **není mezi klienty zájem**. Zřizovatelé sociálních služeb se snaží získat byty v oblastech atraktivnějších.

„Ale paní ředitelka nabízela, že by charita pronajímala od CPI byty a my je pronajímali klientům. Ale nabídli nám pouze v Janově a v Litni nové byty. V Litni mají 50 bytů. A když to nabízím klientkám, tak tam nechtějí jít. Nechtějí mezi Romy. Ale přitom by tam mohli mít i práci a nájem 3+1 za 3,5tis by byl krásný.“

„Máme velkého sponzora, Jizerské pekárny, ta paní ředitelka už oslovila i jejich jednatele, jestli by nenakoupil ty byty a nepronajímal je. Že bysme to zaštiťovali. Máme i na sociální ubytovně pod projektem „Společně rosteme“ 2 startovací byty. Tam si klienti sami platí zvlášť elektriku, vodu, to jsou fakt klienti, který jsou připraveni na to běžně se začlenit do té společnosti.“ RD LBK

Otázkou je pro některé zástupce AD vůbec **definice sociálního/tréninkového/resocializačního bydlení**.

„Sociální bydlení je blbost. Má existovat název bydlení. Čím víc to má přídomků, tím víc to vyčleňuješ z normálního běhu věci. Buď máš bydlení a práva a povinnosti nájemníka nebo jsi pořád v nějaký instituci.“ NGO PHA

NÁVAZNÉ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: Zejména samostatně žijící klienti v pokročilejším věku se zdravotními obtížemi a klienti se speciálními potřebami odcházejí do dalších návazných sociálních



služeb, které kromě ubytování poskytují i sociální/zdravotní asistenci, např.: domů pro seniory, domů s pečovatelskou službou a různých typů „chráněného bydlení“.

„On od nás odcházel, to je domov bez zámků. Nevím, co je přesně cílová skupina, ale my ho posílali do stacionáře Úsměv, to je pro lidi s mentální retardací.“ SD VYS

Tyto návazné služby jsou vnímány pozitivně jako stabilnější a dlouhodobější forma ubytování, je jich ovšem **naprostý nedostatek** obecně a zvláště pro sociálně znevýhodněnou klientelu AD.

„Když podáváte přihlášku do domova pro seniory, tak je tam bodový systém. A ty body vám zvedá finanční příjem. Bohužel pánové ho mají nízký. A když volám do domova pro seniory a je tam paní co je upřímná a řekne mi že před pánem v pořadníku je dalších 2tis lidí, tak já automaticky ví, že se pán toho pobytu tam nedožije.“ SD PHA

„Ale všude po ČR je ta potřeba těch lidí, všude jsou čekací doby 100-150 lidí.“ SD OLK

„Ideální by bylo samozřejmě to sociální bydlení s podporou sociálních pracovníků, kam by docházeli. To by bylo nejlepší, byli by ve svém přirozeném prostředí a tam by za nimi docházel pracovník, jen kdyby potřebovali nějak pomoci. To by byl ideál. Nevím, jestli se toho někdy dočkáme, ale chybí tu návazné služby. Azylový dům je poslední krok, pak je zase strmá sráz.“ SD PHA

„Na AD přijde chlapík a řekne, že chce bydlet, že když bude tuhle zimu na ulici, tak umře. Že jich dal devět, že desátou už nedá. A dostane se sem a my říkáme, že ta služba je na rok a dýl to není možný. A co by od nás potřeboval. On, že najít si vlastní bydlení. A když na tom pracujeme, tak zjišťujeme, že on nedbá na svojí hygienu, má obrovský dluhy, není schopen komunikace, on si to neodkomunikuje s tím pronajímatelem bytu. A my tu mimo služby nemáme pro něj žádnou nabídku, která by ho dál posunula.“ SD OLK

Některým poskytovatelům sociálních služeb se podařilo zřídit **zařízení pro zvlášť citlivou skupinu seniorů dlouhodobě bez domova**, v zuboženém stavu (kombinované zdravotní i psychické obtíže, závislost na alkoholu). S praxí zde mají **pozitivní zkušenosti**: i ve zdánlivě beznadějných případech tito klienti v perspektivě dlouhodobějšího pobytu, popř. možnosti dožití, se **začínají, na zlepšení svého stavu, aktivně podílet**.

„Řekneme jim, že tam můžou bydlet. Ty lidi pak fungují jinak. Tak funguje ten Kopeček. A to byli dezoláti, ty nejvíc zatěžující klienti pro pracovníky. My tu máme dole přes zimu otevřený noční centrum, lavičky. Tak tyhle lidi se dobelhali, pokálený, špinavý, bérčáký otevřený. Pracovníci kolem nich kmitali, aby nesmrděli, nezabili je ty ostatní. Nás to stálo spoustu energie, a pak jsme je dali na Kopeček a tam může být, jak dlouho chce a on tam sám funguje, a to bydlení si drží. A to jen díky tomu, že ho nikdo za půl roku nevyhodí. Tak si i koriguje to pití. Dostává pivo nebo víno na přiděl, v rámci toho tu službu čerpá. Přijde a řekne, že si nese 2l vína, ví, kolik si smí přinést alkoholu.“ SD OLK

„A nemusí to být přímo služba ve formě azylového domu, ale třeba statek, kde získají ten domov a jsou tam do konce života. A máme s tím zkušenost, že to funguje.“ SD OLK

INSTITUCE: v případě akutních zdravotních, popř. psychických problémů odcházejí klienti do dalších institucí, zejména **psychiatrických léčen, nemocnic**, popř. **léčen dlouhodobě nemocných**. Zde se většinou nejedná o dlouhodobější řešení a po ukončení léčby musí klienti znova řešit svou situaci s bydlením a často se dostávají opět do AD.

AZYLOVÝ DŮM: pro značnou část klientů je další destinací jiný AD; podíl těchto klientů se liší podle specifik AD **od cca 10 do 70%**. Další AD je **opakovaným řešením** bydlení zejména pro:



- Samostatně žijící rodiče **na rodičovské dovolené** a samostatně žijící rodiče s malými dětmi, kteří si nemohou dovolit pracovat a financovat vstup do samostatného bydlení.
- Klienty, kteří jsou **pasivní** a svou bytovou situaci nechtějí, popř. nemohou aktivně řešit, často ty, kteří vyrostli a jsou **zvyklí žít v institucionální péči** (dětské domovy, výchovné ústavy, psychiatrické léčebny), popř. žili v AD jako děti a pobyt zde vnímají jako normu. Jsou to také často klienti s **omezenými schopnostmi zvládat základní životní potřeby** (např. kvůli poruše intelektu) a nízkým **sebevědomím**.
- Samostatně žijící klienty **dlouhodobě ohrožené bezdomovectvím**, vysoce zadlužené a s nízkými příjmy, pro které je AD nejpříjemnější variantou bydlení; tito se často pohybují v kruhu AD-ulice/ubytovna, popř. nemocnice.

OSTATNÍ: značná část klientů AD odchází do dalších možností bydlení, zejména:

Zpět k rodině: po urovnání vztahů s rodinou, k jiným příbuzným (např. prarodičům, vzdálenějším příbuzným). Poměrně často se jedná o ubytování dočasné a nevyhovující: malé bytové jednotky a potenciálně konfliktní prostředí.

Podnájem u známých: někteří klienti najdou ubytování u známých/kamarádů, platí zde nájem, ale jedná se spíše o neformální smluvní vztahy, které také nemusí být příliš stabilní.

„Hodně lidí jde do vlastního bydlení, ale to znamená, že ty lidi mají občas zdroje, jak to vyřešit. Řeknou, že jdou ke kamarádovi na byt, není to klasický nájem. Těch lidí jsou taky řádově jednotky. Ale je to pokoj v bytě u kamaráda, pronajme mu 1 místo.“ SD OLK

K původnímu partnerovi: často násilnickému, který klientku přesvědčuje, že se situace změní; podle zkušeností AD tato varianta velmi často končí recidivou násilného chování a opakovaným odchodem klientky. Může to být ovšem i partner, který se vrací z výkonu trestu a zde lze předpokládat pozitivnější vývoj situace.

K novému partnerovi: pokud si klientka najde v průběhu pobytu AD nového partnera, může být variantou odchod k němu, popř. společné hledání bytu. Perspektiva tohoto typu bydlení pak závisí na kvalitě vztahu s partnerem.

Zpět na ulici: varianta pro samostatně žijící muže/ženy, některými z nich preferována v teplejších měsících roku. Někteří z nich odcházejí i dobrovolně, protože se nemusí přizpůsobovat řádu AD a mohou žít podle preferovaného životního stylu.

VLASTNÍ NEMOVITOST: vlastní nemovitost pro většinu klientů AD **zřejmě nepřipadá v úvahu**. V rámci výzkumného projektu, zaměřeného ze značné části na možnosti získání stabilního bydlení, nebyla ani pracovníky AD, ani klienty, ani odborníky tato forma bydlení – ani v nadsázce – zmíněna.

4.7. BARIÉRY PRO ZÍSKÁNÍ SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ

Hlavní bariéry pro získání samostatného bydlení jsou zejména tyto:

Nedostatek bytů obecně, zejména v lokalitách s pracovními příležitostmi a vysokou občanskou vybaveností (větší města, regionální centra), zejména pak obecních. Nedostatku bytů pak odpovídá **výše nájemného:** byty pro nízkopříjmové skupiny obyvatel nejsou k dispozici.

„Zákon 108 je pořád dobrý, on jasně říká, že AD má sloužit ke konsolidaci, stabilizaci lidí, co jsou v krizi se ztrátou bydlení. A pořadníky v AD, to není, že by tu bylo až tolik traumatizovaných... Matek, ale je to produkt toho, že tím, že neexistuje systém sociálního bydlení, tak nejsou baráky, nestaví se, bytů je málo, jsou drahý, tak ty AD doteď z části suplují nedostatek normálního bydlení. Spousta klientů AD vůbec nepotřebuje do AD, je tam jen proto, že nemá kde být. Z nějaké části ten AD supluje nedostatek bytových kapacit pro nízkopříjmovou skupinu obyvatelstva.“ NGO PHA



„Obce nemají byty, nemají je pro nikoho. Drtivá většina obcí na to sere a baví se o systému, jestli nějaké sociální bydlení. Až bude dostatek bydlení pro střední třídu, tak se uvolní kapacity i pro nižší třídu. Ale nejsou žádné kapacity.“ NGO PHA

Cena nájemného je tématem i při **distribuci obecních bytů**: ta je v některých obcích realizována prostřednictvím soutěže („obálková metoda“), kdy je jedním z hlavních posuzovaných parametrů nabídnutá cena. Sociálně znevýhodnění žadatelé většinou nemají prostředky v takovém řízení obstát. *„Spousta žádostí na 1 byt, to je třeba 100 lidí. I běžný občan, co pracuje a chce se osamostatnit, tak žádá třeba 2 roky, aby se dostal do užšího výběru. To se kouknou, kdo žádá dlouho, pak ty peníze.“ SZD/SZ JHC*

Vysoká cena vstupu do nájemního bydlení: konkrétně nutnost složit **kauci**. Ta se v atraktivních lokalitách počítá v násobcích (vysokého) nájemného. Ke kauci je zájemce často nucen platit i **provizi pro realitní kancelář**, popř. v některých lokalitách (severní Morava) nutnost doplatit **dluh po předchozím majiteli bytu**. Zejména **samostatně žijící rodiče**, klienti **silně zadlužení** a **klienti s omezenými schopnostmi zvládat základní životní potřeby** (popř. kombinace těchto faktorů) nemají možnost na částku, která se pohybuje i v řádech několika desítek tisíc, našetřit.

„Pokud je opravdu sama, tak komerční pronájem nedá. Neušetří na provizi, kauci. Nedívím se, neušetřila bych ani já.“ SZD/SZ JHC

„Obvolávala jsem Prahu, Děčín, Ústí, Pardubice, byty, pronájmy, ale je problém, že když jste na sociálních dávkách a jste samoživitelka, tak to nikdy nedáte dohromady. Chtějí 30 - 40tis, na to já fakt nemám. A práci s 5 dětma na 1 směnu neseženu.“ RD LBK (K)

„Ve chvíli, kdy mají dávky hmotné nouze, doplatek na bydlení, tak jim ten úřad zaplatí z velkých částí to nájemné, ale pro ně je bariérou ta kauce. Ta je až pětinasobek měsíčního nájmu. Kde má ta samoživitelka vzít 60tis na uhrazení nájmu, kauce, provize makléři. To jsou desítky tisíc, co ona nemá a pokud nedostává výživný, tak to nebude mít ani roky po tom co bude zaměstnaná.“ SZD PHA

„Získat peníze na kauci je pro klienty nemyslitelné, většina z nich je v exekucích. Byty v Pardubickém kraji jsou předražené, většinou také chtějí 3 nájmy dopředu.“ RD PAK

Pro některé klienty je také **nedostupná možnost kauci hradit z příspěvku nadací**, omezených jenom na určitou cílovou skupinu (např. pouze pro matky s dětmi) a nutností splňovat další kritéria. V některých případech váhají o příspěvek žádat i pracovníci AD: obávají se možnosti zneužití dotace ze strany klienta.

„Ne vždy jsem s tím byla ztotožněna, že si to zaslouží. A přijeli i z nadace na šetření a ptali se na tu paní, ona nebyla dobrou matkou, měla hodně dětí. Oni si ty žadatele ověřují, pak mi řekli i co jsem nevěděla, to jsem se styděla.“ SZD/M HKK

Nedostupností prostředků na soukromý pronájem jsou ohroženi i **důchodci** (starobní, vdovy) s nízkým důchodem a osoby se **zdravotním postižením**, které **nedosáhnou na invalidní důchod**, ale **nemohou pracovat**.

„Osoby, které nemají nárok na starobní důchod, je jim kolem 70, 75 a více, zdravotní omezení nemají, nárok na příspěvek na péči také ne. Jejich zdravotní stav tak špatný není, tak ti mají problém. Ty lidi si nic nezaplatí.“ UP OLK

„Nemají nárok na invalidní důchod, mají 3. stupeň, nemohou pracovat, ale nemají potřebnou dobu pojištění.“ UP OLK



„Máme tu neřešitelnou klientku, nevíme, co s ní dělat. Ona je hodně nemocná, má různé nemoci. Od lékaře má napsáno, že není schopna práce. A ona zkoušela i veřejnou službu a fyzicky to nezvládla, a to je úklid na 1hod denně. A navíc nedosáhne na invalidní důchod, že jí chybí rok pojištění. Má nárok jen na existenční minimum. Ten rok by mohla doplatit, ale bere 2,2tis, takže není z čeho. To je začarovaný kruh. A nechtějí jí už ani zaevidovat na úřadu práce na zaměstnanosti, protože ona není zaměstnatelná. A je to poměrně mladá ženská.“ SD ULK

Zadluženost klientů: naprostá většina klientů AD ve všech cílových skupinách je (často vysoce) zadlužená a v exekucích. Tato skutečnost **zásadním způsobem paralyzuje řešení jejich nepříznivé situace s bydlením:** klienti v exekucích mají omezené možnosti našetřit peníze, situace zadlužení je **demotivuje při hledání práce.** **Zápis v registru dlužníků** je důvodem odmítnutí soukromého pronájmu. **Dluhy u obce** znemožňují klientům využít obecního bytového fondu. Někteří klienti **dluží i sociálním službám** (včetně AD) a tato skutečnost je omezuje i ve využití těchto služeb.

„A to jim komplikuje získání bydlení, protože pokud by pronajímatel zjistil, že ten člověk má exekuci, tak mu to bydlení neposkytne. To má pronajímatel strach, když vidí, že jsou ti klienti u nás na hmotné nouzi, tak nesouhlasí s tím, aby si v tom bytě zřídili trvalé bydliště z toho důvodu, že se obávají návštěvy těch exekutorů.“ ÚP

„A drtivá většina, když projdete 100 inzerátů, tak 90 % těch lidí, co pronajímají byty, tak je zajímavá, jestli nejste v registru dlužníků. Kdo je v registru, tak se vůbec nechytá.“ Praha K

Preference pronajímatelů bytů: je běžnou praxí, že soukromí majitelé odmítají žadatele, kteří by z jejich pohledu mohli být „problémoví“; běžně jsou odmítáni:

- Romové, popř. cizinci
- Samostatně žijící rodiče s více dětmi, rodiny s více dětmi
- Zadlužení žadatelé (se zápisem v registru dlužníků, viz výše)
- Žadatelé pobírající sociální dávky
- Žadatelé s nedůvěryhodným chováním a vzezřením
- Žadatelé s psychickými a zdravotními obtížemi
- Žadatelé s trestní minulostí
- Žadatelé, kteří se již v minulosti chovali v pronájmu nevhodně

V případě klientů AD jde velmi často o kombinaci těchto faktorů.

