



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Azylové domy jako součást systémového sociálního začleňování

Případová 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. Manažerské shrnutí případové studie.....	3
II. Seznam zkratk.....	4
III. Cíle případové studie.....	4
IV. Metodologie případové studie, limity případové studie.....	5
V. Zjištění.....	6
1. Charakteristika AD.....	6
2. Specifika cílové skupiny.....	6
3. Trendy.....	6
4. Specifikum lokality.....	7
5. Vliv OOP.....	8
6. Hlavní partneři AD.....	9
7. Hlavní témata fungování AD.....	12
8. Analýza jednotlivých fází pobytu klienta v AD.....	13
8.1. Proces vstupu klientů do azylových domů.....	13
8.2. Podmínky a pravidla pro pobyt v azylových domech.....	15
8.3. Plánování a realizace sociální práce v azylových domech.....	16
8.4. Strategie a možností azylových domů při zajišťování bydlení pro klienty.....	19
9. Dluhová problematika.....	22
10. Composite Stories.....	23
VI. Doporučení.....	25
VII. Zdroje.....	25



I. Manažerské shrnutí případové studie

Služba AD pro cílovou skupinu rodiny s dětmi je potřebná:

- AD pro celé rodiny je vnímán jako přínos, zejména z hlediska předcházení rozdělení rodin a možné traumatizace dětí.
- V regionu je AD pro celé rodiny relativně méně, kapacita AD by mohla být větší.
- Roste počet rodin (i těch s více dětmi), které vyhledávají službu AD (zřejmě i jako důsledek OOP).
- Problematické je přijímání rodin s více než 4 dětmi, popř. pokud je jeden z partnerů cizinec.

Některé služby v regionu významně chybí:

- Nedostatek pobytových služeb pro nízkopříjmovou skupinu zejména seniorů s kombinovaným znevýhodněním (alkoholismus, zdravotní, popř. psychické potíže), nízká kapacita domova pro seniory, domova se zvláštním režimem, popř. chráněné bydlení.
- Nedostatek lékařů: zejména praktických a specialistů (psychiatrii, zubaři, gynekologové, geriatři), projevuje se také ve snížené možnosti zajistit si lékařské potvrzení pro vstup do AD (v některých případech je potvrzení zpoplatněno jako běžná zdravotní prohlídka).
- Chybí zde poradna pro rodinu a mezilidské vztahy.

Spolupráce s ostatními aktéry sociální sítě je většinou funkční:

- Velmi úzká spolupráce s odborem sociálních věcí městského úřadu: kvalitní a pravidelná komunikace, koordinace sociální práce, asistence pracovníků odboru při vyřizování agendy klientů, hledání následného bydlení, pravidelné setkávání s ostatními aktéry sociální sítě v rámci komunitního plánování.
- Méně fungující spolupráce se zdravotnickými zařízeními (zejména nemocnice a léčebny): přeposílání nesoběstačných klientů, nedostatečná komunikace, bagatelizace stavu klientů, snaha klienty „umístit“ do AD.

Možnosti návazného bydlení pro klienty AD jsou značně omezené:

- Nezřídka dochází k cyklickému pohybu klientů v AD: rok v AD, půl roku v jiném dočasném ubytování (známí, příbuzní, jiný AD v regionu).
- Hlavní bariéry pro shánění následného bydlení jsou: vysoké kaucе (neochota ÚP na ně poskytovat MOP klientům AD), vysoké nájemy, předsudky i negativní zkušenosti pronajímatelů, nízké kompetence klientů, absence prostupného/sociálního bydlení ve městě, vysoká zadluženost klientů.
- Pobyt v AD v argumentaci ÚP vylučuje žadatele z toho, aby byl ÚP uznán MOP na kauci.
- Místní politická reprezentace má kontroverzní postoj k začleňování sociálně znevýhodněných obyvatel.
- Vliv OOP ve městě/regionu je pocíťován zejména ve větším zájmu o službu AD a náročnějších podmínkách pro hledání nových nájmů pro klienty AD.



II. Seznam zkratk

AD = azylový dům
DN = domácí násilí
DZR = domov se zvláštním režimem
MOP = mimořádná okamžitá pomoc
MP = městská policie
NDC = nízkoprahové denní centrum
NGO = nezisková organizace
NOC = noclehárna
ORP = obec s rozšířenou působností
OSPOD = orgán sociálně právní ochrany dětí
OSVŠS = Odbor sociálních věcí, školství a sportu
OSP = odborné sociální poradenství, dluhová poradna
PČR = policie České republiky
PP = pedagogický pracovník
PSS = pracovník v sociálních službách
SP = sociální pracovník
SSP = státní sociální podpora
ÚP = úřad práce
VAD = vedení AD
ZDVOP = zařízení pro děti vyžadující okamžitou péči
ZZS = zdravotnická záchranná služba

Legenda k citacím:

K = klient (RD = samostatně žijící dospělý s dětmi/rodina s dětmi, SD = samostatně žijící dospělý)
PAD = pracovník AD
OSVŠS= Odbor sociálních věcí, školství a sportu
NGO = nezisková organizace
OSPOD = orgán sociálně právní ochrany dětí
VO = veřejný opatrovník

III. Cíle případové studie

Hlavním cílem případové studie je zmapování situace AD v kontextu regionálních specifik s důrazem na síťování sociálních služeb, souvisejících s pobytovou službou sociální prevence AD.

V daných lokalitách bude mapování zaměřeno také na tyto oblasti:

- Lokální specifika, specifika cílové skupiny
- Lokální partnerství: spolupracující subjekty
- Analýza procesu vstupu klientů do AD
- Analýza podmínek a pravidel pro pobyt v AD
- Analýza způsobu zohlednění potřeb klientů při plánování a realizaci sociální práce v AD
- Analýza strategií a možností AD při zprostředkovávání nebo zajišťování tréninkového, návazného standardního nebo sub-standardního bydlení, či jiného ubytování pro klienty v průběhu služby nebo po uplynutí doby pobytu ve službě
- Problematika zadluženosti



IV. Metodologie případové studie, limity případové studie

Metodika sběru dat	Individuální hloubkový rozhovor (In depth Interview, IDI), délka trvání: cca 60 minut Skupinová diskuze (Focus Group Discussion), délka trvání cca 60 minut
Dotazovací nástroje	Scénář IDI/FGD strukturovaný dle hlavních cílů průřezové studie, přizpůsobený specifikům cílových skupin
Cílová skupina	• Pracovníci AD (vedoucí, SP, PSS, PP) • Klienti aktuálně využívající služeb AD • Zástupci institucí a organizací spolupracujících s AD v rámci sociální sítě v dané lokalitě
Velikost vzorku	N = 12
Struktura výběrového vzorku	12 IDI • Pracovníci AD (N=4): 1 IDI vedoucí, 1 IDI SP, 1 IDI PSS, 1 IDI PP • Klienti aktuálně využívající služeb AD (N=5): 2 IDI zástupce cílové skupiny rodiny s dětmi, 1 IDI samostatně žijící rodič s dětmi, 2 IDI samostatně žijící ženy • Zástupci institucí a organizací spolupracujících s AD v rámci sociální sítě v dané lokalitě (N=3): 1 IDI zástupce OSVŠS, 1 IDI zástupce OSPOD, 1 IDI zástupce NGO zaměřené na protidrogovou prevenci 1 FGD (N=5) • Klienti aktuálně využívající služeb AD (struktura viz IDI)
Terénní práce	Terénní práce proběhly 22., 23. a 30. července 2020 v prostorách AD, popř. v restauraci, jeden rozhovor proběhl telefonicky. Terénní práce byly realizovány v součinnosti s AD ve Městě 1, jehož pracovníci velmi vstřícně domluvili rozhovory s klienty i spolupracujícími organizacemi/institucemi, sami se výzkumu účastnili a pomohli s logistikou terénních prací.
Limity případové studie	Případová studie staví především na spontánních výpovědích respondentů na témata určená cíli studie. Vzhledem k subjektivní povaze těchto výpovědí a relativně omezené velikosti a struktuře výběrového vzorku je studie spíše náčrtem situace AD v konkrétní lokalitě vycházející z jedinečných perspektiv zúčastněných aktérů, včetně možných nepřesností.

Terminologie:

Město 1 = město, ve kterém se nachází zkoumaný AD, cca 15 000 obyvatel

Město 2 = město v blízkosti Města 1 (cca 10 km), ORP, cca 18 000 obyvatel

Město 3 = město v blízkosti Města 1 (cca 20 km), okresní město, cca 50 000 obyvatel

NGO 1 = NGO zaměřená na drogovou prevenci v lokalitě Města 1 a 2

NGO 2 = NGO zaměřená na poskytování sociálních služeb pro rodiny a děti v lokalitách Města 1 a 2

NGO 3 = poradna a intervenční centrum pro osoby akutně ohrožené DN, v krajském městě

Lokalita = oblast v bezprostřední blízkosti AD, Město 1

Region = širší oblast, ve které se nachází AD



V. Zjištění

1. Charakteristika AD

AD pokrývá cílové skupiny: **samostatně žijící muži a ženy, samostatně žijící dospělí s dětmi**, a také **celé rodiny s dětmi**. Klienti jsou ubytováni dle aktuální poptávky a možností AD, **prostory AD nejsou striktně oddělené podle cílových skupin**.

Kapacita AD je **40 klientů**, včetně dětí. Kapacita je **většinou naplněna**, čekací doba se různí, někdy je klient přijat bez čekání, jindy čeká **až 3 měsíce**. Většina aktérů sociální sítě se shoduje na tom, že **by se kapacita AD mohla rozšířit**.

„To si myslím, že by určitě byla větší poptávka, kdyby kapacitně mohli zvládnout víc těch rodin. To by se určitě obsadilo.“ (OSPOD)

V AD je **služba 24 hodin denně**, kterou zajišťuje 5 PSS, sociální práci v rámci individuálního plánování zajišťuje 1 SP.

„Je tu 1 sociální pracovník, 1 vedoucí, 5 pracovníků v sociálních službách a 1 pedagogický pracovník. Dohromady je nás 8.“ (PAD3)

Vedoucí AD řídí provoz AD a **dalších dvou sociálních služeb v objektu**, NOC a NDC.

AD **není bezbariérový**, bariérou je svým způsobem i relativní odlehlost AD od centra města a dalších služeb (úřady, školy, obchody); k AD nevede oficiální chodník a autobusové spojení je nedostatečné.

Budova je v majetku města.

„Tím, že tady není oficiálně žádný chodník, příjezdová cesta, tak je problém se sem dostat, když je některá osoba trochu imobilní nebo má zhoršenou pohyblivost. Ale z toho i vyplývá, že nejsme bezbariéroví.“ (PAD4)

2. Specifika cílové skupiny

Aktéry sociální sítě i žadateli je zvlášť **ceněna možnost ubytování celých rodin s dětmi**: není třeba rodiny rozdělovat, především s ohledem na děti, které rozdělování rodiny traumatizuje.

„To je hrozná výhoda. Strašně špatně se vysvětluje tý ženský, že je nechcete rozdělit, aby nepřišla o děti, že to je jen na 2 měsíce. To berou jako strašný zásah. To se jim vysvětlí, až když vyčerpají tu smlouvu. Ale je to nepříjemný pro ně i pro nás. A některý děti jsou fixovaný jenom na toho tatku.“ (OSVŠS)

„Existují jen AD pro ženy, pro muže, tady mají jakoukoliv klientelu. To hodnotíme velmi kladně, že máme možnost tam umístit celou rodinu. To je velký přínos. Může tam jít celá rodina, takže nemají to trauma, že by se rodina rozdělila.“ (OSPOD)

Kapacita AD zaměřených na tuto cílovou skupinu je **v regionu i mimo něj nedostatečná**; i přesto, že v nedávné době vznikl AD pro rodiny s dětmi v nedalekém Městě 3.

„Těch AD pro rodiny není tolik, tak je těžký se někam umístit.“ (PAD3)

AD je také jednou z mála možností, kde mohou rodiny žijící ve více či méně **chronickém sociálním znevýhodnění** (velká zadluženost, nedostatečné a nestabilní rodinné zázemí, nedostatečné kompetence k samostatnému fungování, historie života v síti sociálních služeb) **důstojně bydlet pospolu**, aniž by muselo docházet k účelovému rozdělování rodin. Takové rodiny žijící v permanentním provizoriu, jejichž je AD součástí, nejsou v regionu výjimkou.

3. Trendy

Aktéři lokální sociální sítě zaznamenali v poslední době tyto trendy:

- **Prodlužování celkové doby pobytu** v AD (trend je časově souběžný s OOP).



- **Růst počtu žádostí** klientů z jiných, i velmi **vzdálených regionů** ČR a zahraničí (např. Slovensko).
- **Větší počet vícečlenných rodin** žádajících o pobyt v AD, rostoucí poptávka po velkokapacitním rodinném bydlení (až 7 dětí, trend je časově souběžný s OOP).
- Rostoucí počet klientů s **duševními poruchami/psychiatrickými diagnózami**.
- Rostoucí počet klientů se **zdravotními obtížemi**, kteří **nejsou samostatní**.
- Rostoucí **chronické zadlužení klientů**, nízká motivace dluhy řešit, dluhy řešené půjčkou.
- **Vykořeněnost mladé generace**, nižší motivovanost spolupracovat na změně své nevýhodné sociální situace.
- **Negativní vliv sociální péče státu na motivovanost** některých skupin obyvatel.

„Přijde mi, že začali pendlovat lidi z různých krajů. Dokonce volal i někdo ze Slovenska.“ (PAD1)

4. Specifikum lokality

V lokalitě je **vyloučená oblast**, (zejména tzv. „věžák hrůzy“): v rámci praxe, který má rysy „obchodu s chudobou“ jsou zde byty pronajímány soukromým vlastníkem nízkopříjmovým rodinám i jednotlivcům; jsou relativně **přístupné** (nižší kauce), **ale nevyhovující** cenově, hygienicky (švábi, štěnice) i sociálně (konflikty mezi nájemci, vysoká fluktuace, zvýšená kriminalita).

„Tam oni většinou odcházejí. Naděje tam měla nízkopráh pro děti, ale museli odejít, štěnice jim hýbaly barákem, to se nedalo. Tak se přemístili a je to v pohodě.“ (PAD1)

„Tomu se říká věžák hrůzy. Neustále tam hoří. A když je hezky, tak je to velká diskotéka. Tam nikdo nechce být. I když tam jsou volné byty, tak klienti tam nechťejí. Tam jsou švábi, štěnice. Jsou tam cikáni z (vyloučené lokality v okolních městech). Odtud je to nejhorší ghetto, které může být.“ (PAD4)

Část bytů je pronajímána jako tzv. **„sociální byty“**, i tato varianta je **nevhodná a krátkodobá**.