„Je tu Romka samoživitelka, má 3 děti, má tu našetřeno na kauci, ale nemůže najít byt, zájem o bydlení je tady ve Svitavách velký, nedají jí přednost. Do očí jí to nikdo neřekne.“ RD PAK

„Bylo těžké pánovi vysvětlit, že ty peníze dostane.“ SZD/M HKK (K)

„Když je to matka samoživitelka, má malé děti, je Romka, Ukrajinka nebo když chce požádat o smlouvu, o smlouvě budoucí, že ta kauce bude uhrazena nadací nebo úřadem práce, to jsou hodně mínusový body pro ty majitele.“ SZD PHA

„I kdyby si klient našel komerční bydlení a majitelé bytů si dnes vybírají nájemníky, tak jakmile se dozví, že část bydlení by jim byla proplácena z příspěvků nebo doplateků na bydlení, tak s klientem smlouvu uzavřít nechtějí. Mají nálepku, že by tam problém mohl vzniknout.“ SD PHA

„Úřad práce je schopný zaplatit i 2 kauce klientům. To je přes reality, to je super, ale je to pro klienty, co jsou schopni v tom bytě fungovat a majitel si je vybere. Když přijde klient, co je pod vlivem alkoholu, od pohledu problémový, tak majitel mu řekne, že ne.“ SK VYS



„Chodí čím dál častěji klientky, co mají psychické problémy, dluhy, zdravotní problémy i trestní minulost, to je problém. Ty prakticky nemají šanci, když to přiznají pronajímatelům, tak nemají šanci bydlení sehnat.“ SZD JHM

Zkušenost s odmítnutím mohou mít **žadatelé s trvalým pobytem v sociálně vyloučených lokalitách, okrajově mladiství.**

„Když zavoláte a řeknete, že máte peníze, na nájem, na kauci, tak když řeknete, že máte děti, tak někteří majitelé řeknou ok. A když tam přijdete, tak se bojí, že by si do bytu donesli štěnice, to zamoříte byt a už se toho nezbavíte, tak chtějí vidět občanku. A nebo si to zjistí, odkud jste. A tím, když tam máte Kovářská, tak vám řeknou na shledanou i když máte 100tis, to vás stejně nevezmou.“ RD LBK (K)

Neochota pronajímatelů nechat přihlásit klienta k trvalému pobytu: pro klienty je trvalý pobyt podmínka, aby mohli pobírat sociální dávky, mnozí pronajímatelé však byt chtějí pronajímat neoficiálně. Pro klienty to znamená **značnou redukci nabídek pronájmů**, na tak mnohde již omezeném trhu s pronájmů.

„Když nemají trvalý pobyt v tom bytě, tak nemají nárok na dávky. Spousta pronajímatelů, když si tam nahlásíte trvalé bydlení, tak jim ukončí smlouvu. A píšou v inzerátech ne děti, ne trvalý pobyt, nevhodné pro rodiny s dětmi. To je u hledání problém.“ SZD JHM

„Obrovský problém je, že ty byty nepřiznávají oficiálně. Když jsem řekla že budu potřebovat smlouvu, jako pro potvrzení od sociálky, tak to byl obrovský problém. Všichni mají byty načerno, tak tam nechtěli nikoho kdo by se tam nahlásil. 50% bytů vůbec nejsou nahlášený. Dají vám, že budete platit 9 tisíc i s energiema, to je dobrá cena, ale je to načerno.“ SZD/M HKK (K)

Možnost mít v podnájmu trvalý pobyt je podmínkou i pro případnou možnost hledání obecního bytu v dané lokalitě.

Co jsem sehnala, pán mi i dovolí tam mít trvalý pobyt, to je pro mě hodně důležitý. Nebudeme mít v občance s klukem, že jsme bezdomovci a já tím budu mít pak nárok žádat si o městský byt.“ SZD/M HKK

Místo bydliště žadatele: městské/obecní byty jsou **pouze pro žadatele s trvalým bydlištěm** v daném městě/obci, což znemožňuje klientům AD pocházejícím z jiných regionů se o tento typ bytů ucházet. To je poměrně častý jev; mnozí sociálně znevýhodnění klienti AD z odlehlejších oblastí regionů hledají perspektivu v regionálních centrech, kde je více příležitostí zaměstnání i občanské vybavenosti (včetně vzdělání a volnočasových aktivit pro děti).

„Svitavy mají podmínky, že zde musíte mít trvalé bydliště, nebo zde 1-2 roky pracovat.“ RD PAK

Pasivita klientů: někteří klienti nechtějí svou bytovou situaci aktivně řešit, vyhovuje jim azylová turistika, popř. bezdomovectví; AD je pro ně jednou z dostupných variant bydlení a jejich motivace hledat stabilnější bydlení je nízká.

„Některým lidem to vyhovuje, je to takový styl bezdomovectví.“ SDD MSK

„Někteří jsou za ty léta sžitý s tím prostředím venku a ani do azylového domu nebo na ubytovnu jít nechtějí, ať z důvodu špatných zkušeností, že je okradli, zbili, měli konflikty se spolubydlícími, tak jsou radši venku a postarají se o sebe sami. Že obývají nějaké maringotky, drážní vozy opuštěné nebo opuštěné chatky, zahradní kolonie, stany, cokoliv, kde to jde a nechtějí bydlet nikde.“ UP OLK



Nízké sebevědomí klientů: zejména klienti, kteří žili delší dobu v institucionální péči, popř. klienti s nižšími schopnostmi orientace si nevěří, že samostatné bydlení zvládnou. Radši vyhledají znovu pobyt v AD, kde jsou mezi lidmi, mají zde podporu sociálních pracovníků, mohou využít potravinovou banku, ošacení a dalších služeb a celkově se zde cítí bezpečněji.

„Maminka sem přijde, že se bojí bydlet sama. To je zrovna klientka, která žije 6 let po azylových domech.“ RD PAK

„Někteří ani nechtějí přebrat tu zodpovědnost za jejich život. Já teď řešila, tady se musí zvonit u vchodu, tak že bych zvýšila kompetence pánům a dala jim klíče od hlavních dveří. Oni na mě vyděšeně koukali a říkali, že budou ty klíče ztrácet. To jsem jim říkala, že když budou bydlet, tak se taky musí o klíče starat. Nechtějí zatím.“ SD PHA

Nedostatečné schopnosti klientů bydlení najít a udržet ho: domluvit se s pronajímatelem, udržet byt v hygienicky přijatelném stavu a zejména pravidelně platit nájemné a další poplatky spojené s provozem bytu.

„A to se i stane, že pracovník po roce dostane klienta na byt, a pak je hned zpátky, že byt zaskládává bordelem a majitel nechce na bytě potkany.“ SD OLK

„Ale není to jen o městě, je to i o těch klientech, protože ne všichni z těch klientů se umístí do bytů, protože nemají mnohdy kompetence k tomu, aby v tom bytě byli schopni bydlet. Myslím tím, jak sociální kompetence, kdy ten byt za jeden až dva měsíce totálně zlikvidují a vybydlí, tak i v rámci úhrady za to bydlení, kdy nemají platební morálku takovou, aby byli schopni ten byt zaplatit.“ ÚP SD OLK

„Nejsou schopni hospodařit s penězi, i když si určí do individuálního plánu, že budou hospodařit s penězi, aby si našetřili na kauci na byt, tak stejně přijdou a vyberou peníze během pár dnů. A pak nemají na kauci našetřeno. A člověk, u kterého vidím, že není schopný si z příjmu 29.000 našetřit, tak nepíše ani nadaci žádost o dotaci na kauci, protože vím, že mu tu nadaci schválí, tak on o ten byt stejně přijde.“ RD LBK

Podle některých zástupců AD je snížená schopnost obstarat provoz bytu opakovaným důvodem vystěhování klienta ze soukromých pronájmů a důvodem vyhledání pobytových sociálních služeb.

„Často klienti uvádějí, že majitel dělá rekonstrukci nebo prodává byt a oni se musí odstěhovat. Osobně si myslím, že k tomu často dochází proto, že mu zdemolují ten byt. To jsme měli i příklady z praxe, že jsme našli klientce byt a během kauce měla 10tis a během 2měs udělala škodu na majetku 40tisíc.“ RD LBK

Negativní zkušenost s určitým typem nájemníka vede pak majitele bytů k větší obezřetnosti při výběru nájemníka dalšího.

Patologické sociální vazby v samostatném bydlení: podle zkušenosti AD jsou v některých případech klienti (zejména ženy) v následném bydlení ohroženy tím, že se jim tam chce nastěhovat její problematický partner a zneužívat jí, popř. „kamarádka, matka s brečícími dětmi“. Stává se také, že klientka odejde do ubytování, které se pak ukáže jako nevhodné a jí pak mohou být odebrány děti.

4.8. BEZDOPLATKOVÉ ZÓNY

AD, které se nacházejí v blízkosti některých sociálně vyloučených lokalit na severní Moravě (Karviná, Orlová, Havířov) a v severních Čechách (Most, Bílina, Chomutov) zaznamenaly v poslední době značné zvýšení počtu žadatelů z těchto lokalit. Zde byly v rámci OOP vyhlášeny „oblasti s vysokým výskytem nežádoucích jevů“, kde ÚP **přestaly propíacet doplatek na bydlení**. Toto opatření pak vedlo zde žijící sociálně slabé občany ke hledání dalších dostupných možností bydlení a tím i **migraci do ostatních regionů**.



„V posledních letech jsme tu zaznamenali nárůst žadatelů z okolních měst, zejména z Karviné a Orlové, kde jsou bezdoplatkové zóny.“ SDD MSK

„Myslím, že to je tím, jak se stanovují ty bezdoplatkové zóny ve městech. My nejsme jen pro Děčín. A stane se, že vám začnou volat lidi z Mostu, Bíliny, že jim nedoplácí příspěvek na bydlení.“ SD/SDD ULK

V některých AD podíl těchto „migrujících“ žadatelů převyšuje podíl žadatelů „místních“.

„Tak pětina, jsou osoby, co se sem vrací, ale nejsou to jen naši, ale Karviná, Havířov, ty bezdoplatkové zóny. Přednostně bereme ty místní podle žádostí, ty místní a z obcí kolem...se zvyšuje ten počet těch cizích, co kolují. V roce 2017 to bylo 33 % cizích. V roce 2018 už 53 % cizích. A v letošním roce to bylo už 84 %. Takže se zvyšuje ta migrační část těch azylových obyvatel.“ SDD MSK

AD poukazují na skutečnost, že mezi těmito „migrujícími“ žadateli o azyl je **vysoké procento žadatelů** u nichž dochází ke kumulaci problémů a hendikepů, jejichž následkem je u mnohých z nich snížená schopnost a motivace fungovat podle běžných norem, a kteří **nejsou motivováni řešit svojí situaci**, jsou **konfliktní a neplatí za pobyt v AD**, přestože prostředky sociální podpory mají.

Některé AD na základě této negativní zkušenosti **zavedly nutnost platit zálohy jako podmínku pro přijetí do AD**.

„Tady se zvyšuje dluh za cizí lidi, proto jsem městu vysvětlovala, že je něco jiného, když nám dluží někdo z Třince. Toho dohledáme. A on nesmí nastoupit, dokud nezaplatí. Ty ostatní nedohledáme. Oni si utratí dávky, za co chtějí, žijou jen na úkor sociálních služeb.“ SDD MSK

„To jsou ty migranti bez peněz, co si přijdou pobýdlet, něco si odnesou a nic nezaplatí. My chceme, aby měl s sebou malou částku. Záleží i podle počtu dětí, ale aspoň 500,-.“ SDD MSK

Praxe neproplácení ubytoven ÚP může být **vázána také na individuální případy**. Klient vykazující nemotivovanost, psychiatrickou diagnózu, akutní závislost nebo agresivitu, kterému ÚP odmítne přispět na ubytovnu, je pak nucen využít služeb AD. AD se však takové žadatele obávají přijmout, mají zkušenost s jejich neochotou dodržovat pravidla AD a nízkou motivací spolupracovat na IP.

„Ta paní, o které jsem říkala, že nám ji sem chtějí dát, tak ta nemá pořádně kam jít. Má možnost být na ubytovně. Takže úřad práce musí zkusnout, že jí bude platit drahou ubytovnu, byt nepracuje, nedělá veřejně prospěšné práce.“ SZD/SZ JHC

4.9. SPECIFIKA HLEDÁNÍ NÁSLEDNÉHO BYDLENÍ PODLE CÍLOVÝCH SKUPIN

Samostatně žijící rodič s dětmi: náročné najít práci, při které by se jedna osoba byla schopná starat o děti; malé děti jsou bariérou v komerčních pronájmech (pronajímatelé mají obavy z poškození bytu), samostatně žijící rodiče mají jednodušší získat sociální, popř. městský/obecní byt, prostředky na kauci (MOP, nadační podpora je v některých případech omezena pouze na samostatně žijící rodiče s dětmi).

Samostatně žijící muži a ženy: v mnohých případech jsou dlouhodobě bez bydlení, bez práce, s akutní závislostí na alkoholu/omamných látkách, se zdravotními a duševními problémy, omezenými schopnostmi zvládat základní životní potřeby, mají potřebu stabilního bydlení, kde mohou dožít, putování po různých formách ubytování (ulice, AD, ubytovna, po známých, atd.) Nemají jinou důstojnou možnost než AD, který je však jako služba sociální prevence omezen na 1 rok; mají možnost získat byt společně více klientů; žádané ale málo dostupné jsou následné sociální pobytové služby. Ohroženou skupinou jsou také starobní důchodci a vdovy s nízkým důchodem a zdravotně postižení bez nároku na invalidní důchod.



Osoby ohrožené domácím násilím: podobně jako samostatně žijící rodiče, v některých případech mají tendenci se vracet k násilnickým partnerům a opakovat negativní zkušenost s nimi.

Mladiství: vracejí se k rodině, pokud se jim podaří stabilizovat rodinné vztahy, mají možnost využít specializovaná zařízení pro mládež; mohou se pokusit si pronajmout byt společně, někteří pronajímatelé se ale bojí pronajmout byt více mladistvým.