„Ten věžák... to se prodalo, město to prodalo, že tam budou sociální byty. Ze 130 jich je tam asi 10, jinak je to na kauci. A když jdete do sociálního bytu, tam není vůbec nic.“ (PAD2)

„Právě ten pán, který má na starosti ten věžák hrůzy si je tam klidně nastěhuje, jemu je to jedno, že na to nebudou mít. On je tam nechá pár měsíců, pak to po nich chce vymáhat, to z nich nikdy neuvidí. Ale jemu je to jedno, on to má zapláceno z nějakého evropského projektu. Nechá je tam pár měsíců, a pak je vyhodí.“ (PAD4)

Ubytovna ve městě ubytovává pouze pro zaměstnance místních průmyslových zón, **klienty AD nepřijímá**. Nejbližší ubytovny jsou v Městě 3.

„Co se týče ubytování, tak tu jsou ubytovny, ale ne pro naše klienty. Většina ubytoven klienty AD nechťejí, chtějí tam zaměstnance nějakých firem. Stává se, že klient odejde do ubytovny v Městě 3, ale pak se stejně chtějí do 3 měsíců vrátit zpátky.“ (PAD3)

V **soukromých podnájmech** jsou ve městě celkově **vysoké nájemy a kauce**: nejnižší kauce 10 000 Kč ve „věžáku hrůzy“ se, podle výpovědí klientů i pracovníků sociálních služeb, už možná zvýšila na 15 000 Kč; kauce je zde navíc brána jako „nevratný administrativní poplatek“. Nájem se pohybuje od 7 – 12 000 Kč za 1+1.

„Tady v lokalitě chtějí za 1+1 nájem 10 tisíc plus dva až tři nájem jako kauci a nájem. To si dneska nemůže dovolit ani zaměstnanec, aby před nastěhováním složil 30-40 tisíc kauci.“ (PAD4)

„Za to musí člověk dát 10tis za tu garsonku, to je nevratný.“ (K2, SD)

Pracovní příležitosti ve městě jsou **dostupné**, zejména díky průmyslovým zónám navázaným na automobilový průmysl. Zaměstnanost však zároveň **snižuje dostupnost bydlení pro nízkopříjmové**



skupiny obyvatel města; byty ve městě skupují soukromé firmy/realitní kanceláře, mnohdy netransparentní.

„Vykupují to agentury nebo soukromí majitelé, kteří mají bytů víc. A tím, že jsou tu zóny, tak to vesměs mají pro ubytování i pro ty zóny, pro ty dělníky. I o těch bytech víme.“ (OSVŠS)

Bytový fond města je minimální, pro nízkopříjmové skupiny obyvatel prakticky nedostupný, kvůli omezené kapacitě a podmínce bezdlužnosti, kterou většina klientů nesplní.

„(město) má pár bytů. Ale má podmínky, které nesplní klienti. Třeba bezdlužnost. A jsme zase u poradníku, když všechno splníme. A pak čekáme.“ (OSVŠS)

Projekty prostupného/sociálního bydlení pro sociálně znevýhodněné klienty ve městě realizovány nejsou; město v minulosti privatizovalo velkou část svého bytového fondu, nyní se snaží byty znovu odkoupit zpět, ale ne příliš úspěšně. Téma sociální inkluze, ve městě celkově, není mezi občany a jejich politickým zastoupením příliš populární.

„Všude je tak přeprojektováno, ale tady ne. Tady to není takové prostupné, to pak skončíte na tom, že to není politicky žádoucí. Je s tím práce, není to líbivý. Lidí vidí, že tam budeme dávat spratky z děčáků, hady z výkonu.“ (OSVŠS)

Projekty prostupného bydlení fungují v blízké ORP Městě 2 a nedalekém Městě 3.

„Oni mají prostupný bydlení jako město. Město 2 má dobrý bytový fond, v tom je výborná.“ (PAD4)

Bezdomovectví je ve městě přítomno, před několika lety se lidé bez domova koncentrovali ve stanovém „bezdomoveckém městečku“ za zdí u AD ve Městě 1. Volně využívali služeb NDC, NOC a potravinové banky. Stanové městečko bylo po opakovaných konfliktech a násilných činech zde vyklizeno policií.

„Před pár lety jsme tu měli stanový městečko za zdí, tam žilo 15-20 bezdomovců pohromadě, využívali našich služeb, když potřebovali. Radši budou pít, nemít žádná pravidla, svůj životní styl a tady se jen vykoupou, nafasují si potraviny v rámci potravinové banky, ošacení, vyprat, nabít telefon a zase žít po svém.“ (PAD 4)

Lidé bez domova jsou rozptýleni po různých lokalitách ve městě, např. obývají provizorní přístřešek na nedalekém soukromém pozemku.

„Ted' už tam stanový městečko není. Část z nich je zavřená, část z nich umřela, část z nich je v léčebnách, část z nich se někam vytratila a zůstal tam jeden pár, který spolu žije, ale přesunuli se ze stanového městečka na okraj, k dráze. Mají tam boudu, kadibudku a žijí tam spokojeným životem. A když tam v létě jdete, tak tam mají poštu, dáte si tam čaj, pokecáte s nima. Mají tam ohniště, udírnu, chovají tam kočky, mají tam záhonky. Žijí plnohodnotný život, ale jsou venku v přírodě.“ (PAD 4)

Místní sociální služby: nedaleko od „věžáku hrůzy“ jsou lokalizovány sociální služby v městském objektu, sídlí zde mateřská NGO (chráněné bydlení, dluhová a sociálně právní poradna, nízkoprahový klub pro děti, terénní programy), NGO 3 (terénní programy, SAS), NGO 2 (poradna, terénní programy protidrogové prevence).

5. Vliv OOP

OOP platí na celé město vyjma historického centra. Opatření platí také ve většině měst a obcí v blízkém regionu.

Zavedení opatření **vyvolalo** mezi aktéry sociální sítě a sociálně znevýhodněnými občany větší **nejistotu a obavy**, než se pak naplnily.

Pracovníci AD však **vliv OOP** spojují s některými skutečnostmi, které **zaznamenali**, především:

- Prodloužení doby pobytu klientů v AD
- Zvýšení zájmu o službu AD, a to i ze vzdálenějších regionů



- Obtížnější shánění nových podnájmů, častější odchody klientů do provizoria

„Od té doby, co je Město 1 bezdoplatková zóna, to je rok, rok a půl, tak je to velmi těžké. Nedostávají doplatky na bydlení, jsou jen na příspěvku, který to nepokryje. A město nemá téměř žádné byty, kam by klienti mohli odcházet. Prostupné bydlení tu není, Housing First tu není, tak poslední rok a půl se to moc nedaří ty klienty někam odkazovat. Vychází to i ze statistik za rok 2019 a 2018, to jsme měli nižší počet klientů za rok, ale byli tady podstatně déle. To je někdy od září 2018.“ (PAD4)

6. Hlavní partneři AD

V rámci sociální sítě v lokalitě jsou v souvislosti se službou AD spontánně zmiňováni zejména tito partneři:

OSVŠS

OSVŠS je zmiňován jako **klíčový partner AD**, spolupráce je oboustranná a na obou stranách velmi pozitivně hodnocená.

„Pro mě je super to, že je tady AD. Je to hrozně o lidech, a jak spolu spolupracujeme. Když se cokoliv stane v 1h ráno, v 11h dopoledne, tak není problém. Když to jde a jde to umožnit a kapacita není tak, že by byly holky zasekaný, obsazený, tak nám strašně vyjdou ve všem vstříc. Musím říct, že tohle je ohromný plus. To je pro mě osobně výborný.“ (OSVŠS)

Služba AD je vnímána aktéry sociální sítě v lokalitě jako součást potřebných služeb nabízených Mateřskou NGO v lokalitě (újeji pobytových služeb NOC, NDC a AD).