4.10. SPECIFIKA ZKOUMANÝCH LOKALIT

SEVERNÍ ČECHY (Děčín, Jirkov):

- Dostatek soukromých bytů, ale mnohdy pronajímaných v rámci „obchodu s chudobou“
- Rozprodání bytového fondu města spekulantům, nedostatek sociálního bydlení
- Bezdoplatkové zóny
- Nedostatek lékařské péče
- Negativní postoj radnice k sociálním tématům (Děčín)
- Sociálně vyloučené lokality

„Myslím, že se hodně snaží vyřešit ten problém s těma spekulantama. Že se zavedly ty bezdoplatkové zóny, na které se nadává. Ale to je dobrý řešení. A snaží se. Já jsem chomutovská, tak se o to víc zajímám v Chomutově. Ale Chomutov a Jirkov je v podstatě 1 město. A Chomutov začal odkupovat i byty od soukromých majitelů, aby získal svůj bytový fond, aby měl pro lidi, co potřebují, k bydlení byty.“ SD ULK

„V Děčíně chybí, to je velký kámen úrazu, to souvisí s naší radnicí a antisociálním uvažováním pana primátora. My nemáme možnost nabídnout těm lidem sociální bydlení, ty nízkonákladové byty, co vlastní město, a kde nad těma lidma můžou dohlížet sociální pracovníci, nějaká služba. Ze 14 bytů jsou tu 3. A ty lidi, když jdou od nás do soukromého bydlení, tak jdou do vyloučené lokality. Nemají jinou možnost. Jsou tu předsudky pronajímatelů, co nechtějí Romy, více početné rodiny. U nás v Děčíně nemá ten člověk možnost než jít do Boletic, to je vyloučená lokalita, tam to bydlení dostane. Ale za jakých podmínek. Tam je obchod s chudobou. Dostávají se do spirály, není ten mezičlánek mezi azylovým domem a komerčním bydlením, ten sociální byt.“ SD/SDD ULK

„To je normální panelák, který mají skoupený lidi mimo Děčín. Je tam správcová, co to kočíruje a tam těm lidem to bydlení dá. Ale tam jsou nerovné podmínky. Ten člověk tam jde bydlet 16.8., ona mu dá smlouvu od 1.8., zaplatí ještě za dobu, kdy tam nebydlel. Nebo co mám informace, tak nevrací přeplatky za energie. Je to drsný, ale těm lidem nic nezbyvá, pokud nechtějí bydlet na azylovém domě nebo na šílený ubytovně, tak jdou radši tam. Ty lidi se pak vrací. Nezvládnou to, oni je sedřou, vyhodí je a oni se sem vrátí.“ SD/SDD ULK

PRAHA

- Nedostatek bytů, vysoké ceny nájemného, vysoké kauce
- Atraktivní destinace pro žadatele z regionů, zejména kvůli pracovním příležitostem a vysoké občanské vybavenosti
- Vysoká obsazenost AD
- Pozitivní změna komunální politiky: snížení prahu pro získání obecního bytu, vstřícný postoj některých městských částí
- Projekty Housing First, „Nejdřív střecha“

„A co se občas daří a z čeho máme radost je získat sociální bydlení, ty sociální byty od MČ, magistrátu, teď zmírnily podmínky vstupu žadatelů.“ DN PHA



„Magistrát má jasně nadefinované, žádné dítě na ubytovně, ani v azylovém domu. DN PHA

„Se chtějí z jiného města přestěhovat do Prahy, mají za to, že tady jsou lepší podmínky k životu, že tu budou fungovat lépe, ale nemají ke komu jít, nemají prostředky tak to zkouší přes azyl. Někdy je to někdo z Ostravy, Moravy, Anglie.“ SZD PHA

„Předtím byly přísné podmínky na podání žádost o byt, oni to hodně teď zmírnili.“ SD/SDD/RD PHA

PETROVICE

- Dostupnější byty v okolních obcích, ale omezená občanská vybavenost
- Značnou bariérou je nízká dopravní dostupnost
- AD nezaštitěné velkou organizací provozující více sociálních služeb jsou vystaveny většímu tlaku na sociální pracovníky

„V dědinkách je to dobrý nájem, ale ¾ hodiny sem jedete po všech možných dědinách. To stejné škola, školka, na dědinách je to obsazené, tak musíte vozit děti do Blanska odsud. Ty mini školky jsou obsazený místními, my se tu nechytáme a nebo je tam 1 místo a vy máte doma 3. A ZŠ ve Sloupě má volno, ale nemají volno v družině. A tady jezdí blbě autobusy, musíte 1,5hod do Sloupu a pak tam 1,5hod na něj čekáte, když je to první stupeň a pak další 1,5hod čekáte na bus nebo jdete 3 km pěšky. A dělejte to v zimě. To jsem absolvovala s maminou jako těhotná a nedovedu si představit, že bych šla s děckem za ruku a kočárem.“ SZD JHM (K)

TŘINEC

- Relativně dostupné bydlení, spolupráce města v sociální bytové politice.
- Velcí vlastníci bytů (CPI a Rezidomo) nabízejí relativně dostupné pronájmy.
- Zadluženost obecních bytů, zájemci musí při žádosti o obecní byt vyrovnat dluh po předchozím nájemníkovi
- Zvýšená migrace klientů s kumulací problémů z oblastí bezdoplatkových zón (Karviná, Havířov)

„Tak se často stane, že ti třinečtí fakt bydlí, dostanou ty byty. Jsem překvapená, že i ti kluci z toho domu na půl cesty dostávají ty byty. Pokud je to třinecký občan, tak se o něj město postará.“ SDD MSK

„Nemůžu si dovolit mít byt za 10tis, ideální by byl městský byt, to jsme se bavili s klíčovou pracovnící, to nestojí tolik peněz, ale je zadlužený. To musím splatit dluh a můžu jít bydlet. Seženete byt s dluhem 4tis, někdy 30tis. Pro mě by bylo ideální sehnat byt, co má málo dluhů.“ SDD MSK (K)

BRNO

- Housing first: 50 bytů v rámci Brna
- Nedostatek bytů, vysoké nájem, podobně jako v Praze

„Loni jsme dokončili housing first, prvotní bydlení, tam jsme měli v rámci Brna 50 bytů.“ M JHM

VSETÍN

- Ve městě je soukromý vlastník, který pronajímá byty klientům z AD
- Město nestaví obecní byty
- Vsetín má svou sociálně vyloučenou lokalitu

„Ano, Vsetín patří mezi sociálně vyloučenou lokalitu. Tady je Poschla, Romové. Díky tomu jsme vyloučená lokalita.“ SD ZLK



OLOMOUC

- Univerzitní město, nedostupnost bytů pro nízkopříjmové skupiny obyvatel: pronajímatelé upřednostňují lukrativní a relativně bezpečné studenty
- Nedostatečný městský bytový fond
- Nevybíravé praktiky pronajímatelů ubytoven zneužívající sociálně slabší občany, omezení proplácení ubytoven ze strany ÚP
- Chybí zde ubytovna pro rodiny s dětmi
- Aktivní přístup místní charity: dům pro dezolátní klienty na sv. kopečku, zapojení vysoce zadlužených klientů do pracovního procesu prostřednictvím „chráněného zaměstnávání“

„Zeptejte se Olomouce, kolik mají bytů. Všechno v 90. letech rozprodali, mají jednotky bytů, co jsou schopni nabízet a ten převis je obrovský. Jsme studentské město. A když pronajmete byt 3+1 rodině, tak z toho získáte 10-12 tis, když to rozsekáte na 6 míst pro studenty, tak máte 24 tis, to je 2x tolik. Je obrovský tlak, že není ty lidi kam posouvat.“

„V poslední době se město snaží. A zaměřili se na seniory, lidi nad 65 let, tak to řeší.“

HAVÍŘOV

- Relativní dostatek bytů, počet obyvatel města spíše klesá, vzhledem k omezeným příležitostem
- Dominantní soukromý vlastník bytového fondu společnost Residomo, spolupracuje také na programu sociálního bydlení, v jehož rámci mají klienti po 5 letech bezproblémového užívání bytu možnost byt získat do osobního vlastnictví.

„Residomo dává ty byty, v Havířově je spousta volných bytů a jsou drahé, ale Havířov se vylidňuje a stárne.“ SDD MSK

MLADOBOLESLAVSKO

- Dostupnost bytů je negativně ovlivněna přítomností dominantního a silného zaměstnavatele, Škody auto: atraktivní lokalita, nedostatek bytů, vysoké nájem
- Pracovní agentury nabízejí ubytování v ubytovnách, je ovšem vázáno na pracovní poměr
- Nevstřícná komunální i firemní (Škoda Auto) politika k sociálním otázkám
- Funkční projekt „Dobré Bydlo“: spolupráce neziskového sektoru, obce a komerčních pronajímatelů

„A Boleslav je extrémně drahá. Mezi Boleslaví a Prahou není takový rozdíl. To je tou blbou Škodovkou. Každý pitomý Škodovák na 3 směny na lince se ZŠ má vyšší plat než my 2 dohromady. A 2 Škodováci 20 let, když dělají na lince, tak dají za měsíc dohromady 50tis. Za byt jsou schopni dát 20tis, naše klientka je nedá ani dohromady, natož za nájem. Boleslav je diskriminační i vůči Romům, sociálně vyloučeným, i maminkám s více dětma.“ SZD STC

„A tady jsou nájem drahé, Škodovka, to bych musela mít minimálně 60tis abych mohla jít bydlet.“ SZD STC (K)

„Jakmile se uvolní nějaký obecní byt, tak je rychle prodaný. Tam se na obecní bydlení vůbec nehraje. A volný bytový fond skupuje Škodovka, tam jsou ceny nemovitostí někdy větší než v Praze.“ NGO PHA

TÁBOR

- ÚP odmítá některým klientům proplácet ubytovny a odkazuje je na pobytové sociální služby
- V regionu chybí noclehárna pro ženy
- Relativně náročný proces získání obecního bytu



„Úřad práce nechce těm lidem platit drahé ubytovny, tak je nutí, aby využívali tuto sociální službu. Spousta žádostí na 1 byt, to je třeba 100 lidí. I běžný občan, co pracuje a chce se osamostatnit, tak žádá třeba 2 roky, aby se dostal do užšího výběru. To se kouknou, kdo žádá dlouho, pak ty peníze.“ SZD/SZ JHC

ČESKOLIPSKO

- Nedostatek obecních/sociálních bytů
- Ubytovna vázaná na pracovní poměr (zprostředkovaný pracovní agenturou)
- Místní charita uvažuje o zřízení sociální ubytovny
- Nízký zájem o sociální byty v sociálně vyloučených lokalitách

„Je málo bytů. U městských bytů je podaných 139 žádostí, ten pořadník je dlouhý, dlouho čekáte. Máme pronajímatele, ten má ubytovnu, ale tam bere převážně pracující. Pak máme ubytovnu, kde spolupracují s pracovníma agenturama, aby jim ten zaměstnavatel hned zaplatil pronájem. Lepší situace s bytama je ve Šluknově, tam jsou zvyklí, je to sociálně vyloučená rodina, tak jsou zvyklí na vícečetné rodiny i romskou komunitu. V Dubici je N-centrum, to je městská ubytovna. To nedávno vyhořelo. A paní ředitelka měla jednání se zastupitelstvem, že jí nabízeli, že by farní charita tu ubytovnu převzala a měla něco jako sociální ubytovnu v Novém Boru. Ale paní ředitelka říkala, že musí zvážit jak je to velké, kolik je tam bytů, jestli se to vyplatí.“ RD LBK

KARLOVY VARY

- Relativní dostatek bytů, spíše ale v okrajových oblastech a vesnicích v okolí města, ve městě jsou drahé

„Tady plno volných bytů, ale jsou drahé jak svině. Když byste chtěl hned bydlet, tak musíte dát trojnásobný nájem. Proto jsem byla v šoku, když chtěli po klientce jen 2tis kauce a může to dát na splátky. To se nestává. I tak to stojí 14tis ten vstup do toho nového bydlení.“ SZD KVK

PLZEŇ

- Atraktivní lokalita, dostatek pracovních příležitostí v průmyslových zónách v Plzni a okolí
- Agenturní zprostředkovávání práce i ubytování
- Nedostatek městských/sociálních bytů
- Relativní dostatek nájemního bydlení, ale problémem jsou vysoké ceny

4.11. POHLED KLIENTŮ: STRATEGIE A MOŽNOSTI AD PŘI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ NEBO ZAJIŠŤOVÁNÍ NÁVAZNÉHO BYDLENÍ ČI JINÉHO UBYTOVÁNÍ PRO KLIENTY V PRŮBĚHU SLUŽBY NEBO PO UPLYNUTÍ DOBY POBYTU VE SLUŽBĚ

Klienti ve větších regionálních centrech mohou být zaskočeni mimořádnou náročností sehnat si v atraktivní lokalitě dostupné bydlení.

„Mě nenapadlo, že to je takhle těžký, já nevěděla, že se to za tu chvíli posunulo až takovým směrem. Hodně let jsem bydlela v podnájmech a neměla jsem nikdy žádný problém. To bydlení je obrovský téma. A drtivá většina, když projdete 100 inzerátů, tak 90 % těch lidí, co pronajímají byty, tak je zajímavá, jestli nejste v registru dlužníků. Kdo je v registru, tak se vůbec nechytá. Ubytovny jsou obsazený, tu neseženete, ani když se zblázníte.“ SDD PHA (K)

Samostatně žijící rodiče se při vyhledávání následného bydlení stále **obávají neúspěchu a odebrání dětí z péče**, popř. nutnosti **dalšího stěhování** a života v provizoriu.



„Bojuju s tím, že vím, že mi za 5měs končí smlouva a budu muset jít pryč a nevím kam. Na jiný AD se mi fakt nechce. Nepochopím, proč jsou AD jen na rok smlouvy a sehnat bydlení v Městě 37, kde mají moje děti školy, školky, mažoretky, vzít je zas do jiného města, to už se mi fakt nechce. Nevím, jak to bude, mám z toho strach. Furt věřím, že se objeví dobrý člověk, co mi řekne, že mi pronajme byt na zkušební dobu na 3měs, a pak když to bude ok, tak mi smlouvu prodlouží. Furt v to věřím.“ RD LBK (K)

„Je to pro nás těžký, jsme samy, já tu nemám rodinu. Je těžký se tu obávat, tady jsem 5 měsíců a mít strach, jestli dostaneme ten byt, kam půjdeme. Je furt riziko, že my ty děti můžou vzít, když nebudu mít bydlení. Pořád se snažím, ale dětem to nevysvětlíte, proč se musíme někam na rok stěhovat.“ SD/SDD/RD PHA (K)

Klienti AD v seniorském věku jsou v nepříjemné situaci, kdy nemohou sehnat místo v domovech pro seniory a žijí v nejistotě, kam půjdou po ukončení pobytu v AD.

„Je tam dlouhá čekací doba na ty místa. To bych musel dlouho čekat. Pro mě je to nepříjemné. Mají se ozvat, jestli ten domov důchodců existuje nebo ne. V současné chvíli nevím, co bude dál.“ SD ZLK

„Já, kdybych měla kam jít, tak tu nebudu. Ale zatím jsem ráda, že jsem tady, že mám střechu nad hlavou. Já nevím, když jsem na sociálním, tak nevím, kolik budu mít, jestli si můžu někde dovolit sehnat to bydlení. Všude chtějí kaucy dopředu, ale to asi těžko já na můj zdravotní stav těžko někde seženu nějaký byt. Tak já nevím. Já přesně nevím, jak dlouho se tady může bejt. Teď to mám do dubna, pak záleží, jestli mi to zase obnoví. Ale snad ten rok. A do toho roku se taky musíte snažit najít si tu práci a nějaký to bydlení.“ SD ULK

Zprostředkování možnosti získat samostatný byt je klienty velmi vítáno.

„Já tam žila v azylovém domě půl roku, a pak mi nabídli ten byt, že já splňuji všechna pravidla, podmínky a platím v pořádku. Tak jsem okamžitě řekla ano, i když je to malý byt, to nevadí.“ DN PHA (K)

Při odchodu z AD do samostatného bydlení je klienty AD, kteří si méně důvěřují, velmi oceňována návazná podpora v novém bydlení.

„A když půjdeme do bytu, tak tu jsou terénní pracovníci, co nám pomůžou s vybavením papírů a nebo takové pomoci. Máme se na koho obrátit, je tu pomoc ze strany vedení.“ RD PLK (K)

Pro mladistvé a mladé dospělé, kteří se mnohdy poprvé pokoušejí postavit na vlastní nohy, je důležitá možnost, že se mohou do AD vrátit, pokud budou znovu potřebovat.

„My víme, že když se nám to nepovede nebo to nebudeme zvládat, tak se sem můžeme vrátit.“ M JHM (K)



5. Problematika zadluženosti klientů v AD

5.1. ZADLUŽENOST JAKO „PŘECHÁZENÉ“ A ZÁROVEŇ ZÁSADNÍ TÉMA

Problém se zadlužením je přítomen v AD **napříč cílovými skupinami**. Skutečný rozměr tohoto problému lze jenom tušit:

- Pro mnohé klienty je jejich zadlužení **citlivé téma** a nechtějí se s ní sociálním pracovníkům v AD příliš svěřovat
- Mnozí klienti ani sami **nemají ponětí o tom, kolik vlastně dluží a komu**
- Mnozí klienti se problém zadlužení **snaží vytěsnit/bagatelizovat** před sebou i před ostatními
- Sami sociální pracovníci se mnohdy **necítí kompetentní se problematikou zabývat** a aktivně ji s klienty neřeší
- Některé dluhy jsou **obtížně zjistitelné**, jsou neformální (půjčky v rámci rodiny, od známých), o to větší však mohou pro klienta mít prioritu
- Skutečnost zadlužení **vyjde často najevo až v průběhu sociální práce/pobytu** v AD, kdy klient není motivován najít si práci, popř. za ním do AD jezdí vymahači dluhů a exekutoři

„Nechtějí je řešit. Přiznají, že dluhy mají, ale že to nemají z čeho splácet, a že to není to, co by chtěly řešit, když splatíme nějaký dluh, tak je to dluh, co klientce něčím pomůže. Třeba dluh na stravném v MŠ, protože ví, že tu MŠ bude potřebovat. Nebo dluh na jiném AD, že tam bude potřebovat jít. To, že má dluh u Eurotelu, to řekne, že nikdy nesplatí a ze sociálních dávek na to stejně nemá. Není to pro ně téma. Nechtějí to řešit. A nebo řeknou, že ani snad nechtějí vědět kolik, kde dluží.“ SZD/SZ JHC



„Mám pocit, že jak to dělám 8 let, ze začátku jsem myslela na klienty a viděla jsem, jak je jejich situace bezvýchodná. Když má dluh 500tis, tak to pořádně nevyřeší. Jak jsem v tom 8 let, tak mi to přijde normální, ale není to normální. Pořád to řešíme. Klienti v tom žijou, já jsem ve stavu jako ty klienti. Oni, aby se z toho nezbláznili, tak to mají vzadu zasunutý. Oni na tom ze začátku nechtějí moc pracovat, to zjistí, kolik dluhů vlastně mají. Je to velká bariéra. Řešili jsme i oddlužení. To je velká systémová chyba, ten systém v ČR, ten systém řešení dluhů moc nefunguje. Je to lepší, ale nefunguje systém exekutorů. To se mi nelíbí, když sem naběhnou exekutoři a chtějí to řešit z pozice moci. Některý jsou fajn, milý, ale některý jsou dost šílený a dostávají ty klienty do ještě větší psychický tenze, než byli předtím.“
SD/SDD/RD PHA

Lze se však domnívat, že v situaci zadlužení se nachází **naprostá většina klientů AD**. Zadluženost je dokonce běžná i v cílové skupině mladistvých.

„Typicky tu řešíme školu, zaměstnání, splátkové kalendáře.“ M JHM

Lze také předpokládat, že u značné části klientů AD, je **zadlužení vysoké a dlouhodobé**, jsou na ně uvaleny **exekuce a své závazky nezvládají platit**.

„Ty dluhy vnímám jako velký problém. Jezdí načerno, dostanou pokutu, a pak to roste. Spousta těch lidí mělo dluhy i z mládí, z nezletilosti. To je tak 90 % (klientů, kteří řeší dluhy). Ten systém tady máme špatně nastavený. Přes půjčky je to jednoduché získat. Tam byly zadlužené maminky, co si půjčily od Providentu a jezdila tam za nima paní to vymáhat. Mají platit 1,5 tisíc měsíčně a klient jí dá co má, třeba dvě stovky. A oni je nahánějí, a čím víc klienti nesplácí, tím větší mají dluhy. A úroky jsou vysoký. Je to začarovaný kruh. Půjčku řeší půjčkou a nejsou schopni to splácet. Někteří to chtějí řešit, někteří ne. Někdo je spokojený, že je na úřadu práce, dělá načerno. Oni nic nevlastní, exekutor jim nemůže nic vzít. Ty dluhy jsou velký problém.“ OSPOD PHA

Vysoká zadluženost a značně omezené a pro klienty nesrozumitelné a zdánlivě nedosažitelné možnosti jí vyřešit, **silně demotivuje klienty aktivně pracovat na zlepšení své nepříznivé sociální situace**: klienti pro sebe nevidí perspektivu bez dluhů a často se uchylují do postoje „přežívání“ ze dne na den. Je pro ně jednodušší se zavěsit do sítě sociálních služeb a sociální podpory, než aktivně spolupracovat na její opuštění a osamostatnění se.

5.2. ZADLUŽENOST JAKO BARIÉRA HLEDÁNÍ BYDLENÍ A REINTEGRACE DO SPOLEČNOSTI

Z hlediska hlavních cílů služby AD, tj. pomoci při **řešení bytové nouze a reintegrace do společnosti** je tato chronická zadluženost **zcela zásadní překážkou**, zejména v těchto aspektech:

(1) **Překážka hledání stabilního (oficiálního) zaměstnání**, které je předpokladem, že si klient je schopen našetřit na vstupní náklady na ubytování a jeho dlouhodobé udržení: částka, která klientovi po stržení exekucí z platu zůstane, se neliší od sociální podpory, kterou dostane, když nepracuje. V této situaci klient spíše volí sociální dávky, popř. práci na černo. Ta ovšem je mnohdy nestabilní a klient zůstává s nedostatečným a nestabilním příjmem.

„Když mají exekuce a najdou si práci, tak se jim to nevyplatí chodit do práce, tak pracují načerno. To je ale nejistota, že mají měsíc práci a pak ne, to způsobí, že nemají pravidelně na ten nájem.“ OSPOD PHA

„To jsou méně vzdělaní lidé, dosáhnou na nekvalifikovanou práci, tak mají 15tisíc. A exekutor jim to zabaví, nezabavitelná částka je 6240,-, tak má 8 tisíc a zkuste si z 8 tis zaplatit bydlení a zároveň žít. To nejde, pokud jste sám.“ SD OLK



„Někdo, kdo má 17 exekucí, a když se nechá zaměstnat, tak si nevydělá nic. To je velký problém.“ RD PLK

(2) **Překážka hledání komerčního bydlení:** bariérou je nejenom **nedostatek finančních prostředků** a nestabilní příjem, ale také **neochota soukromých pronajímatelů byt pronajímat klientům zapsaným v rejstříku dlužníků**; pronajímatelé mohou mít obavy z neplacení, popř. z návštěvy exekutorů.

„Nechci říct, že je tak těžké si najít bydlení. Ale jde o to bydlení, našli jsme 1+1, a tam bylo potřeba položit na stůl 16tis. Ale je to o penězích. Ty dluhy nás dohánějí.“ RD PLK (K)

„Problém je že oni do těch bytů nevezmou dlužníky, když jsou v registru dlužníků, to je velký problém, sem všichni přijdou zadlužení.“ SDD MSK

(3) **Překážka při snaze získat městský/obecní byt:** mnoho klientů je **zadlužených u obce** (typicky za neplacení služeb, přestupky atp.). Bezdlužnost vůči obci je podmínkou pro získání obecního bytu.

„Vsetín nemá volné kapacity, že by člověk dostal hned byt od města. A když má dluh vůči městu, tak je to problém. A jsou to i dluhy, když byl opilý na veřejnosti, dostal pokutu, tu nikdy nezaplatil. Někdy je to začarovaný kruh.“ SD ZLK

„Většinou ty sociální byty jsou nedostupné, i proto že dluží městu za popelnice.“ SZD STC

(4) Dluhy partnera jsou **bariérou osamostatnění se v případech dysfunkčního manželství**.

„To je obrovský problém. Dá se spočítat na prstech 1 ruky, kdo neměl dluh. A když je nemá ona, tak je nasekal partner, ale ona má půlku jeho exekucí. Paní je vdaná, manžel pracuje 5 let načerno a má obrovský dluhy. Já jí motivuju se rozvést, on i pije, bylo tam fyzické násilí, to manželství je dysfunkční. Ale ona se bojí, že on přízná při rozvodu dluhy a ona bude splácet za něj. Ona dluhy nemá, ale on pije, hraje.“ SZD STC

(5) Klienti bývají také zadlužení v sociálních službách, včetně v AD. **Nesplacený a nesplácený dluh vůči AD je překážkou pro opakovanou žádost o pobyt v daném AD.**

Nezvládnuté a neřešené zadlužení může být také **příčinou bytové tísně**: klienti kvůli dluhům přišli o bydlení a byli nuceni vyhledat službu AD

„Je tu ta dluhová problematika, často přijdou o byt kvůli dluhům.“ SK VYS

5.3. ŘEŠENÍ DLUHOVÉ PROBLEMATIKY V AD

AD se snaží různou měrou pomoci klientovi řešit jeho zadlužení. Poskytují jim základní poradenství, snaží se s nimi **dluhy zmapovat**.

„Naším cílem je zmapovat ty jejich dluhy. Je super, jak je výpis z Czech Pointu, tak se to snažíme zmapovat, kde mají dluhy a v jaké výši.“ SD/SDD/RD PHA

„My ty dluhy řešili hodně, tak jsme se to snažili zmapovat, aby se to maminkám nezvyšovalo na úrocích. Zdravotní pojišťovna a dopravní podniky jsou nejčastější dluhy, to jsou statisíce, když je to v exekucích. Pak nesplacený půjčky. A nejsou často ani vedeni na úřadu práce, pracují načerno. Nebo nepřijdou na schůzku a úřad práce je vyřadí a pak musí platit zdravotní pojištění sami.“ OSPOD PHA

Většinou však se pracovníci AD **necítí příliš kompetentní klientům v této oblasti radit** a spíše je **odkazují na občanské poradny**, které se na dluhovou problematiku specializují, zejména pokud jde komplikovanější úkony, např. **insolvence**, kterou mohou podávat jen akreditované osoby.



„My klientkám dáváme kontakty na právníky, právní poradnu. V tom my nemáme až takový přehled. A ten může ty insolvence dělat i Blanenská charita teď, aspoň víme, kam je odkázat, kde jim s tím pomůžou.“ SZD JHM

„A když na to mají finance, aby to mohli řešit dál, tak je posíláme do Společný cesty, Remedia nebo poradny na Americký při finanční tísní. Někdy to řeší i v Sananimu podle toho, jaký je to klient.“ SD/SDD/RD PHA

„Co se týče dluhů, tak máme základní poradenství. Když jsou dluhy velký a musí se to řešit insolvenčí, osobním bankrotem, tak je odkazujeme na jiné organizace nebo na poradny, se kterými máme dobré zkušenosti. Jsou to větší odborníci na tohle než my. A ti pánové, co by to chtěli řešit, těch moc není, radši dávají přednost tomu, že budou pracovat načerno a my je od toho úplně neodrazujeme, pro nás je i tohle pokrok že si najdou práci načerno, brigádu, že neztratí ty pracovní návyky, že pořád jsou ve společnosti.“ SD PHA

Kapacity občanských poraden jsou však mnohdy omezené a klient, který není sám motivován, ani podpořen sociálním pracovníkem své úsilí může vzdát.

Důležitou roli hraje **informovanost** klientů, kteří se v **oblasti financí neorientují**: např. samostatně žijící matky dostávají minimální výživné, protože nevědí, že pokud není výživné exekučně vyžadováno, ostatní **exekuce mají přednost před výplatou výživného**.

„A to se pak smějete, že mamince přijde výživné 8,- když mu všechno spadne na exekuce. To tlačíme klientky, aby nechávaly výživné exekučně strhávat.“ SZD STC

V některých AD se snaží obejít systémovou bariéru, kterou exekuce na pracovním trhu pro vysoce zadlužené klienty vytváří a **motivovat je možností pracovat mimo peněžní systém**, v rámci pracovní rehabilitace. Udržení pracovních návyků je funkční součástí sociální práce, zejména v cílové skupině samostatně žijících klientů.

„My tu máme lidi, co pracovat chtějí, ale když nastoupí do práce, tak na ně zakleknou exekutoři a lidi se nedostanou k výplatám nebo jim zůstane tak málo, že se jim nevyplatí pracovat. My rozjeli firmu, máme od technických služeb zakázky na úklidy města a tyhle lidi zaměstnáváme. Nedostávají za to peníze, to by jim vzali exekutoři, ale dostávají za to body a v rámci bodů my jim nakoupíme, co potřebují, třeba i tabák. A chodí na 4hod směny i různě. A šetříme tím, že získáme zakázky zvenku. Kromě města nám dávala zakázky i církve, lesy.“ SD OLK

Řešení vysoké zadluženosti je **dlohodobý problém**, který většinou **není možné vyřešit v rámci 1 roku pobytu v AD**.

„Jsou to rodiny zadlužené, na bydlení, na službách, do bytů se nevlezou, nikam je nevezmou. Mají velký balík dluhů, jsou bez práce, z toho není možné se vyhrabat za rok!“ SDD MSK

AD jsou nuceny se konfrontovat s exekutory hledající zde zadlužené klienty v exekuci.

„Často sem chodí výzvy od exekutorů, často přijel exekutor s nákladákem a zjistil, že tu paní už 5 let není. To je problém, spousta maminek má poslední známou adresu tady, tak sem pořád chodí výzvy od exekutorů a maminky nemají žádnou jinou adresu, kde by přijímaly poštu.“ SZD JHM

Některé obce **odpouští dluhy z nedbalosti**, aby umožnily dlužníkům se posunout dál.

„Měli jsme klientku, ta měla 5 dětí na AD, ale pak jsme zjistili, že část dětí šlo do pěstounské péče, část do adopce, tak jich měla hodně nad 10 a všechny měly trvalé bydliště v místě, kde maminka, a tam



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



nabíhal dluh na odpadech za všechny děti. A já tam volala a byla jsem překvapená, že ví o víc dětech než já. Měli je v seznamech. A vysvětlili mi, že tam byl dluh 170tis na odpadech. Pan starosta papír roztrhal, bylo mu jasné, že by peníze stejně nikdy neviděl, ale díky tomu ona mohla jít dál.“ SZD STC



6. Další témata související s AD a doplnění

6.1. ŘÍZENÍ A PROVOZ AD

Rostoucí administrativa zatěžuje pracovníky AD, mnohdy je vnímána jako nadbytečná. Omezuje kapacity personálu AD.

„Je těžká ta administrativa, s tou prací spojená. Jsem tu 8 let, pořád se navyšují požadavky na některý věci. Je to tak, že na tu přímou práci, kterou bysme chtěli víc dělat, víc být v kontaktu s klientem, víc mu dělat doprovody, ale není na to moc čas, nejsou na to personální prostředky. To by nás tu muselo bejt víc.“ SD/SDD/RD PHA

„Monitorovací listy pro EU. My 2x vykazujeme nějakou práci. Kdyby nám napsali, jaký údaje potřebují, tak jim to vyjedu z našeho systému, co si tu zapisuju.“ SD/SDD/RD PHA

„Ten příjem uživatele spočíval v tom, že mu pracovník přečetl A4, řekl mu, co smí a co ne, dal mu povlečení, toaletní papír a byl ubytovaný. Dneska je to ubytování proces na 3hod.“ SD VYS

„Ty individuální plány a to papírování, to zaznamenávání, a ta statistika protivná. A všechno zapisování a teď přišly další požadavky krajského úřadu, parametry, výkony, co chtějí sepisovat. To je to, co nebaví a obtěžuje. Chápu, že se ta práce zaznamenávat musí. Ale zaznamenávat úplně všechno.“ SZD/SZ JHC

Nedostatek kvalifikovaného personálu v AD: v době vysoké zaměstnanosti není jednoduché pro AD získat a udržet kvalitní a kvalifikovaný personál, zejména klíčové sociální pracovníky, ale také pracovníka sociálních služeb.

„Nejsou lidi, rádi bychom, aby se tu klientům mohl někdo více věnovat, vařit s nimi, mohla by se jim dát práce. Ale ty lidi, co tu máme, musí zároveň hlídat vstup do budovy, nemohou se klientům věnovat naplno.“ SDD MSK

„Nejsou pracovníci. Je strašně náročný najít opravdu kvalitního pracovníka, jak na pozici sociálního pracovníka, tak pracovníka v sociálních službách.“ SD PHA

„Měli jsme problémy s pracovníkama, nemohli jsme sehnat lidi. Měli jsme peníze, abychom je zaplatili, ale nemohli jsme je najít.“ RD PLK

Kontinuita a stabilita financování AD: financování sociálních služeb je samostatná kapitola, okrajově spontánně zmíněná vedoucími pracovníky AD. Zejména menší AD, které nejsou součástí větší organizace. Náročná jsou období na začátku roku, než AD přijdou prostředky z dotací.

„Začátkem roku je problém s financemi. A organizace Elim začínala už v roce 2000 a měla výdělečnou činnost, měla magnetoterapii, tak si vytvořila finanční polštář, ten používá na překrytí toho období, než se dostanou dotace. Jinak by to bylo hodně těžké a likvidační. Ta jistota financí je pro nás velmi důležitá.“ SD ZLK

Financování je také předpoklad realizace funkčních projektů komplexní podpory hledání bydlení po opuštění AD.

AD pro osoby ohrožené domácím násilím: financování velmi potřebné terapeutické práce není v zákonem vymezených činnostech AD, a je proto náročné na něj sehnat finanční prostředky.

„Jsme ze 70 % financováni ze státního rozpočtu, ale ty dotace a granty nám nefinancují odborné sociální poradenství a socioterapie, psychologickou poradnu a práci s dětma. A bez toho to prostě nejde.“ DN PHA



Vybavení AD, jeho vhodnost, životnost a údržba: v rámci provozu je vybavení AD (nábytek a spotřebiče) vystaveno značné zátěži. Kromě odolnosti musí být nábytek vhodně kombinovatelný a jednoduše udržovatelný.