„V (mateřské NGO) mám ohromnou podporu.“ (OSVŠS)

SP OSVŠS pravidelně **ověřují a konzultují aktuální kapacitu AD** (a dalších služeb v objektu) pro případné umístění občanů v nepříznivé sociální situaci. Zástupci AD se na OSVŠS obracejí při **řešení některých administrativních úkonů**: OSVŠS intervenuje zejména v případech, kdy má jako **zástupce města větší autoritu než AD** (například při vyřizování dokladů, shánění dalších úzce specializovaných a méně dostupných pobytových služeb).

„Některý organizace slyší víc na to, když jim zavolá někdo z města. Třeba domov pro seniory.“ (PAD3)

OSVŠS je pracovníky AD kontaktován v náročných případech, kdy je třeba např. **řešit umístění nesamostatného klienta**, který je bez řádné domluvy do AD přivezen a nemůže zde být ubytován.

Město je také důležitý partner jako pronajímatel nemovitosti a investor; ze strany AD je oceňován **aktivní přístup města v oblasti investice do rekonstrukce prostor AD**.

OSVŠS je významný partner při **propojování činností jednotlivých aktérů sociální sítě**, zejména organizuje čtvrtletní setkávání v rámci komunitního plánování.

Úřad práce

ÚP je partnerem AD hlavně v oblasti **finančního zajištění klientů**, AD spolupracuje s ÚP v lokalitě (SSP a HN), okrajověji s ÚP v Městě 2 (příspěvek na péči, dávky pro osoby se zdravotním postižením). S ÚP úzce spolupracuje také OSVŠS. Pracovníci ÚP provádějí u společných klientů v AD šetření.

„S úřadem práce je to, co se týče dávek, hmotné nouze. Úřad práce tu dělá šetření, když si někdo podává žádost.“ (PAD3)

Spolupráce s ÚP je hodnocena **ambivalentně**: na straně jedné je pozitivně hodnocena **vstřícnost** pracovníků ÚP vůči **zástupcům AD**, na straně druhé je poukazováno na **menší vstřícnost** při udělování dávek pomoci v hmotné nouzi některým sociálně slabším **klientům**.



„Ta spolupráce s nimi je na velmi dobré úrovni. Kdykoliv, cokoliv potřebuji, tak mi vyjdou vstříc. Něco ohledně GDPR nemůžou říkat po telefonu, ale osobně když přijdu, tak si na mě udělají čas.“ (PAD3)

„Klient nejde do odvolání. I když je nazlobený, ví, že na to fakt nárok měl, tak do odvolání nepůjde. Klient se bojí, že mu to pěkně osladí, že kdyby tam donesli cokoliv, a bylo tam všechno, tak že budou chtít další papíry, které s tou dávkou nebudou souviset.“ (OSVŠS)

ÚP většinou **odmítá přiznat MOP na kauci**, a také na další (z hlediska klientů důležité) položky, např. vybavení do bytu, ale také na školu v přírodě, dětské tábory atp.

OSPOD

OSPOD je partnerem AD **pro cílovou skupinu klientů s dětmi**. AD spadá do působnosti OSPOD v Městě 2 (ORP), některé činnosti sociálně právní ochrany dětí vykonává místní OSVŠS. OSPOD **doporučuje do AD své klienty**, pokud je jejich stávající bydlení nevhodné pro výchovu dětí, popř. hrozí jeho ztráta.

AD se požadavkům OSPOD snaží vycházet vstříc a doporučené žadatele umístit, pokud je to možné, přednostně.

„A je pořádník, aby děti nebyly odebrány, tak je v rámci dobré spolupráce umístíme přednostně.“ (PAD4)

Po dobu pobytu klienta OSPOD **spíše dohlíží**, sociální práci vykonávají SP v AD.

Spolupráce je celkově **oboustranně hodnocena kladně**, okrajověji je poukazováno (ze strany AD) na pozdní reakci OSPOD při nahlášení týrání dětí a nevstřícnost některých (jednotlivých) pracovníků OSPOD, popř. (ze strany OSPOD) pozdní informování OSPOD o propuštění klienta z AD.

„A OSPODu dlouho trvá, hlásilo se tu týrání, ale než někdo přijede, tak to dlouho trvá.“ (PAD1)

„Někdy se stane, že klient přestane platit a je mu ukončena služba, ale my se to dozvíme ze dne na den.“ (OSPOD)

OSPOD iniciuje **pravidelná setkání aktérů sociálních služeb v regionu** (OSV, zástupci NGO), zhruba každý měsíc s nimi řeší a koordinují konkrétní případy v lokalitě. Funkčním nástrojem jsou také **případové konference**: řešení konkrétního případu v rámci setkání konkrétní rodiny se zástupci aktérů sociální sítě.

Mateřská NGO

Mateřská NGO je pro AD **přirozený partner**, AD úzce **spolupracuje s dalšími službami organizace** službami v objektu AD (NDC, NOC) a ve městě (TS, OSP, okrajověji NZDM).

„Se sociální pracovníci z denního centra spolupracujeme spolu u některých klientů. Co já jsem s klientkou začala řešit, tak jsem předala kolegyni, protože tam klientka přešla. Nebo když přejdou od nich k nám, tak to zase přebírám já.“ (PAD3)

Mateřská NGO (zejména oblastní pobočky) je významná z hlediska financování provozu AD, také je zmíněna **podpora vzdělávání a výměny zkušeností v rámci organizace**.

„My oblastně spadáme pod Litoměřice. Když odejde pračka, tak voláme, je to nad 1tis, a když mi řeknou, že jí můžeme koupit, tak jí koupíme.“ (PAD2)

Městská Policie

AD spolupracuje s MP **při řešení konfliktních situací** v AD, MP ale také pomáhá **logisticky** při doručování pošty, popř. transportu klientů. AD tuto spolupráci hodnotí velmi pozitivně jako nadstandardní, i díky podpoře města.

„Přijede hlídka a vyvedou ho, čistě jen za bránu. Měšťáci jim vozí i poštu, oni nás potřebují. Čas od času přivezou nějaké psaní, chtějí klienta. S těma já přijdu do styku.“ (PAD2)



ZDRAVOTNÍ SLUŽBY

Aktéři sociální sítě poukazují na **nedostatek odborných lékařů** (psychologové, psychiatři, zubaři, gynekologové, geriatři) v regionu, pracovníci AD pak konkrétně také na **neochotu praktických lékařů vystavit potvrzení o bezinfekčnosti** žadatelům, kteří u nich nejsou registrovaní, což může být bariéra pro vstup do AD. V některých případech potvrzení lékaři zpoplatňují jako vstupní prohlídku do zaměstnání.

„Chybí psychiatři, zubaři. V Praze má Naděje vlastního gynekologa, zubaře, psychologa. To tady je ta absence hodně, obzvlášť psychiatři chybí.“ (PAD3)

„Čekáme, že by tu někdo mohl bydlet 14 dní a pořád nemá doktora. Měla jsem klienta, ten si jel pro potvrzení do Vejpř. Jedině tam mu to dali.“ (PAD2)

Nemocnice: Pracovníci AD mají opakovanou zkušenost, že regionální nemocnice (popř. léčebny) se **snaží** za každou cenu umístit **nechtěné** (problematické a bezprizorní) **klienty** do AD na poslední chvíli a **nedostatečně** o nich **komunikuje**, rutinně **bagatelizuje** jejich **zdravotní stav**.