„Je problém vybavit celý pokoj, aby byl univerzálně vybavený pro ty různé počty a věkové skladby těch dětí. Já v pokoji musím mít 4 lůžka a dostatek úložných prostorů, oni přijdou se vším, s celým majetkem. A můžou to být kojenci, batolata, předškolní, pubescenti, mládež 18 let, to si žádá jiné nároky na ten pokoj. A když ten pokoj má 15–18 m², tak to je problém. Ten nábytek dlouho nevydrží, ta péče klientek není nijak závratná, furt dotahuju panty, tak pořád něco řeším, opravuju, dělám servis, technika, opraváře.“ SZD PHA

Stává se také relativně běžně, že klienti zařízení **ničí**, popř. Zcizí.

„Třeba uhradili škodu 2 židle, ale během pobytu za týden rozbili další 3 židle. A paní utekla. To jsme z toho byli překvapení, paní dobře spolupracovala, řekla, že se odstěhuje 28. A utekla o týden dříve, ani nepřišla ukončit smlouvu.“ RD LBK

„Ten chod něco stojí. Je to velký barák. Ubytujete klienty, oni vám zničí pokoj a vy ho musíte celý předělat.“ RD PLK

Nepřilíh vyhovující a limitující dispozice nemovitostí využívaných jako AD: pracovníci AD jsou vystavováni situacím, kdy musí maximálně využít a přizpůsobit kapacity a dispozice nemovitosti tak, aby mohli vyjít vstříc požadavkům klientů v náročné situaci; např. v případě většího počtu dětí spojují pokoje, jsou-li vedle sebe. Tématem je důstojnost prostředí pro bydlení klientů a jejich soukromí.

„Ten barák tam stojí 100 let. Je tam společný sociální zařízení. My jsme tam od začátku, předtím to byly stavební buňky pro dělníky. Je to rekonstruovaný tesko barák, kde je slyšet každé škrábnutí, skřípnutí, všechno všude vrže, rozpadá se. Na tý ploše na počet tam jsou sociální zařízení, sprchy, společná kuchyň a je to omezený, že máme i děti po šestinedělí.“ DN PHA

Lokalizace AD: klienty jsou preferovány AD v oblastech s dostupnou občanskou vybaveností a zejména s dostatečným množstvím pracovních příležitostí. Zřizovatelé AD se snaží tyto umisťovat na místa, která tyto příležitosti poskytují.

„Nic nebylo kromě lokality Kocerady, Ondřejov apod., to je strašně špatně, tam není ani školství ani práce. Tam šlo o tu dopravní dostupnost, škola, lékař, zaměstnání. Nevím, proč by ty ženský nemohly dělat. Nejhorší verze je být zašitéj bez režimu v zařízení AD.“ NGO PHA

V odlehlejších oblastech regionů jsou nemovitosti a potenciální bydlení relativně dostupné, značnou komplikací je ale nedostupnost pracovních příležitostí, vzdělání, lékařské péče, celkově občanské vybavenosti.

„V dědinách je to dobrý nájem, ale ¾ hodiny sem jedete po všech možných dědinách. To stejné škola, školka, na dědinách je to obsazené, tak musíte vozit děti do Blanska odsud. A ZŠ je ve Sloupě má volno, ale nemají volno v družině. A tady jezdí blbě autobusy, musíte 1,5hod do Sloupu, a pak tam 1,5 hod na něj čekáte, když je to první stupeň a pak další 1,5 h čekáte na bus nebo jdete 3 km pěšky. A dělejte to v zimě.“ SZD JHM (K)

6.2. TRENDY

Rozvoj sociálních služeb, zejména terénních „Určitě se za tu dobu zlepšila komunikace s okolními institucemi, dříve téměř nefungovaly ty sasky.“ RD PAK



Nárůst klientů s vysokým zadlužením, které tato skutečnost inhibuje v sociální reintegraci, často demotivovaných pracovat, neorientujících se ve svém zadlužení.

Větší prověřování žadatelů, delší přijímací řízení při vstupu do AD

Nárůst administrativy pro AD, zejména vykazování přímé práce, financování

Zvýšení počtu klientů s kumulací problémů: častější výskyt klientů s psychiatrickou diagnózou, popř. hraničních klientů, klientů se sníženou schopností orientace, dlouhodobě nezaměstnatelných, klientů s nízkou motivací měnit svůj životní styl

Více samostatně žijících mužů s nezletilými dětmi

Více mladistvých s vážnějšími psychiatrickými obtížemi

„To je ta nejnákladnější péče, i co se týče psychiatrických diagnóz, dříve tu byli zlobílci, dneska je 50 % klientů s psychiatrickými diagnózama.“ M JHM

Rostoucí rozpor mezi očekáváním AD jako sociální služby zaměřené na změnu a osamostatnění klientů a očekáváním klientů samotných, kteří AD využívají jako jednu z možností bydlení a o změnu neusilují.

„Pro nás je služba AD jen prostředek pro práci na sociálním začlenění a změně, ubytování klienta je jen nástroj. Ale pro klienty je cílem ubytování. Po podpisu smlouvy dosáhne klient toho, co chtěl. Formálně se podřizuje smlouvě, ale pokud chce klikovat, má k tomu dost velký prostor.“ SD VYS

Pasivní přístup obcí k řešení sociální situace občanů: obce mají ze zákona povinnost se starat o potřebné občany, tuto ale mnohdy neplní.

„Ono to někde v zákoně o obcích je, ale jim je to jedno, nestarají se. A to nejen města, ale i vesničky. Maminka z děčáku z Prahy, má tři děti a Pražákům je to jedno, že má tři děti a lítá z AD do AD. V Táboře byt nezáská a zase půjde. Když jim dáme vědět, že tu je taková maminka s takovou životní anabází, tak aby o tom věděli a nehráli mrtvého brouka. To je hrozně smutný.“ SZD/SZ JHC

Tolerantnější přístup AD k užívání alkoholu: zejména v cílové skupině samostatně žijících mužů a žen, zaměření na chování klienta spíše než na skutečnost, že požíval alkohol. V ostatních cílových skupinách, zejména v AD, kde jsou děti nebo mládež je přístup k alkoholu stále striktní. V AD napříč cílovými skupinami je **nulová tolerance k „tvrdým“ drogám**, jejich užívání i distribuci.

„Dřív bylo i ukončování kvůli konzumaci alkoholu. Ale teď nám nevádí, že lidi pijou, nám vadí projevy chování spojený s pitím alkoholu nebo užíváním jiných drog.“ SD OLK

Komunální politika se zaměřuje na seniory: zejména v regionálních centrech jsou identifikováni jako riziková skupina a v některých AD jsou dokonce upřednostňováni.

6.3. KVALIFIKACE PRACOVNÍKŮ AD

V azylových domech pracují **sociální pracovníci** a **pracovníci v sociálních službách**, popř. dobrovolníci. Sociální pracovníci mají **vysokoškolské vzdělání**, nejčastěji se zaměřením na sociální práci, ale také příbuzné obory (např. antropologie), pracovníci v sociálních službách mají vzdělání různé, ale vždy absolvovaný **kurz pro pracovníky v sociálních službách**.

„Je tu paní vedoucí, pak 2 sociální pracovníci a 5 lidí ve stálý službě, to jsou pracovníci v sociálních službách. A pak je tu 1, to je volnočasovkář, ten dělá na půl úvazku volnočasový aktivity s lidma.“ SD/SDD ULK



Sociální pracovníci AD mají povinnost ze zákona se **dále vzdělávat**, jejich preference v oblasti dalšího vzdělávání **reflektují jejich potřeby v rámci sociální práce s klienty**; uvítali by další vzdělání zejména v těchto oblastech:

- Psychoterapie
- Krizová intervence
- Vedení rozhovoru s klientem
- Jednání s problematickým klientem (duševně nemocný, pod vlivem omamných látek)
- Zvládání agrese
- Dluhy, exekuce
- Motivační rozhovory: jak motivovat klienty ke změně
- Edukativní rodičovská terapie
- Základy práva
- Jak neznepokojovat klienta
- Prevence syndromu vyhoření
- Relaxační techniky
- Aktualizace postupů a norem v sociální oblasti

„Osobně bych si přál mít sebezkušenostní výcvik. Ale ten je tak finančně nedostupný, že já do toho ty peníze dát nechci nebo nemůžu a zaměstnavatel mi ho nezaplatí.“ SD/SDD ULK

„Oddlužení bylo hodně praktický, řešení dluhové problematiky. I z psychologie věci. A pak i vedení kolektivu.“ SZD PHA

„Když sem přijdou klientky, že chtějí něco sepsat, tak určitě musí být aspoň právní základy, dluhový poradenství.“ SD/SDD/RD PHA

Pracovníci AD vítají možnost setkávání a **sdílení zkušeností s pracovníky jiných AD**. Někteří by uvítali, kdyby tato forma výměny zkušeností měla status vzdělávání.

„Setkávání s dalšími pracovníky z AD, to je nejdůležitější ta výměna informací, zkušeností. Tyhle kurzy nebo setkávání, a kdyby to bylo akreditované by bylo super, že by se naplnila ta díkce o sociálních službách. To bysme měli největší zájem.“ SZD/SZ JHC

Někteří sociální pracovníci si **kvalitní kurzy hradí ze svého**, neb často přesahují rozsah, na který mají příspěvek.

„Většinou si to dost často hradíme z vlastních peněz nad to. Kurzy, co jsou opravdu přínosný, tak jsou na víc hodin v rámci roku i za víc peněz.“ SD/SDD/RD PHA

Supervize sociální práce

Pracovníci AD velmi oceňují možnost **skupinové i individuální supervize**. Ta však zřejmě není ve všech AD samozřejmostí.

„Ale máme i pravidelně supervize a pracovníci farní charity mají možnost si sjednat individuální supervize, kterou hradí farní charita. To je pro nás velký bonus.“ RD LBK

Pohled klientů (viz hlavní kapitoly)



6.4. POTŘEBNÉ A MÉNĚ DOSTUPNÉ SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ SE SLUŽBOU AD

Zástupci AD a spolupracujících organizací poukazují na tyto chybějící služby pro osoby ohrožené nepříznivou bytovou situací, které také využívají služeb AD:

ZAŘÍZENÍ PRO DLOUHODOBĚJŠÍ POBYT PRO SENIORY S NÍZKÝM PŘÍJMEM, KTEŘÍ POTŘEBUJÍ PÉČI: zejména se zdravotními a duševními obtížemi, akutní závislostí na alkoholu, kteří potřebují důstojně dožít.

Tady je azylový dům ADOS, s ošetrovatelskou službou, ten je jeden na celou Prahu. Ten azylový dům by pokrýl tu dobu, kdy ho propustí z nemocnice, a kdy se nemůže ten člověk vrátit do azylového domu, vykryl by mu ten pobyt na 3 měsíce, než se dostane sem. A měl by tam zdravotní péči, dohled, to je ideální. Ale bohužel v adosu je neustále plná kapacita.“ SD PHA

„Situace je často neřešitelná. Mají zdravotní i psychiatrické problémy, potřebují péči, ale nemají kam jít, nemůžou fungovat sami na ubytovně, péčová služba je nevezme, dům se zvláštním režimem je přeplněný.“ SD ZLK

„Stárnoucí samotný člověk, kam s nima, když budou celý život jen na hmotné nouzi, nikdy oficiálně nepracovali, mají různé choroby díky návykovým látkám, jejich schopnost postarat se sama o sebe je minimální, ale na pečovatelskou nedosáhnou, na příspěvky sociální péče nedosáhnou, nemají lékaře, nic. Buď je necháme na ulici nebo se to bude řešit noclehárnama. Kam s nima?“ SZD/SZ JHC

„Chybí nám ty zařízení, kde by mohli lidi dožít. Ty lidi nedostanou od města byt, na ubytovnu nemůžou, že ten stav není dobrý, do domova se nedostanou, v nemocnici být nemůžou, když to není na hospitalizaci.“ SD ZLK

Alespoň částečná kapacita AD přijmout žadatele se zdravotním postižením.

„Teď jsem řešila klientku s handicapem, byla nevidomá a měla chlapečka 3 roky a nikde v žádném azylovém domě jí nechtěli přijmout, že je nevidomá. Chlapeček měl poměrně silnou, závažnou oční vadu. To, kdyby v azylovém domě byla nějaká ubytovací jednotka pro ty lidi s handicapem, tak by to stačilo.“ OSPOD PHA

AD pro samostatně žijící ženy: v některých regionech chybí kapacita AD pro samostatně žijící ženy (jižní Morava, jižní Čechy) *„Problém je tu někde zařadit ženu...mají tu nově azylový dům pro rodiny s dětmi“ SŽD/SŽ JCK*

AD s možností dlouhodobějšího pobytu: opakovaně je poukazováno na potřebu možnosti dlouhodobějšího pobytu pro efektivnější sociální práci s cílovými skupinami, kteří potřebují dlouhodobější péči ve stabilizovaném prostředí, napříč cílovými skupinami.

„Není dost služeb pro nesamostatné rodiče, kteří se ale chtějí starat o své děti, ale neumí hospodařit s penězi. Nevládnou byt platit, neví, co s dítětem, aby mohli s tou podporou někde žít déle, třeba 5 let.“ RD PAK

AD pro mladistvé: možnost pro mladistvé z nefunkčních biologických rodin; mohou pokračovat ve školách, nepatří do výchovného ústavu, dětský domov je nepřijme, ale rodina je nefunkční.

„Diagnostický ústav je pro děti s poruchami chování, ale problémem jsou často rodiče, rozvádějí se, nedomluví se, užívají návykové látky.“ M JHM



Ubytovny pro rodiny s dětmi: ubytovny, které by byly vhodné pro rodiny s dětmi jako alternativa bydlení v AD pro ty rodiny/samostatně žijící rodiče, kteří nedosáhnou na běžný pronájem.

„Co třeba v Olomouci chybí, jsou ubytovny pro rodiny s dětmi. Ty prostě nejsou.“ UP OLK

Zařízení pro ženy ohrožené domácím násilím s akutní závislostí na alkoholu či omamných látkách, popř. bez dokladů.

„To domácí násilí zažívají na těch ulicích, násilí mezi partnery, vztahový násilí, a když to chtějí řešit, tak ta klientka je i bez dokladů, je závislá, ale ten moment, kdy se rozhodne to řešit je hodně silný, je tam ta motivace. A jestli je šance, aby se něco změnilo, tak když jsou hodně motivovaní. Ale my nemůžeme vzít klientku bez dokladů, co není ztotožněná.“ DN PHA

„Existují v cizině speciální azylové domy, kde je tolerance, tam jsou odborní pracovníci, co umí pracovat nejen s domácím násilím, ale i závislostmi. To my neumíme. To vnímáme, že je hodně těžký.“ DN PHA

Pobytové zařízení pro nezletilé matky: nejsou ještě právně způsobilé pobytu v AD, ale nemohou být v zařízení pro nezletilé.

AD pro těhotné ženy: je jich relativní nedostatek, v některých případech musí těhotná žena přečkat těhotenství jinde, často v nevhodném ubytování (ubytovna, na ulici), než formálně naplní cílovou skupinu „matka s dítětem“ a může jít do AD.

AD pro celé rodiny s dětmi: je jich relativní nedostatek, jsou zde dlouhé čekací doby

„Takových azylových domů je velmi málo, volají nám z Brna, z Ostravy, v celém kraji jsme tu možná dva takové azylové domy.“ RD PAK

Noclehárny pro ženy: v některých regionech je jich nedostatek, např. na Tábořsku.

AD pro osoby ohrožené domácím násilím s utajenou adresou: celkově jich je málo v ČR.

„V ČR to využívají snad 3 azylové domy, z toho 2 jsou v Praze a 1 v Brně. Takže jich je málo.“ DN PHA

Návazné byty s utajenou adresou: pro osoby ohrožené akutním domácím násilím.

„Mít bezpečnou základní službu s menším objemem lůžek, ale mít na to navázaný byty v utajeném režimu.“ DN PHA

Zdravotní péče pro osoby v nepříznivé sociální situaci: v některých regionech (severní Čechy, ale i jižní Čechy) je silně pociťován nedostatek **praktických lékařů a zubařů**, kteří by byli ochotni registrovat klienty AD, často migrujících z regionu do regionu.

„Nezajistíte zubaře, to nikde. To je mazec, ten není v Jižních Čechách, to je neskutečná věc ho sehnat. I pediatři, praktičtí lékaři, to obvoláváte a prosíte, aby vzali klientku, děti. A když nechtějí registrovat, tak aspoň aby je ošetřili, že tu máme dítě s horečkou. Ale to se ti doktoři nechají přemluvit. Ale nechtějí registrovat, ví že ty maminky tu nebudou dlouho. Je to jen úkon. Málokdo chce zaregistrovat. SZD/SZ JHC

Celkově je poukazováno také na nedostatek **psychiatrické péče pro děti**.