„Někdy přijde pán ze sanitky, přiveze nám ho na vozíku a řekne nashle a odjede. A když tam voláte, tak řeknou, že k nám chtěl odvézt.“ (VAD)

„Hodně nám sem cpe nemocnice, že mají někoho na LDNce a chtějí se ho zbavit a nám ho sem nacpat. Zatají ale hodně informací. Ona řekne, že je soběstačný a on neudělá ani krok. To je problém, ta spolupráce je špatná.“ (PAD2)

ZZS: je využívána pracovníky AD **v krizových případech** ohrožení zdraví osob v AD. Klienti mají tendenci ZZS využívat i v banálních případech a **řešit tak celkovou i dopravní nedostupnost lékařské péče**; výsledkem je nízká ochota ZZS do AD jezdit, popř. **nepříliš vstřícný postoj pracovníků ZZS** ke klientům i pracovníkům AD.

„To je problém, klient nemá peníze, tak se nemá na pohotovost, jak dostat. To je v Městě 2. A tak si zavolají pohotovost sem. U nás se volá každou chvíli. Dítě má teplotku. Některý matky jsou dost pohodlný. Proč by chodila ráno, když si v 5 hodin zavolá pohotovost. Je pravda, že doktoři nepřijímají.“ (PAD2)

Další organizace

AD spolupracuje s místními NGO, zejména při koordinaci služeb, popř. NGO doporučují některé své klienty do AD. Spontánně zmiňovány jsou:

NGO 3: NGO pracuje s klientkami v akutním ohrožení DN, AD kontaktují v případě, že hledají ubytování pro své klientky. AD se snaží takto ohrožené klientky upřednostnit, vzhledem k vysoké obsazenosti AD to však vždy není možné.

„Měli jsme tu paní, která utekla od manžela, který jí týral, mlátil a ona se potřebovala schovat. To jsme vzali ji přednostně. Problém je kapacita, když je plno a volají mi ze Spirály z Ústí, to je organizace pro týrané ženy. Tam může být žena týden na krizovém lůžku. To když volají, že to potřebují akutně, tak většinou nejsem schopná jim pomoci. Párkrát se stalo, že přijely nějaké paní hned. Ze Spirály ale dost často volají, jestli je tu místo.“ (PAD3)

NGO 1: NGO v rámci poradny a terénních programů v lokalitě nabízí svým klientům služby NDC, NOC a AD, jako možnost řešení jejich nepříznivé situace s bydlením, zmíněna je i spolupráce při likvidování nalezených stříkaček v AD. NGO 1 je partnerem v rámci komunitního plánování v regionu.

„Určitě Naděje. A odkazujeme klienty hlavně v zimě pro potravinovou a materiální pomoc k nim. Ohrát se do denního centra, noclehárny, doptat se v azyláku na možnosti bydlení. Jsme s nima i ve spojení, asistujeme, vídáme se, stýkáme se i v rámci pracovních skupin.“ (NGO)



Potravinová banka: spontánně je zmíněna spolupráce s regionální potravinovou bankou, popř. s místními supermarkety. Potravinové banky jsou populární mezi klienty, aktéři sociální sítě v lokalitě jsou nuceni jejich využívání koordinovat.

„To se jezdí do (regionální potravinová banka). A pak se spolupracuje s místními supermarkety, tam se jezdí denně pro potraviny, pečivo.“ (PAD1)

Platformy komunikace aktérů sociální sítě v lokalitě:

Aktéři sociální sítě v lokalitě spolu pravidelně komunikují v rámci pravidelných setkání; zmiňovány jsou:

- Komunitní plánování (organizuje OSVŠS)
- Pravidelná setkání (organizuje OSPOD)
- Případové konference (organizuje OSPOD)
- Pracovní skupina pro Město 2 (organizuje místostarosta města)
- Setkání zástupců sociálních odborů měst a ÚP na krajské úrovni

Komunikace a koordinace v rámci komunitního plánování je pozitivně hodnocena všemi zúčastněnými aktéry sociální sítě v lokalitě.

Dny otevřených dveří AD: AD propaguje a komunikuje své služby prostřednictvím dne otevřených dveří, popř. možností stáží pro studenty SŠ.

7. Hlavní témata fungování AD

Spontánně jsou aktéry sociální sítě v lokalitě zmiňována zejména tato témata související s poskytováním služby AD:

- **Nedostatek pobytových služeb pro nízkopříjmovou skupinu seniorů s kombinovaným znevýhodněním** (alkoholismus, zdravotní obtíže, popř. duševní poruchy)
- **Nízká motivovanost a pasivita klientů**, mnozí jsou zvyklí žít závislí na sociální pomoci, berou ji jako samozřejmost, nechťejí se účastnit IP ani společných prací
- **Náročné jednání s klienty** pod vlivem **omamných látek** (zejména drog) a s **duševními poruchami** (s psychiatrickými diagnózami)
- **Agresivní chování klientů**, mezi sebou i vůči personálu
- **Nedostatečná kapacita budovy AD**
- **Nízká životnost zařízení** (nábytku a vybavení) AD, mnohdy i kvůli nevhodnému zacházení ze strany některých klientů

„Ale máme problém s lidmi, teď jich je tu asi 5-6, to jsou lidi v seniorském věku, ale bez nároku na důchod. A nemají tu nikoho. On se vždycky někdo najde, on je z toho příspěvek na péči. Ale už nesplňují věkové podmínky na AD. Teď tu 2 jsou, ale až jim skončí smlouva, tak budou senioři na ulici bez ničeho. Nebo rodiny, ale tam jsou jen kasičkou, nebude tam dostatečná péče. Ale nikde je nevezmou, jsou bezpříjmoví. To jsou lidi, kteří pili, byli alkoholici. Máme tu i lidi, kteří normálně pracovali, ale děti je vyhodily a prodaly byt. A nebo postupně ztrácí samostatnost, samoobslužnost.“ (OSVŠS)

„Nátlak klientů ustát. To citový vydírání. Neustálý zkoušení klientů, co si můžou dovolit, a kam až je nechám zajít. A když platí mně klienti za nájem, když jim to neplatí úřad práce, tak ty výmluvy, proč nemůžou zaplatit. Vy mě vyhodíte s dětma na ulici, já za to nemůžu, mě okradli, já jsem to ztratila.“ (PAD4)

„Budu tady mít třeba dost závislých, ať už alkoholici, drogově závislí, a to pak je problém docela. Ten vám dá docela dost. U něj nevíte, co bude. To musíte být dost ostražitý. Pak klienti, co jsou psychicky



nemocní. To je možná ještě horší, než když je závislý na omamných látkách. Já na něj mluvím, myslím si, že on sem nepatří. On mě nevnímá. Vy po něm něco chcete, ale to je, jak když mluvím do dubu. Něco mu řeknete a za 5 min se přijde zeptat na tu stejnou věc znovu. A za den třeba 20x.“ (PAD2)
„Přijmete člověka a ten pokoj si neumíte představit, jak vypadá. Koupí se skříň, 3x se s ní na místnosti pohne a ona se rozpadne. Občas se zadaří, že máme ten pěkný hmyz, štěnice, tak to vyházíme, i když se to nestihne rozbít.“ (PAD2)

8. Analýza jednotlivých fází pobytu klienta v AD

8.1. Proces vstupu klientů do azylových domů

Službu AD aktivně **doporučují** svým klientům **další aktéři sociální sítě v regionu**, zejména OSVŠS, OSPOD, SP nemocnice/léčebny, sociální kurátoři po propuštění klienta z výkonu trestu a také NGO, které v rámci své služby (terénní práce, nízkoprahové zařízení, noclehárny) uznají za vhodné, že by klient službu mohl využít.

Proces vstupu klientů do AD je **standardní**, po podání žádosti je klient zařazen na čekací listinu a v případě uvolnění místa přijat, pokud splňuje cílovou skupinu a dodal bezinfekčnost. O vstupu rozhoduje SP, popř. na základě porady s vedoucí AD.

Kapacita AD je **flexibilně rozdělována mezi žadatele všech cílových skupin**, podle aktuálních potřeb, AD není striktně rozdělen na část pro samostatně žijící dospělé/rodiny s dětmi a samostatně žijící klienty.

Při výběru klientů jsou **upřednostňovány rodiny/dospělí s dětmi** v nepříznivé situaci, které jsou doporučené OSPOD/OSVŠS, popř. **žadatelé akutně ohroženi DN**. Upřednostnění mohou být i **prvožadatelé** (tento parametr je aplikován spíše okrajově).

„Aby děti nebyly odebrány, když je doporučení OSPOD, tak to protlačíme vždycky, ti mají přednost, jinak je pořadník.“ (PAD2)

BARIÉRY VSTUPU DO SLUŽBY

Kapacita AD: je hlavní bariérou, čekací doba může být **až čtvrt roku, zájem o službu roste**, možná i v souvislosti s OOP: **více zájemců** o službu, klienti zde jsou celkově **delší dobu**.

„Zájem máme obrovský, ale neuspokojíme všechny. Ten zájem se za ty 3 roky, co jsem tady, zvýšil třeba o 25 %. Ta poptávka je fakt velká.“ (PAD3)

„Čekací doba je průměrně 3 měsíce. Maximální doba pobytu je rok, většina klientů to využije.“ (PAD3)

Soběstačnost klienta: je tématem zejména **u seniorů** s nízkým příjmem a nedostatečným sociálním zázemím, popř. kombinací zdravotních a duševních poruch a akutní závislosti na alkoholu, pro které je celkově naprosté minimum (zejména pobytových) služeb.

„Nesoběstační klienti, kteří nejsou schopni péče o vlastní osobu. Měli jsme tu pána na vozíku, ale ten tu byl se synem, který se o něj staral. Volají třeba, že přivezou pána, který je ochrnutý a není schopen si dojit na záchod. To je blbé, ale to odmítáme. I ta bezbariérovost je problém. Takovým lidem nejsme schopni zajistit péči.“ (PAD3)

AD musí odmítat nesoběstačné klienty, které jsou sem bez ohlášení a předchozí konzultace **přivážení z nemocnice**.

„Bez ohlášení sem klienta přivezou, nebo volají a zkreslí klientův stav. Tak jsme tu měli klienta bez nohy, bez bot a bez vozíku.“ VAD

Odmítání musí být také tito žadatelé:

- Rodina s **více než 6 členy**
- Klienti, kteří v minulosti byli **vyloučeni z důvodu agresivního a ohrožujícího chování**



- **Osoby s cizí státní příslušností, kteří nejsou v evidenci ÚP**

„To jsou velkopočetné rodiny, to nemáme kapacitu. Ty rodiny se tu rozrůstají.“ (PAD3)

„Já to měla těžký. Můj muž je Slovák, on je cizinec. On není ani zaevidovaný, jeho bylo těžký někam dát. Nebyl na úřadě práce. AD chtějí hlavně lidi, co jsou zaevidovaný na úřadě práce. On chodí do práce, a navíc je to Slovák. Nikde ho nechtěli vzít, jen tady ho vzali se smlouvou, že pracuje, že to má z čeho platit.“ (K2, RD)

Jistou bariérou vstupu do služby může být **nedostupnost možnosti obstarat si bezinfekčnosti**: nedostatek doktorů ochotných klienty přijmout, popř. poplatků, který je za bezinfekčnost vyžadován.

„Málokterý lékař chce vzít našeho klienta. A pro vstup na AD je podmínka bezinfekčnost. A lékaři jim to buď nechtějí napsat, nebo si za to vezmou peníze nebo je nikdo nevezme.“ (PAD3)

„Ale 400,-Kč je běžných. To je bráno jako klasická vstupní prohlídka do zaměstnání. Jim to ale nikdo neproplatí, to je problém.“ (PAD3)

Trvalý pobyt v jiné obci u žadatele většinou **bariérou není**: město je tolerantní k přijímání občanů mimo ORP, většina klientů však z více či méně blízkého regionu stejně pochází.

„V Městě 1 je to nepsaný pravidlo, že se snažíme, aby to bylo primárně pro ty osoby z ORP v rámci komunitního plánu. Pokud se stane, že tady budu mít měsíc neobsazený pokoj a zavolají mi z Plzně, tak tu rodinu vezmu. Nebudu čekat na to, jestli se mi ozve někdo z Města 1. Ale máme štěstí, že samovolně těch 90 % máme v rámci ORP nebo z blízkého okolí.“ (PAD4)

Při přijetí (problematického) klienta z jiného regionu může někdy dojít k **nesouladu s dalšími aktéry sociální sítě**.

„OSPOD nám třeba vyčítal, že jsme přijali rodinu ze Šluknovského výběžku, a že s nima byly problémy a museli jim odebrat děti. A že jim teda přiděláváme práci, že sem taháme špatné rodiny z celé ČR. To jsem říkala, že nebudu někoho diskriminovat podle toho odkud je, že ze zákona nemám možnost.“ (PAD4)

Dluh klienta za službu z předchozího pobytu nemusí být zásadní bariérou: AD **těmto žadatelům vyjde vstříc**, pokud klient projeví vůli situaci řešit (zaplatí 10% zálohu a dohodne se na splátkovém kalendáři).

Žadatelům, kteří z objektivního důvodu službu nemohou zaplatit (např. nedostali výplatu za odvedenou práci), může být financována z projektu „**Nejdřív střecha**“; k tomu však dochází méně často.

„To je projekt, když jsme měli klienta, který se snažil, chodil do práce a nedostal zapláceno, tak tím projektem se mu pokryje bydlení. Není to často, posuzuje se to z více stran, jestli si to zaslouží. Není to automatický.“ (PAD3)

Odmítnutým klientům se v případě zájmu SP snaží doporučit **alternativní/vhodné služby**.

„Když je to člověk s duševní nemocí, tak je odkážeme na chráněné bydlení. Tam je taky problém s umístěním, to taky není hned.“ (PAD3)

POHLED KLIENTŮ

Proces vstupu do AD **není pro většinu klientů bariérou**; zejména pro klienty, kteří opakovaně využívají služeb AD nebo dalších sociálních služeb v objektu.

„Člověk zavolá, že má zájem. Pak mu zavolají, když mají volno. Já byla na noclehárně, s babama jsme si daly žádost na místnost, uvolnilo se místo a šly jsme.“ (K2, SD)

Komplikací je především **nutnost čekat**, až se v AD uvolní místo, především pro **rodiny s dětmi** v situaci, kdy nemají vhodné ubytování a musí řešit umístění dětí.



„Pro nás to bylo hodně finančně vytižený, tak jsme skončili na ulici, děti jsme museli nechat umístit v Klokánku, ty tam byly 2 měsíce a my s manželem jsme sháněli různý bydlení, a pak jsme si dali žádost sem. Měli jsme ji tu týden, pak paní říkala, že je tu volno, tak jsme si jeli pro děti a šli jsme sem.“ (K2, RD)

Starší klienti ocení **asistenci SP odboru sociálních věcí při vyřízení žádosti o využití AD**.

„Sociálka si to pamatuje. Já ne.“ (K1, SD)

Rodiny s dětmi se **snaží vracet zpět**, hlavně **kvůli dětem**: aby mohly chodit **do školy**, kde jsou zvyklé.