„Pak lékařské služby, hodně bojujeme s dětskýma psychiatrama, že nejsou. A když ta maminka je namotivovaná, chce to řešit, tak jsou dlouhé čekací doby.“ SD/SDD/RD PHA

Psychologická pomoc pro klienty AD, matky s dětmi i samostatně žijící dospělé je nedostupná a značně potřebná.



*„Nemají dostatek financí, aby si zaplatili psychologa. A někdy maminky mají problém, co si musí vyřešit, aby dál mohly začít fungovat. Ta psychologická podpora, aby se zaměřili na tu nízkopříjmovou skupinu.“
OSPOD PHA*

„Nejsme psychologové a terapeuti, to by se tu využilo.“ SD ZLK

Terénní psychiatrické služby (Centra duševního zdraví): jsou tématem zejména pro cílovou skupinu samostatně žijících dospělých, kde by tato forma péče měla značné uplatnění, její realizace je však v praxi obtížná.

„Ale centra duševního zdraví, to je psychiatři obcházejí na ulici a nasazují jim tam léčbu. Ale protože se to neděje, tak ty lidi propadnou směr ulice. A ten psychiatr se nehne z ordinace, musíte za ním zajít. A kdo je na ulici, tak tím sítím propadá a nedojde tam.“ SD OLK

Mateřské a základní školy v odlehlých regionech: jsou nedostupné pro klienty AD, jednak svou kapacitou, mnohdy i dopravně.

„Když se sem nastěhuje maminka, co má předškoláka, tak ho v rámci zákona musí dát do školky, ale co máme dělat, když tu není v okolí žádné volné místo.“ SZD JHM

Sociální byty pro mladé osamělé rodiče: dostupná dlouhodobější varianta pro klienty AD, kteří spolupracují na IP, ale komerční pronájem je pro ně nedostupný finančně (nezvládnou při péči o malé děti vydělat dostatek prostředků) a obecní byt systémově (je jich nedostatek).

„Chybí sociální byty v celé ČR, dostupné bydlení pro mladé rodiny, osamělé rodiče s dětma. To je zásadní problém.“ SZD/M HKK

Krizová pomoc pro matky s dětmi v akutní bytové nouzi: chybí v některých regionech, např. v Jihomoravském kraji

„Když potřebují bydlení, že skončí na ulici a potřebují bydlet hned večer, to já jim nemůžu pomoci. To je taky černá díra, není žádná pobytová služba v tomto kraji, co by poskytovala krizovou pomoc. Okamžitou pomoc, že tam matka může být celý týden zadarmo, dostane jídlo, hygienické potřeby, všechno a bezplatně. Bylo několik takových služeb, ale skončily, že se nesplňovaly standardy. Pokud ta matka nemá kam jít z hodiny na hodinu a nemají azylové domy kapacitu, tak nemá s dětmi kam jít. Jedině Chovánek, Klokánek, ale i těch spousta skončila. Předtím měl brněnský Klokánek větší kapacitu. A když se podaří umístit děti, tak tam ta matka s nimi nemůže být, to je trhání rodin.“ SZD JHM

Další potřebné služby:

Stěhování: je potřebné zejména pro matky s dětmi, které jsou nuceny se stěhovat po AD. Stěhovací služby jsou nákladné, AD na ně nemohou čerpat žádné finanční prostředky. Někteří zástupci AD (zejména pro matky s dětmi) by vítali možnost vlastnit vůz, kterým by mohli případně klienty přestěhovat.

„Pro samotnou ženskou a my nemáme jako AD služební vůz, tak je to těžké to stěhování. A ona sama na to stěhování ze sociálních dávek nemá.“ SZD/SZ JHC

Uložení nábytku: v případě využití AD jako přechodného pobytu při náhlém stěhování, např. od násilnického partnera jsou klienti nuceni k bydlení platit ještě sklad nábytku, který si odvezli z bydliště, které museli opustit.



6.5. SPOLUPRACUJÍCÍ INSTITUCE

6.5.1. ÚŘADY PRÁCE

AD spolupracují s ÚP (zejména oddělení hmotné nouze, které řeší mimořádnou okamžitou pomoc, živobytí a bydlení), zejména při řešení **zajištění sociálních dávek**.

„Finance jsou nejdůležitější. Hledání práce z jejich strany, až tak nefunguje. A máme tu maminky na MD. Finance jsou nejdůležitější.“ SZD JHM

Sociální pracovníci ÚP také **oslovují AD** v případě, že jejich klient by mohl využít službu AD.

„Jsme s nimi v kontaktu tak 2x týdně, známe se, pravidelně se informujeme, jestli mají volno, popř. zda je klient zajištěn dávkami.“ ÚP

Důležitým tématem je **zajištění plateb za službu AD**. V některých případech je po vzájemné domluvě posílána částka přímo z ÚP do AD, aby se omezily případy, kdy klient peníze utratí za něco jiného a neplatí ubytování.

„My máme přímou platbu z úřadu práce. On si tam zajde, dostane tady smlouvu, s ní si zažádá, a pak to chodí každý měsíc.“ SD PHA

„Když klient přijde, tak na úřadu práce víme, že byl, jsme s nima v kontaktu, ptáme se, jestli nám to proplatí, když nepřijde na schůzku, tak nám volají a my ho tam buď pošleme, a když nedorazí a řeknou, že ho vyřadí a nebudou nám to už platit.“ SD ULK

Spolupráce s ÚP je **celkově vnímána pozitivně**, pracovníci **oceňují vstřícnost a komunikaci o klientech**.

„Konkrétně na šestce s ním spolupracujeme, tady se s úřady v sociálních službách spolupracuje dobře s úřady, jsou k nám vstřícní, pomáháme si, ale my spolu nemáme co řešit, ta práce je docela plynulá.“ SD PHA

Zástupci AD poukazují na to, že spolupráce s ÚP se může **značně lišit mezi jednotlivými pracovišti**. V některých případech je spolupráce hodnocena méně pozitivně, zejména:

Nejednotná a matoucí praxe různých pracovišť ÚP, pokud jde o **podklady pro výpočet a poskytnutí dávek a určení MOP na kauci**.

„Náročný je ... Když má každý úřad práce jinou praxi. Hodně se kolikrát divíme, co ty úřady práce po klientkách požadují. Někde něco funguje a jinde ne. My jim něco poradíme a klientka řekne, že jí neposkytnou mimořádnou dávku na pořízení školních pomůcek nebo na kauci byt. Některá klientka to na jiném úřadu práce dostala, jiná na jiném úřadu ne. My už jsme se od ministerstva dozvěděli, že by to měli dávat, ale některé úřady se tvářily, že ne. SZD PHA

Kauce: tato podpora je přitom pro klienty AD důležitá; kauce je jednou z hlavních bariér, kvůli kterým samostatně nedosáhnou na nájemní bydlení; některé ÚP MOP na kauci poskytnou, na jiných toto určení dávky odmítají.

„Úřad práce dává mimořádnou okamžitou pomoc, je možnost získat peníze na kauce. Spousta úřadů to nedává, zatím to dal jen jeden.“ SZD JHM

„...by stát měl podpořit ty rodiny, aby dosáhly na tržní bydlení. To funguje přes ten doplatek, ale zbývá dořešit tu kauci, aby byla okamžitá mimořádná dávka, pomoc na úhradu spojenou s pořízením nájemního bytu, ta kauce a první nájem od úřadu.“ SZD PHA

„Dokážou nám dát MOP na kauce. Ale to je jednou za život. Takže když to vyplácáte a pak klientka o byt přijde, tak už MOP nikdy nedostane. A nedává to každý úřad práce.“ SZD STC



Množství požadovaných dokladů na některých ÚP značně komplikuje vyplácení sociálních dávek, zatímco na jiných úřadech je praxe výpočtu mnohem jednodušší.

„Docela nás překvapuje, jak různorodá je ta praxe těch úřadů. Na některých úřadech to jde, stačí jim dobrozdání od té matky, kolik berou výživný, aby jim mohli vypočítat nárok na dávky hmotný nouze. Na některých úřadech musí být rozsudek o určení výchovy a výživného. Ta matka musí nejdřív zažalovat otce a projít si tím soudním stáním, což je otázka měsíců, třeba půl roku. A během té doby jí ten úřad práce odmítá vyplácet dávky hmotné nouze. Nebo ta mimořádná okamžitá pomoc. To je to hlavní, aby vůbec mohly jít někam bydlet.“ SZD PHA

Zpoždění plateb z ÚP, které pro klienty znamenají značné komplikace: klient nemá k dispozici peníze, se kterými počítal, navíc pak ÚP pošle platby najednou a **na další měsíc, proto již nevzniká nárok na dávku**, neb souhrnná částka překročuje hranici životního minima.

„V Praze to bydlení je problém, rodiče na to nemají. A úřady práce vyplácejí ty dávky pozdě, někdy až s 3měsíčním zpožděním, tak jim vzniká dluh, nemají na zaplacení. Na naší městské části je to problém, trvá 3 měsíce, než pošlou dávku, nepošílají to každý měsíc. Ty klienti s těmi penězi počítají. A když vám přijdou 2 dávky v 1 měsíc, tak vám pak nepříjde už nic, protože překročíte hranici životního minima. Následující měsíc pak nevzniká nárok.“ OSPOD PHA

Tato praxe může být také **příčinou ztráty nájemního bytu**.

„Třeba Praha 4 úřad práce nezahládal vyplácet lidem včas dávky na bydlení a ty lidi vypadávali ze svých nájemních bytů. Pak dostali ty peníze, ten příspěvek za 3měs zpětně. A to znamená, že máš tolik peněz, že nemáš nárok na ten doplatek na bydlení nebo na příspěvek.“ NGO PHA

Příčinou ztráty nájemního bytu může být i **nedostatečná informování klientek ÚP o jejich možnostech**, když se ocitnou ve finanční tísní kvůli tomu, že jejich partner oficiálně žije ve společné domácnosti a neplní svojí vyživovací povinnost.

„Je chlap, je přihlášený ve společný domácnosti anebo není, ale má stanovenou vyživovací povinnost, ale neplatí. A ta žena je pořád považována za osobu, co dostává alimenty a nebo je považována za osobu žijící ve společné domácnosti s tím chlapem. Úřad práce jí neřekne, že stačí dát čestný prohlášení, že otec nepřispívá na chod rodiny, neplatí výživný nebo že není reálně součástí společné domácnosti. Ty lidi jsou ve finanční nouzi a přicházejí o to bydlení. Je to zbytečné. Je to selhávání dost často úřadu práce.“ NGO PHA

Na úřadě práce když máte otce v rodném listě, tak to berou jako posuzovaný partner, i když s váma nebydlí. I na tom azylovém domě to posuzovali, že tam je napsaný, i když tam nebydlel. A oni požadovali jeho měsíční příjmy, tak jsem je doložila, ale problém byl že on měl 15-16tis, tak mi sebrali hmotnou nouzi celou. A já ze 7,6 tis jsem musela platit 5tis nájem v Aši v azylovém domě.“ SZD KVK (K)

Pomalá, popř. omezená či žádná komunikaci ÚP při podávání žádostí klientů.

„Klient si tam podá žádost, nedostane ale informace, co se děje. Měsíc se nic neděje, my tam pak voláme, píšeme maily a nic. Nechci to ale paušalizovat, je strašně moc i pozitivních příkladů.“ SD/SDD/RD PHA

Vykazování sociálních pracovníků doprovázejících klienty: v některých případech se setkávají sociální pracovníci s neochotou akceptovat přítomnost sociálního pracovníka při jednání s klientem.

„A my doprovázíme klienty na úřad práce, když jsou problémy. A referentka nás vyhodila, že měli školení od úřadu práce, že nikdo další nemá být na tom jednání kromě toho klienta.“ SD/SDD/RD PHA



„Přehazování klientů“ podle příslušnost k obci: ÚP v místě, kde klienti žádají o pobyt v AD, jej odkazují na ÚP v místě jeho trvalého bydliště, tam je klient zas odkazován na pobočku ÚP v místě, kde je AD.

„Řekli, že to nejde, a když někdo žije v Praze a má mimopražský bydlení, tak ho odkazují mimo Prahu, tam ho odkazují do Prahy.“ SD/SDD/RD PHA

Pro klienty v nouzové situaci to může znamenat značné komplikace při vyřizování dávek a další výdaje na cestování.

„S tím se potýkáme i tady, že není klient ani z Jirkova ani z Chomutova, ale je z Mostu. A on musí zpátky do Mostu na úřad práce, aby se tam zaregistroval na úřadu práce a mohl využívat ty služby.“ SD ULK

Pro ÚP ve větších městech je naopak právo klienta žádat o dávky na jakémkoli ÚP nevýhodná a zatěžující. Žadatelé mnohdy migrují do větších měst a ÚP zde zahlcují. Ty přitom, na rozdíl od ÚP lokálních, **nemají kapacitu ani prostředky** u klienta provést terénní šetření a **dostatečně jej** při posuzování jeho nároků **ověřit**. Klienti tuto situaci mohou mít tendenci zneužívat.

„Klient je ze Zlatých hor, tam by mu tu dávku nikdo nedal, ale my ho tam nemůžeme jet ověřit, že ten člověk tam má barák.“ ÚP

V některých případech mají AD a ÚP nastavenou spolupráci tak, že AD žádají na ÚP v místě bydliště, ve spolupráci s ÚP místním.

„My máme i skvělou spolupráci s úřadem práce. Žádáme o dávky i v místě trvalého bydliště klientky. To jsou pak naučené z úřadu, že nám volají, co je nutné dodat.“ SZD STC

6.5.2. OSPOD

OSPOD je důležitý partner pro AD, kde jsou přítomné **nezletilé děti**. Spolupráce OSPOD a AD je oboustranná:

- OSPOD doporučuje klienty, kteří jsou vhodní do služby AD, poskytuje sociálním pracovníkům informace o klientech a jejich potenciálních problematických oblastech, pracovníci OSPOD provádějí u svých klientů v AD šetření.
- AD mohou dávat podněty v rámci kontroly péče o dítě.

„Pro nás je to spojenec. Spolupracujeme s nimi, řešíme s nimi jednotlivé klienty, píšeme jim doporučení. Pro nás a hlavně pro klienty je to velká pomoc, s klienty spolupracujeme, když je problém, co je nutné dál řešit.“ OSPOD PHA

„Stane se, že my nějakou dobu s tou rodinou spolupracujeme. Jak se zvyšují nájmy, tak klienti nemají na uhrazení nájmu a dostávají se do dluhů. Tak řešíme tuhle situaci prostřednictvím azylových domů. To pak s klienty obvoláváme, píšeme žádosti. Ale stává se to, i že dochází v azylovém domě k nadměrnému týrání a na nás je abychom to prošetřili. Je to oboustranné.“ OSPOD PHA

Při vstupu do AD OSPOD poskytne pracovníkům AD **informace o klientech**, kde je upozorní na potenciálně problematické oblasti.

„My upozorníme na to, že je potřeba na ně dohlížet, že tam byly problémy se závislostmi, žádáme, aby je otestovali.“ OSPOD PHA

„Oni nahlásí, že to je matka, co přišla o byt, a jestli máme volné místo. OSPOD volá a dá základní informace o klientovi. Jim se podávají nejvíc písemné zprávy.“ SDD MSK

Doporučení OSPOD má v některých AD **váhu při procesu příjmu klienta**: žadatel doporučený OSPOD je v AD považován za „prověřeného“, doporučení od ospodu znamená plusové body při procesu rozhodování o příjmu.



„Ten úřad už ručí za tu osobu, že je v takové nouzi, že si nemůže najít jiné bydlení. Zná tu rodinu, více s ní spolupracuje.“ RD LBK

Pracovníci OSPOD jsou se svými klienty stále v kontaktu a **pomáhají jim v hledání bydlení.**

„První přišel OSPOD a paní říkala, že jsou volný byty. Tak mi pomohli to sepsat, volali tam. A pak paní z ospodu tam každý týden volá. A říkali, že něco by se mělo objevit v prosinci.“ SD/SDD/RD PHA (K)

V rámci podpory při hledání stabilního bydlení OSPOD **spolupracuje také s obcemi**, zejména psaním posudků na klienty, kteří si žádají o obecní/sociální byt.