„Tři měsíce jsem tam bydlela s dětma a skoro denně jsem volala sem, že chci sem kvůli škole dětem. Děti se mi tam v nové škole strašně moc zhoršily. Mám děti jedničkáře, dvojkaře, nejhorší známka trojka. A tam to byly i pětky.“ (K1, RD)

8.2. Podmínky a pravidla pro pobyt v azylových domech

S pravidly AD je klient seznámen **standardně v rámci podpisu smlouvy** při vstupu. Pro většinu klientů není zásadně obtížné dodržovat pravidla, motivováni jsou také obavou z ukončení služby.

„Pravidla tady jsou, to jim vysvětluju při podpisu smlouvy a podepisují i domácí řád. Tam jsou stanovená pravidla, co můžou, co ne. Dodržování jo, oni se bojí, že je vyhodím. Jsou lidi, který si z nás dělají dobrý den, pravidla nedodržují, ale pak se bojí, že jim smlouvu ukončím.“ (PAD3)

Pravidla, která je z pohledu klientů obtížnější dodržovat:

- **Užívání alkoholu a kouření:** v AD je zákaz užívání alkoholu i kouření, některým klientům to činí potíže (např. kouření v zimě, v domě není kuřárna)
- **Agresivní chování:** rutinní hádky mezi dospělými, často kvůli dětem, v minulosti však došlo i k závažnějším incidentům vyhrožování a ohrožování klientů/pracovníků.
- **Vstup cizích osob do AD:** v přízemní budově klienti mohou mít snahu použít na noc přespat své partnery, kteří nejsou v AD ubytováni, de facto cizí osoby.
- **Neplacení poplatku za ubytování:** může činit potíže některým klientům, kteří si na pobyt vydělávají sami (poplatek není hrazen přímo ÚP) a nezvládnou s penězi hospodařit.

„Mají problém dodržovat cokoliv. Nedodržují čas, úklidy. Jen by seděli a káféčkovali. A ten alkohol, drogy, kouření na pokoji.“ (PAD1)

Pravidla **kontrolují** zaměstnanci AD (PSS, SP, PP) **v rámci běžného provozu**, popř. namátkových prohlídek v případě důvodného podezření z jejich porušování.

„Dost často dělám namátkové kontroly. Měly jsme tu pána, ten měl velký problém s alkoholem. Když šel do krámu pro jogurty a měl batoh, tak nám to bylo jasné. Proto jsme ho kontrolovali, sem se nesmí alkohol vnášet. Stejně tak drogy.“ (PAD3)

„Když jsou konflikty mezi partnery a jsou do toho zapojené děti. Vedoucí má zapnutý telefon 24hod a po konzultaci s ní se to řeší.“ (PAD1)

V AD platí **systém penalizace**, kdy je klient nucen **opustit prostory AD na určitou dobu** (maximálně 23 hodin), dle závažnosti přestupku.

„Nesmí se kouřit na pokojích, to taky dost často porušují. Za kouření na pokoji je to 23hod.“ (PAD3)

Za **závažnější** (nejčastěji agrese, popř. vpouštění cizího člověka do objektu), nebo **opakované přestupky** (cca 5x penalizované porušení pravidel) **hrozí klientovi vyloučení. Případy vyloučení jsou však ojedinělé**, v minulém roce byly vyloučení pouze 2 klienti (z důvodu pouštění cizích osob do objektu).



„Měli jsme paní, která pouštěla oknem partnera, to bylo hrubé porušení, tak jsme jí okamžitě ukončili smlouvu, to byl cizí člověk v objektu. Pro agresí přerušujeme okamžitě, ať vůči klientům nebo zaměstnancům. Slovní ustojíme, když je to fyzická, je to špatně.“ (SP)

V rámci dodržování pravidel pro pobyt v AD spolupracuje AD zejména s **MP/PČR** (v případě jednání s nadměrně agresivním klientem), popř. s **OSVŠS** (vysvětlování nutnosti dodržovat pravidla AD).

POHLED KLIENTŮ

Pro klienty AD většinou dodržovat pravidla **není zvlášť obtížné**.

„A jinde na AD je to ještě přísnější, jsme rádi za tohle.“ (K2, RD)

Náročnější je **soužití jednotlivců a rodin s dětmi**, kolem kterých vznikají konfliktní situace. Pro některé klienty je náročné **dodržovat večerku**.

„Není to špatný, akorát ty podmínky, že zamykají bránu v 11 h, nikam nemůžeme, musíme kouřit na pokojích. Jinak to není špatný. Děti se tady hodně zhorší. Přišli jsme sem a byly jiný. Teď jsou sprostý, nevychovaný, drzý.“ (K3, RD)

„Mám starší děti, ony chtějí být dýl venku, ale musí být v 8hod v posteli.“ (K1, RD)

„A jsou tu i hádky mezi dětma, tak se hádáme skrz děti.“ (K1, RD)

Klienti se shodují na tom, že bylo **zvlášť náročné dodržovat opatření proti šíření COVID 19**.

„Dokud nezačnou znova roušky, tak je to dobrý. Toho se bojíme nejvíc. Na záchod, na chodbě, vařit v tom. Já v tom i uklízela. Já i spala. A musely jsme si to hlídat, vyvažovat to.“ FGD (K1, RD)

8.3. Plánování a realizace sociální práce v azylových domech

Sociální práce probíhá v rámci IP a je **v kompetenci SP**; IP je formulován a evaluován individuálně s klientem, nejméně 1x měsíčně.

Sociální práce se zaměřuje nejčastěji na **zajištění financí** (státní sociální podpora, hmotná nouze, hledání práce, spoření finančních prostředků), **zajištění základních potřeb a fungování klienta a jeho rodiny** (zdravotní péče, školní docházka dětí) a **hledání následného bydlení**.

„Řešení peněz, finanční stránka, pak to bydlení, to je skoro ve všech individuálních plánech, aby mohli z AD odejít. Tak je tam pravidelný kontakt s pronajímateli, přes realitku, ukládání peněz do depozit. Ten zdravotní stav, finanční stránka, základní životní potřeby, zajistit si jídlo, péči o děti. Dost klientů využívá potravinovou pomoc, tím se jim ulehčí.“ (PAD3)

Významným momentem sociální práce v AD je **motivace klientů**, která je na různé úrovni. Obecně, je spolupráce ze strany klientů aktivnější, pokud jde o stabilizaci příjmů a podporu (zajištění dávek SSP, dokladů, pojištění, potravinové pomoci), pokud jde o oblasti, kde je vyžadováno intenzivnější a dlouhodobější zapojení klienta (hledání práce, splácení dluhů), je spolupráce ze strany klientů celkově náročnější.

„Dávky, doklady, rodné listy, VZP a rozvody, to spolupracují. Hledání práce, splácení dluhů a šetření, to pokulhává.“ (PAD4)

SP/PP se zde často **setkávají s nízkou motivací klientů** a jejich celkově **pasivním přístupem k řešení své situace**.

„Když přijde někdo, kdo je sám namotivovaný, tak to většinou jde a posune se a není tu tak dlouho a tu práci a bydlení získá. Je to o tom individuálním člověku a o tom, jak on sám chce. Když nechtějí, tak my můžeme dělat všechno, ale výsledek je nulový.“ (PAD1)

„To nevím, co by se muselo stát. Do práce chodit nemusí, peníze dostanou. To je pak těžký s nima. Muselo by to být úplně jinak. Nesměli by dávku dostat, aniž by něco neudělali. Já taky musím chodit do práce. Taky nikde nic nedostanu. Rozumím, že přijdu o bydlení, ale nejde o to jen čekat s otevřenou



náručí a čekat, co mi dáš. To je jen, já na to mám právo, ale nemají žádnou povinnost a už si na to zvykli. Nějakou dobu už to tak běží.“ (PAD2)

„Mám klienta, který v životě nepracoval a pracovat nebude. A od všech jenom očekává, že všichni zařídí, postarají se o něj. Tomu klukovi je 40.“ (OSVŠS)

Významnou podporou je **činnost PP**, který se pravidelně věnuje dětem v předškolním i školním věku; příznivý dopad této činnosti je patrný u dětí, které se do AD vracejí.