„Řešíme na naší městský části doporučení do sociálních bytů. A nebo do magistrátního bytu, to píšeme taky doporučení.“ OSPOD PHA

Zástupci AD mají **rozdílnou zkušenost s komunikací pracovníků OSPODu**. V některých případech pracovníci ospodu nejsou ochotni poskytovat informace a nereagují na podněty AP, popř. posuzují klienta v rozporu se zkušenostmi AD bez toho, aby to zástupcům AD vysvětlili.

„Chápu, že nám nemůžou poskytnout všechny informace. Ale některý OSPODy fungují skvěle, řeknou nám, na co se máme zaměřit, pak nám dají zpětně zprávu. Některým OSPODům řekneme, že je zanedbané dítě, ale pak od nich nemáme zpětnou zprávu, co máme dělat dál.“ SD/SDD/RD PHA

„Máme maminku, co funguje bezproblémově a je nařízeno ústavní výchovy dítěte. To je postaveno na hlavu, ona tu funguje. V tom OSPOD není ideální, ale my nevíme, co proběhlo předtím. Tam je to hodně o lidech, pracovnících, s kým jsme v kontaktu, jaký je to úřad.“ SZD JHM

Klienti mohou mít k OSPODu **kontroverzní postoj**: na jednu stranu je OSPOD vnímán jako represivní instituce, která je kontroluje, posuzuje a hrozí jim odebrat jejich děti, na stranu druhou oceňují podporu OSPODu při řešení jejich náročných sociálních situací.

„Nesvádím to jen na OSPOD, že mi vzali děti. Ale беру to, že to je práce jako jakákoliv jiná a oni to musí dělat, oni se v tom nevyžívají. Tam šlo o ověření, v tom mi pomohli, že vím, že mi můžou vzít dítě a trestat mě, když dělám něco špatně, tak i já i moje máma jsme se informovaly, že děláme něco dobře. Máma volala, že mám strach, oni že se nemusíme bát, že si to ověříte, že to děláte dobře.“ SZD JHM (K)

PŘÍKLAD SPOLUPRÁCE OSPOD A AD

„...u jedné klientky se to vyvíjí dobře. Doprovodila jí ke mně maminka, byla v té době těhotná, užívala návykové látky, žila ve squatu. Já jí navázala na službu, co pomáhá drogově závislým. Ona měla i psychické problémy, tak jsme řešili psychiatra, gynekologa a řešili jsme, aby byla čistá. Neměla kam jít, tak aby nebyla s dítětem na ulici. Zajistili jsme, kde bude rodit, tak jsem pak chtěla, aby jí i otestovali, neměla ani HIV ani žloutenku. Řešili jsme dětské centrum při Thomayerově nemocnici, tam učí maminky, jak děti přebalovat, kojit, jak se o něj starat. Tam byla 4 týdny po porodu, a pak přešla do azylového domu. Tam je teď 4 měsíce a nastoupila do 2 - letého léčebného programu, funguje dobře, pravidelně se podrobuje testování. Vydrží tam ten rok v azylovém domě a bude nejspíš pokračovat do dalšího. Otec dítěte není v rodném listě, nijak se nepodílí, nepřispívá jí. Paní má invalidní důchod, bere rodičovský příspěvek, nemá možnost, jak si přilepšit. My budeme řešit žádosti o sociální byt, magistrátní byt, ale nevíme, jak to dopadne.“ OSPOD PHA

6.5.3. SOCIÁLNÍ KURÁTOŘI

Významní partneři AD, zejména **pro AD pro samostatně žijící dospělé**. Sociální kurátoři provádějí vyhledávání (depistáž), monitoring a poradenství osobám v nepříznivé situaci, po výkonu trestu nebo bez domova. Nejčastěji se soustředí na hledání práce, bydlení, a pomoc se zařízením dávek na ÚP. S AD



spolupracují sociální kurátoři zejména v rámci zajišťování bydlení, v některých případech může dojít k souběhu sociální práce.

„Kurátorky volají, že mají pána s takovým problémem, tak navazujeme spolupráci. A i když máme plnou kapacitu, tak ať chodí na denní centrum a začneme s ním spolupracovat.“ SD PHA

Sociální kurátoři **poskytují pracovníkům AD informace o klientovi**, což zefektivňuje sociální práci v AD.

„Už jen to, že máme pána, co žádá o invalidní důchod, ta kurátorka zná víc jeho minulost, a když spojíme síly, tak to všechno proběhne mnohem rychleji, než kdybychom pracovali samostatně.“ SD PHA

Sociální kurátoři **mají zájem umisťovat klienty, kteří mají trvalý pobyt v dané obci**, což je ne vždy v souladu s praxí AD (zejména těch, které nezřizuje město): ty musí zase udržovat vytíženost kapacit služby a přijímají proto i žadatele „přespolní“.

„Mohli by ubytovávat klienty pouze ze Města 35, mě se nechtějí posílat do tramtárie někam, ale oni chtějí mít službu vytíženou, tomu rozumím.“ SK VYS



V. Přílohy

Příloha 1: COMPOSITE STORIES (anonymizované příběhy)

Metodologie: „Composite stories“ jsou anonymizované příběhy klientů, kde je kladen důraz na společné rysy příběhů různých typů klientů vztahujících se k nepříznivé sociální situaci, která souvisí s využitím služby AD a některé významné skutečnosti změněny tak, aby nebylo možné konkrétního klienta identifikovat.

SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ S DĚTMI

Žena 40 let, nový partner ji přiměl se odstěhovat mimo velkoměsto, odkud žena pochází. Po narození dvou dětí se začalo stupňovat domácí násilí, žena byla partnerem psychicky i fyzicky týrána. Ve spolupráci s neziskovou organizací a policií se jí podařilo od partnera odejít. Našetřila si peníze a odešla i s dětmi zpět do rodného velkoměsta, kde si chtěla najít podnájem. Narazila ovšem na nedostatek bytů, jejich příliš vysokou cenu a neochotu je pronajímat osamělým matkám s dětmi. Našetřené peníze utratila, a i s dětmi skončila na ulici. V parku si jí všimla náhodná kolemjdoucí a vzala jí k sobě domů. Ve spolupráci s ÚP a OSPOD žena našla AD, kde jí byla dána přednost pro mimořádně kritickou situaci, ve které se nacházela. Žena se ještě vyrovnává s psychickým i fyzickým traumatem domácího násilí, ale je rozhodnutá najít si práci a podnájem, kde by mohla bezpečně vychovávat své děti.

Žena 30 let, 3 děti. OSPOD ji sleduje už od jejího dětství, kvůli šikaně ve škole a podezření z fyzického týrání matkou. Brzy odešla z domu a bydlela u partnera, po porodu se s ním rozešla a soud dítě svěřil do péče partnera, ona se k soudu ani nedostavila. Našla si nového přítele, žila s ním střídavě po squatech, na ulici a stěhovala se s ním po ubytovnách podle toho, kde měl práci. OSPOD jí odebral dítě, které spolu měli. Pronajali si chatu a ona opět otěhotněla. V průběhu těhotenství přítele zatkla policie, delší dobu hledaného. Žena v pokročilém stádiu těhotenství zůstala sama na chatce, s omezeným kontaktem s okolním světem. Začala hledat ubytování, spojila se s neziskovými organizacemi, které znala z doby, kdy pobývala na ulici, tam ji nasměrovali na AD. Chtěla do regionálního centra, ale čekací doba sem byla příliš dlouhá a ona nemohla žít sama na chatce v pokročilém těhotenství. Nakonec bylo volné místo v AD v obci u menšího města, kde ji vzali hned. Porodila v průběhu pobytu v AD. Chtěla by získat sociální bydlení, ale je nedostupné, ve městě, odkud pochází, sociální byty vůbec nemají, má obavu, že nezaplátí soukromý podnájem. Něco by mohla sehnat na malé vesnici, ale kvůli nedostupnosti služeb je to také málo reálné. Chtěla by, aby se přítel mohl vrátit do domácího vězení, k tomu by ale potřebovala trvalý pobyt někde a ten zatím nemá.

Žena 30, 2 děti (13 a 1 rok). Přítel jí opustil, když byla těhotná a bydlela ve firemní ubytovně v regionálním centru. Kvůli těhotenství jí z firemního bytu vyhodili. Našla si byt tomto městě, zde ale pronájem byl zrušen a uživatelka se musela odstěhovat. Neměla ale na kauci, k rodičům jít nemohla (matka trpí duševní nemocí). Od kamarádek se dozvěděla o AD, ten ve městě našla na internetu. Shání si intenzivně bydlení, přes známou paní si našla pronájem, který by mohla sama uplatit.

Žena, 25+, má tři děti, dvě starší (6 a 4 roky) toho času v pěstounské péči, nejmladším (4 měsíce) je na AD. V 17 letech ji matka vyhodila na ulici, matky přítel byl alkoholik a gambler, stáhnul jí na ulici. Už o ní nic neví. Její první přítel, otec prvních dvou dětí byl vzorný, dokud nepotkal její matku. Po tomto setkání začal pít alkohol a ženu začal týrat. Ona odešla do AD a s dětmi se stěhovala po různých AD v kraji, a střídavě k partnerovi, který jí sliboval, že to bude lepší, ale vždy se to zas vrátilo do původních kolejí. Když pak odešla do AD, pronásledoval je tam a „dělal problémy“. Pak se „paní z OSPODu k nim otočila zády“ a děti poslala do pěstounské péče. Nevycházely jí peníze na vlastní byt, protože byla stále



posuzována s partnerem. Byla na edukačním pobytu v kojeneckém ústavu v Karlových Varech a po odebrání dětí do pěstounské péče šla do AD pro samostatně žijící ženy. Našla si pak nového partnera, s ním odešla do podnájmu. Otěhotněla s ním, ale zjistila, že je „feťák“. Fyzicky jí týral, odešla proto ke kamarádce, kde ale mohla bydlet jen do porodu. V průběhu těhotenství vážně onemocněla, byla na několik týdnů upoutána na lůžko. V nemocnici za pomoci paní z OSPODu si zajistila ubytování v AD, kde potom také porodila. V nemocnici se seznámila s novým přítelem, zaměstnancem nemocnice, který vzal nové dítě za své. Chystají se společně stěhovat do nového bytu, který snad zvládnou uplatit.

Muž, 40+, samostatně žijící rodič s dcerou (9let), horník v invalidním důchodu, zvýšené užívání alkoholu, nestabilní vztah, nebyli schopni platit byt, odchod na ubytovnu, žena jej opustila a nejevila zájem o jejich dceru, přes internet vyhledal poradnu pro matky s dětmi a kontaktoval OSPOD. Žil s dcerou různě po AD a jiných ubytováních, horských chatách a u známých, pak znovu přes poradnu na AD, našel si práci a doufá, že zvládne platit i byt. Je v insolvenci, má velké obavy o to, jak to bude sám zvládat.

Žena 30 let, v 18 letech odešla z domova na ubytovnu, tam se jí narodila dcera, ale nemohla zde zůstat, získala nájem v bytě 2+1 od RPG, kde bydlela i s rodiči. Její otec dostal odškodné, ale většinu mu z toho zabavili exekutoři, klientce ovšem zastavili veškeré dávky, neb byla s otcem osobou společně posuzovanou. Nájem platili nějakou dobu z odškodného, ale pak už to nešlo a u RPG jim vznikl dluh. Nevládala jej platit, na RD nebyla schopná pracovat. Otec jejího dítěte je násilník, soud mu zabránil ve styku s matkou, ale on stejně za ní chodí a dělá scény. Sestra jí řekla o AD. V AD je spokojená, hledá intenzivně nový byt, ale je to náročné: je Romka, nemá na kauci a má stále dluh u majitele, který vlastní množství nemovitostí v lokalitě. Našla si nového přítele, který je bez dluhů, tak doufá, že si společně něco najdou. Na sociální byt přes NGO nemá nárok, kvůli dluhu u majitele nemovitostí, se kterým NGO spolupracuje. Dluhy chce řešit, spolupracuje s dluhovým poradcem, který za ní chodí do AD.

RODINY S DĚTMI

Rodina, muž a žena 30+, 1 dcera, slovenská státní příslušnost, před několika lety přišli do ČR za prací. Oba pracovali jako agenturní pracovníci v továrnách, žena, když otěhotněla, byla propuštěna z práce i z ubytování. Vrátili se na Slovensko a snažili se bydlet u rodičů, ale ubytování to bylo nevhodné pro rodinu s těhotnou ženou. Vrátili se zpět do regionálního centra, zejména kvůli pracovním příležitostem. Mohli si ale dovolit zase jenom ubytovnu. Žena porodila a dítě muselo být v dětském centru, než si našli AD, kam šla žena s dítětem, muž zůstal na ubytovně a pracoval. Hledali možnost, kde by mohli bydlet s dítětem společně a po cca 9 měsících čekání se přesunuli do AD pro rodiny. Bariérou samostatného bydlení jsou dluhy a exekuce, které se klienti snaží za pomoci AD a občanské poradny vyřešit. Vyhledávají bydlení, našli podnájem v obci nedaleko regionálního centra, který by si mohli dovolit. Budou se tam zanedlouho stěhovat a mají z AD nabídku terénních služeb.

Žena 26 let, 2 děti: 6 let a 7 měsíců, otěhotněla a nemohla zůstat u rodičů, putuje po AD, zkoušela bydlet samostatně se sestrou, ale neutáhly byt samostatně, když byl přítomen klientky přítel, který peníze prohrál na automatech, zkoušela i jiné nevyhovující bydlení, nezkolaudovaný byt, ubytovnu, prarodiče, partner je ve výkonu trestu; bariérou pro získání bytu jsou vysoké kauce, rasové předsudky (klientka je Romka), i skutečnost že je samostatně žijící matka s dětmi.

Žena 35 let, původem ze Slovenska, odešla od matky, která jí týrala. Na severu Čech pracovala na jatkách. Seznámila se s manželem a s ním má 5 dětí. Manžel jí psychicky i fyzicky týral. Po jeho odchodu do výkonu trestu nemohla dál zůstat po konfliktu s jeho rodinou v bytě. Šla ke známé, a pak se sociální kurátorkou sháněly ubytování, ale vzhledem k 5 dětem a „špatné adrese v OP“ (vyločená lokalita)



nemohly nic sehnat. Maximální počet dětí, kde by ubytování sehnali, byl 3. Nakonec šla na krizové lůžko do Mělníka, vzala si s sebou pouze 3 děti, starší nechala u tchýně. Uvažovala o tom, že by odešla na Slovensko, ale děti jsou občané ČR, manžel a jeho rodina by to považovali za únos.

SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ

Muž, cca 50 let, po privatizaci bytu po rodičích nebyl schopný platit vysoký nájem a skončil na ulici, žije střídavě po AD, občas u sestry na venkově, nebo na ulici, popř. na ubytovně; je zadlužený (dluhy z nezaplacených pokut z MHD, zdravotní a sociální pojištění, také si vzal půjčku) a v exekuci, není motivován pracovat, zkoušel to, ale většinu výdělku mu zabaví exekutor, dluhy nechce řešit. Chtěl by si zažádat o sociální byt, na který by mohl mít v Praze nárok, ale nedaří se mu o něj zažádat ani si našetřit peníze.

Starobní důchodce 70+, po rozchodu se ženou a nastěhování syna s manželkou do rodinného domu musel odejít, do AD ho poslal syn, chtěl by do domova důchodců, ale není volné místo. Pracuje na oddlužení, po skončení pobytu v AD neví, kam půjde, do domova důchodců se asi nedostane.

Muž cca 50, recidivista opakovaně soudně trestaný za majetkovou trestnou činnost, nadměrné užívání alkoholu, negativní vliv známých alkoholiků jej vždy znovu strhnul k vykonávání trestné činnosti. Od známého se dozvěděl o AD, styděl se tam jít, představoval si jeptišky a almužny. Pobyt zde si pochvaluje, abstinuje a má možnost si našetřit peníze, oceňuje sociální práci. Stabilizace v AD byla důležitá okolnost pro dokončení prospěšných prací, které měl uloženy soudem.

Muž 60+, od rodiny odešel, nepracoval a užíval alkohol, byl na psychiatrii, také ve výkonu trestu za neplacení výživného, manželka si našla nového partnera, který jej bil. Rodinný dům byl převeden na děti, které ho prodaly. Klient se ocitl na ulici, chvílemi přebýval u matky, nebo známých, před 10 lety ho kamarád upozornil na AD. Od té doby využívá pravidelně AD, byl zde vícekrát, zejména v zimě, na léto „se vytratí“ a přebývá venku. Když není v AD a venku je zima, využívá noclehárnu. Před nějakou dobou dostal sociální byt, ale byl z něj vyloučen, když půjčil kamarádovi klíče. Má zřejmě také problémy se zadlužením („exekuce a tak“), které se mu v AD snaží pomoci vyřešit.

Žena 65+, děti jí byly v 70. letech odebrány do péče otce, žila sama u rodičů, pak u „známostí“ v městě v severních Čechách, přes 30 let v jeho bytě. S ním se nepohodli a ona neměla kam jít. Na faře jí spojili s pánem, který žil ve velkém domě na vsi, ona zde za úklid a vaření mohla bydlet. Pána pak odvezli do psychiatrické léčebny a dům nechali zbourat. Paní šla na doporučení sociální kurátorky z Chomutova bydlet na noclehárnu, zde byla cca 20 dní, protože neměla doktora, aby mohla jít bydlet na AD. Nakonec se jí podařilo nového lékaře najít a mohla jít bydlet do AD. Hledá práci v kuchyni a ubytování, bojí se ale, že nebude schopná našetřit na kauci. Uvažuje také o práci na horské chatě v přílehlých horách, kde nabízejí i ubytování.

MLADISTVÍ

Žena 17 let, problematické vztahy v rodině, rodiče rozvedení, šikanovaná ve škole, sociální fobie, byla na 3 měsíce v léčení v psychiatrické léčebně, pak ve středisku výchovné péče, a nakonec v AD pro mladistvé, pracuje na dokončení střední školy a přijetí na školu vysokou, hledá bydlení s kamarádkami. Oba rodiče jí zemřeli, k prarodičům do města, odkud pochází, se ale vrátit nechce. Věřící, že si najdou s kamarádkami ubytování a podaří se jí dostudovat.

SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ S DĚTMI OHROŽENÍ DOMÁCÍM NÁSILÍM

Žena 35+, cizinka, kvůli rasismu v zemi původu odjela do ČR; zde nejprve žila v táboře pro uprchlíky, pak se přes internet seznámila s mužem, který ji vmanipuloval do vztahu: nabídl jí společné bydlení ve



městě, říkal jí, že má rád děti. Nabídl jí sňatek. Po svatbě s ním otěhotněla. Pak začal „ukazovat svou pravou tvář“. Ohrožoval jí v těhotenství, manipuloval proti ní děti, psychicky jí týral a kontroloval její kontakty. Zavolał na ní policii, ta ji však kontaktovala se sociálními službami pro oběti domácího násilí. Tam chodila do poradny a odhodlala se pak odchodu do AD. Manžel jí stále psal a vyhrožoval, pak přes děti zjistil adresu AD a dlouhé hodiny tam postával, až jej policie vyvedla. Není občanem ČR, tak nemá nárok na obecní (sociální) byt, bude se snažit si najít dostupný pronájem, využije služeb dalších neziskových organizací ke zprostředkování návazného bydlení.

MIX CÍLOVÝCH SKUPIN

Muž 25, nefunkční rodina, od cca 18 let žije po sociálních zařízeních (azylové domy, chráněné bydlení a další), místy s kamarádem/kamarádkou v soukromém pronájmu. Má ale obtíže hospodařit s penězi tak, aby nájem uplatil, často jej také o peníze připraví „kamarádi“. Také je pro něj náročné si najít a udržet práci, uklízel na ÚP, ale ani zde se neudržel. Chtěl by si najít práci, naučit se hospodařit s penězi a najít si samostatný pronájem.

SD/SDD/RD PHA: Žena 30 let, 3 děti, původem z jisté části velkoměsta, kde žila s matkou a svým prvním dítětem, do AD odešla na radu OSPOD poté, co jim majitel vypověděl smlouvu a matka odjela do zahraničí. Našla si přítele a s ním měla další 2 děti. Nějaký čas bydleli v podnájmu, pak zase v AD, že prý je větší šance dostat byt od města. Byt od města dostal přítel, jako rodina jej měnili, až měli větší byt na okraji velkoměsta. Partner začal brát drogy a byt využívat k jejich výrobě. Na ženu byl agresivní. Po zásahu policie byl odsouzen a nastoupil do výkonu trestu. Byt jim byl sebrán. Žena nastoupila léčení, jedno dítě bylo svěřeno prarodičům, dvě šly do Klokánku. Léčení řádně ukončila a šla i s dětmi do chráněného bydlení, kde si ve spolupráci se sociální pracovníci našla návazné bydlení v AD a podala žádost o byt na městské části odkud pochází, který jí byl schválen. Těší se do samostatného bydlení, ale má obavu z přítele, jak se zachová, až jej propustí z výkonu trestu.

Žena 25+ se třemi dětmi, od dětství žila s prarodiči, ti pak podvodem přišli o byt, v 18 letech odešla za přítelem. Přišli o podnájem, nový majitel nechtěl v bytě Romy, pracovali na ubytovně v recepci, měli zde byt, ubytovna zkrachovala, přítel ji opustil, šla i s dětmi do AD ve vzdálenějším městě, našla si ho na internetu. Možnost ubytování pro jistotu hledala už předem, její přítel „nebyl rodinný typ“. Následovalo stěhování po dalších AD, nebylo možné najít ubytování, asi také proto, že je Romka. Jednou byla nucena změnit AD, protože pro jejího synka nebylo místo v MŠ. Našla si nového přítele a snad si v regionálním centru seženou komerční pronájem.

Žena, 30 let, 1 dítě, na střední školu odešla od rodiny, která byla disfunkční: s otcem se nestýkala, s matkou měla konflikty, sourozenci mají duševní poruchu, popř. problémy s drogami. Osamostatnila se, pracovala na baru, zde se seznámila s přítelem, se kterým se přestěhovala do vzdáleného města do bytu, který byl součástí práce v herně. Tam se ukázalo, že její přítel je závislý na heroinu, drogy brali spolu, zadlužili se a spolu pak páchali majetkovou trestnou činnost. Po dopadení si odseděla cca 2 roky ve výkonu trestu a vrátila se do rodného kraje. Zde pracovala střídavě v restauracích a v továrnách, bydlela na ubytovně, pak dostala i byt. Neplánovaně otěhotněla s přítelem, který dlouhodobě žil v zahraničí, a pak byl zavřen do výkonu trestu za neplacení alimentů a řízení pod vlivem alkoholu. Těhotná se vrátila zpět do rodného města k matce, ale ta jí vyhodila. Šla na místní ubytovnu, ale vzali jí zde příspěvek na ubytování, protože ubytovna neměla bytový řád. Šla za „paní ze sociální“ a ta jí doporučila v pokročilém a rizikovém těhotenství na městskou ubytovnu a noclehárnu do „svoloče, mezi alkáče a bezdomovce“. Klientka tam odmítla přebývat a 14 dní spala ve svém autě. Snažila se jít do AD, ale nespĺňovala cílovou skupinu: nebyla ještě matka, byla těhotná. Po porodu šla hned do AD.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Intenzivně hledá bydlení, nárok na městský byt zde nemá, v OP má obec nedaleko od regionálního centra, ale doufá, že se jí podaří najít podnájem v regionálním centru.



Příloha 2: odmítnutí a předčasné ukončení pobytu v AD

Typ AD	Cílová skupina	Kraj	Odmítnutí a předčasné ukončení
SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ S NEZLETILÝMI DĚTMI	Samostatně žijící ženy s dětmi, těhotné ženy	Praha	Kapacita, 4-5 žadatelek na volné místo, 20 % ukončeno, neplacení nájmu, přespávání partnera na AD
	Samostatně žijící ženy s dětmi, těhotné ženy	Jihomoravský	Přijímají i bez čekání, vyloučení zejména kvůli neplacení, nedá se říct %, někdy nikdo za rok, někdy 4 do měsíce
	Samostatně žijící ženy s dětmi	Středočeský	Čekací doba nelze určit, ukončí cca 10 % za zanedbání péče o dítě, popř. neplacení
	Samostatně žijící ženy s dětmi, těhotné ženy	Karlovarský	16 přijato ze 41 žádostí z cca 120 kontaktů, odmítnuti z důvodu obsazenosti AD, ukončí za neplacení, agresí, drogy a nedostatečnou péči o dítě
	Samostatně žijící dospělý s dětmi, těhotné ženy	Moravskoslezský	Různě dlouhé čekací doby, nutnost platit zálohu, cca 20 % ukončeno, osoby, osoby se sníženou kompetencí fungovat podle běžných norem, porušují pravidla, chovají se agresivně a odmítají platit za službu
	Samostatně žijící dospělý s dětmi, těhotné ženy	Moravskoslezský	Za poslední dva roky neodmítli, předtím nezletilou těhotnou, počkali, až bude plnoletá ukončují 80 % neplnění IP, 20 % neplacení
RODINY S NEZLETILÝMI DĚTMI	Samostatně žijící ženy a rodiny s dětmi	Plzeňský	Odmítají minimálně, z důvodu akutní závislosti na drogách, ukončen pobyt je jednotkám klientů za rok
	Samostatně žijící dospělí a rodiny s dětmi	Pardubický	Čekací doba je obtížná určit, vyloučení za fyzické napadení, krádeže, neplacení
	Samostatně žijící ženy a rodiny s dětmi	Liberecký	Neodmítli za půl roku nikoho, vyloučili 20 % pro nedodržování pravidel: agresivitu, užívání drog, ničení majetku a nespolečnosti na IP
SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ	Samostatně žijící muži	Praha	Čekací doba 3-4 měsíce, odmítají minimálně, v poslední době pouze 1x na vozíku, 1x s infekční nemocí, cca 50 % ukončeno pro agresivitu v opilosti a nespolečnosti na IP
	Samostatně žijící muži	Zlínský	Z 80 zájemců přijde 50 na osobní pohovor, 10 lidí nenastoupí z důvodu nedostatečné kapacity, ukončí 10 za rok pro neplacení a neomluvené absence
	Samostatně žijící muži	Vysočina	50 % je odmítnuto, pod vlivem alkoholu, vůbec nepřijde, nemá bezinfekčnost, nebo je obsazené místo, 10 % žadatelů vyloučeno pro agresivní chování
	Samostatně žijící muži a ženy	Olomoucký	50 mužů a 30 žen v pořadníku, 30 % ukončeno sankčně za rok



	Samostatně žijící muži a ženy	Ústecký	Odmítli cca 4 lidi za 2 roky, kteří chtějí jenom bydlení, cca 15 % vyloučeno za nespolupráci, agresivní chování, popř. pronášení alkoholu či kouření v objektu
MLADISTVÍ	Pro mladistvé od 15 do 26 let	Jihomoravský	Většinou bez čekání, 5 % odmítnou z důvodu plné kapacity, popř. pozitivní test na drogy
S UTAJENOU ADRESOU	Samostatně žijící dospělí a děti akutně ohrožení domácím násilím	Praha	Odmítají minimálně, na vozíku, popř. na drogách bez dokladů, vylučují též minimálně, okrajově kombinace agrese, drog a neplacení
MIX CÍLOVÝCH SKUPIN	Samostatně žijící dospělí s dětmi, těhotné ženy a samostatně žijící muži	Ústecký	Vezmou cca 20 % zájemců, 30 % neprodlouží smlouvu, zejména z důvodu agresivního chování a neplacení
	Samostatně žijící dospělí, samostatně žijící dospělí s dětmi, rodiny s dětmi	Praha	Čtvrt roku pro rodinu, rok pro jednotlivce, ukončí 10 %, snaží se být benevolentní
	Samostatně žijící ženy a samostatně žijící ženy s dětmi	Jihočeský	Čekací doba dle obsazenosti 0-2 měsíce, pobyt ukončen 1x za rok, samostatně žijící žena za opilost
	Samostatně žijící ženy s dětmi, mladí dospělí	Královehradecký	Odmítnutí: jiná cílová skupina (muži), z jiného kraje, 4-5 klientů za rok je ukončeno, většinou z důvodu nezaplacení služby



Příloha 3: následné bydlení po pobytu v AD

Typ AD	Cílová skupina	Kraj	Návazné bydlení
SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ S NEZLETILÝMI DĚTMI	Samostatně žijící ženy s dětmi, těhotné ženy	Praha	33 % tržní bydlení, 33 % jiný AD , 33 % ostatní (městský byt, partner atd.)
	Samostatně žijící ženy s dětmi, těhotné ženy	Jihomoravský	Většina do AD , menší část opustí systém AD do obecních sociálních bytů, komerčního pronájmu, popř. k rodině, zpět k partnerům atd.
	Samostatně žijící ženy s dětmi	Středočeský	Pouze výjimečně do jiného AD (často jen ty vyloučené), většinu se daří ubytovat v rámci projektu „Dobré Bydlo“, popř. odejdou ke známým, najdou si fungujícího partnera, práci a ubytují je pracovní agentury, vrátí se k rodině, někdy bohužel i k násilnému partnerovi
	Samostatně žijící ženy s dětmi, těhotné ženy	Karlovarský	40 % jde na ubytovnu, byla zde i městská ubytovna pro chudší rodiny, 50 % si najde ubytování v soukromých pronájmech, v okolních vesnicích to je možné, často díky novému partnerovi, 10 % jde zpět do původní rodiny, bohužel také k násilnému partnerovi
	Samostatně žijící dospělý s dětmi, těhotné ženy	Moravskoslezský	30–40 % soukromý pronajímatel, popř. městský byt, 60–70 % další AD
	Samostatně žijící dospělý s dětmi, těhotné ženy	Moravskoslezský	33 % do vlastního bydlení (popř. zpět k rodině), 10 % do jiného AD , zbytek neřekne, kam odchází, často jdou i zpět k násilnickému partnerovi
RODINY S NEZLETILÝMI DĚTMI	Samostatně žijící ženy a rodiny s dětmi	Plzeňský	30 % další AD , ostatní do komerčních pronájmů, městských bytů, popř. neznámo kam
	Samostatně žijící dospělí a rodiny s dětmi	Pardubický	20 % do obecního sociálního bydlení, 60 % k rodině, do komerčního pronájmu, do dalšího AD
	Samostatně žijící ženy a rodiny s dětmi	Liberecký	20 % si najde vlastní byt, 30 % ubytovna, 50 % další AD
SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÍ	Samostatně žijící muži	Praha	90 % zpět na jiný AD , 10 % dům pro seniory, ulice, LDN, popř. zemře
	Samostatně žijící muži	Zlínský	10 % pronájem, 90 % do ubytovny, noclehárny, jiného AD , nemocnice, či psychiatrické léčebny, výkonu trestu, zmizí, nebo zemře.
	Samostatně žijící muži	Vysočina	60 % na městskou nebo komerční ubytovnu a na ulici, komerční nájem spíše výjimečně,



			klienti nemají peníze na akontaci, 40 % zpět na AD
	Samostatně žijící muži a ženy	Olomoucký	10 % jenom koluje po AD , jinak soukromé pronájmy, sdílené pronájmy, ubytovny, instituce, městské byty (minimum, 3 lidi za rok)
	Samostatně žijící muži a ženy	Ústecký	Většina ,cirkuluje' mezi AD v regionu, popř. ubytovnou a AD. Někteří zkouší společné bydlení, většinou to však není dlouhodobé
MLADISTVÍ	Pro mladistvé od 15 do 26 let	Jihomoravský	10 % migrují po AD , 90 % městské byty, společně do komerčního pronájmu, zpět k rodině
S UTAJENOU ADRESOU	Samostatně žijící dospělí a děti akutně ohrožení domácím násilím	Praha	Jednotky do následného, popř. sociálního bydlení, necelá polovina do dalších AD , ostatní do vlastního bydlení, k rodině, popř. zpět k partnerovi, původnímu, nebo novému
MIX CÍLOVÝCH SKUPIN	Samostatně žijící dospělí s dětmi, těhotné ženy a samostatně žijící muži	Ústecký	Většina odchází do vyloučené lokality, ke známým, popř. do dalších AD
	Samostatně žijící dospělí, samostatně žijící dospělí s dětmi, rodiny s dětmi	Praha	60 % do komerčního bydlení, popř. navážou zase vztahy s rodinou, popř. ubytovny, 40% další AD , domy s pečovatelskou službou, domy pro seniory, cca 3 % neřekne, kam jdou
	Samostatně žijící ženy a samostatně žijící ženy s dětmi	Jihočeský	75 % k partnerovi, rodině, ke kamarádům, 10 % do jiné služby (zejména AD), 5 % do městského bytu, 10 % do komerčního pronájmu
	Samostatně žijící ženy s dětmi, mladí dospělí	Královehradecký	Komerční bydlení (za pomoci rodiny, nadačních fondů), zpět k partnerovi, k rodině či širší rodině, ke známým. Do AD jde minimum klientů , 2-3 za posledních 7 let