„Ty děti tady nemají jinou zábavu kromě toho předškolního klubu, takže o děti nouzi nemám. Beru děti od 3 let a ty školní. Během roku děláme přípravu do školy, jinak přes prázdniny, co koho baví. Dneska jsme cvičili, půjdeme ven, na výlet, malujeme, hrajeme hry, tak různě.“ (PAD1)

„Děti, které tu už byly si pak pamatují, že do klubu musí být umyté, učesané a musí se přezout.“ (PAD4)

PSS jsou důležitou podporou klientům v každodenních situacích, jsou jim k dispozici, pokud jde o řešení běžných věcí, v AD mají služby 24 hodin denně.

„Ano, chodí, co potřebují, vyplnit papíry, něco vyřídit, jak to má udělat, potřebuje ošacení, pomoc s vařením, potraviny, někdy si zatelefonovat, kdy mu jede vlak, nějaký spojení. To je neustále něco.“ (PAD2)

KOORDINACE SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce je **koordinována s ostatními poskytovateli** tak, aby se nezdvojovala; jednak ad hoc mezi jednotlivými aktéry, tak při společných pravidelných setkáních aktérů sociální sítě v rámci komunitního plánování.

„Většinou si to vyjasníme mezi těma službama. Je tu klientka, ta než se sem ubytovala, tak zaměstnala skoro všechny. To jsme 4 organizace řešili to stejné. Takže 10 lidí zaměstnaných 1 člověkem. Hodně se to stává než na AD tak u těch, co využívají denní centrum a noclehárnu. Tam využívají potravinovou pomoc, a pak jdou na jinou organizaci a chtějí potravinovou pomoc i tam. To je ta duplicita poskytování služeb. Pak někdo přijde na terénní program, město, sem a všude chce potravinovou pomoc.“ (PAD3)

„My spolu jednáme všichni otevřeně jako neziskovky. A to pravidlo je jasné, všechno je ve prospěch klienta. A není soutěž o ty klienty. Každý může udělat něco.“ (NGO)

Ke zdvojování sociálních služeb může okrajově docházet, někteří klienti využívají stále služeb, které využívali před příchodem do AD.

„Pokud jste klient pod jednou charitou, tak nesmíte mít jinou smlouvu. Ted' patříme pod Diakonii, správně bych nesměla být pod Sovičkou. Ale paní už mi odepsala z tý Sovy, ale poradí mi přes sociální síť, když něco potřebuju. Občas tam i zajedeme. Ale nesmí se.“ (K2, RD)

AD spolupracuje nejtěsněji s OSVŠS: oceňována je **pomoc při vyřizování žádostí a jednání s různými institucemi a úřady**, kde má OSVŠS jako zástupce města větší váhu a **součinnost při řešení různých (náročnějších) situací společných klientů**.

„My dělali rodný list a občanku, které ztratil. Ty organizace, když to řeším já z postu úřadu, tak jsou vstřícnější. Když tam přijde s klientem někdo z Naděje, tak si to vystojí. Asi to tak platí na těch úřadech. Když se ztratí doklady, tak tam jedeme my, zařizujeme to my.“ (OSVŠS)

Bariérou lepší koordinace sociální práce je **GDPR**, které omezuje možnost předávání informací o klientovi, důležitých pro hodnocení sociální práce (např. zda využil službu, na kterou byl odkázán), popř. pro ochranu osob pracujících s klientem i klienta samotného (informace o zdravotním stavu; např. nakažlivá nemoc, nemoc vyžadující zvláštní ohled). Aktéři sociální sítě jsou nuceni si tyto informace předávat ad hoc a neformálně.



GDPR je téma konkrétně i v rámci **realizace projektu POSOSUK¹**, kde dochází k nesrovnalostem při vykazování klientů využívajících služeb více AD.

„Od letošního roku 2020 až 2021 jsme zapojeni všechny AD v Ústeckém kraji v projektu POSOSUK 3, Poskytování sociálních služeb v Ústeckém kraji. Musíme naplnit indikátory, splnit 40 hodin přímé péče s klienty. A díky té migraci v AD se stane, že přijede klient, my si ho zapíšeme, začneme s ním pracovat, naplníme tu 40ti hodinovou podporu, pošlete to na kraj a oni vám zavolají a řeknou, že paní Nováková už byla v AD v Roudnici a tam naplnila 40 hodin a oni byli první, jim se to počítá a my máme smůlu. Tak teď v rámci toho POSOSUKu se klientů ptáme, odkud přišli, jestli byli v projektu a upozorňujeme, že si můžeme předávat informace s jinými AD, abychom se nedublovali a věděli, jestli si to máme započítávat nebo ne.“ (PAD4)

CHYBĚJÍCÍ SLUŽBY

Sociální síť v regionu je aktéry hodnocena jako **dostatečná**, chybí zde zejména:

- POBYTOVÉ SLUŽBY (S ASISTENCÍ) PRO SENIORY (viz níže)
- Zdravotní péče (praktičtí lékaři a specialisté)
- Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy

POHLED KLIENTŮ

Pro klienty je především důležitá možnost **důstojně bydlet a obstarat sebe a své děti** v bezpečném prostředí pobytové služby AD.

„Úplně šťastná jsem, že to tady je. Když se člověk do tohohle dostane, tak i ta blbá noclehárna. Člověk je rád, že má kde bejt, přespat, vykoupat se, bejt přes den na tom centru. A jsou tu bezvadný lidi.“ (K2, SD)

Klienti oceňují **podporu pracovníků v AD**; pomáhají jim při **řešení konfliktních situací, orientovat se** při zvládání (náročnějších) **administrativních úkonů**, popř. jsou zde k dispozici si „prostě **popovídat**“.

„Třeba hodně skrz děti. Vezmou si vás na stranu. Jsme fakt nerváci, tak nás uklidňují, vysvětlují, jak to hodit za hlavu, uklidnit se. My to řešíme hodně ostře, když dojde na hádku.“ (K3, RD)

„Hodně pomáhají, koukají na internet, radí nám, jak to udělat. A hodně když jsme nervózní, máme depky, tak nás uklidňují. Hodně si s námi povídají, mluví s námi, udělají si na nás čas.“ (K1, RD)

Hlavním cílem klientů je typicky **našetření finančních prostředků** na samostatné bydlení, především na kauci, jednu z hlavních překážek získání pronájmu.

„Člověk musí šetřit na ty kauce, tak má aspoň ten rok, aby si na tu kauci našetřil.“ FGD ((K2, RD))

„Našetřit, jít do bytu. Napřed našetřit, ať něco mám, pak jít do bytu a uvidí se co dál.“ FGD ((K3, RD))

Velkou pomocí pro klienty je i možnost využít **potravinovou pomoc**, kterou jim AD zprostředkovává.

„Dostáváme tady potravinovku, papání. Dostaneme kolínka, rejži, konzervy.“ (K1, RD)

Ne všichni klienti si uvědomují, že se formálně účastní individuálního plánování. Pro některé je **sociální práce nutnost**, kterou obnáší pobyt ve službě. U některých klientů **se objevuje skepse** k tomu, že by jim mohl někdo pomoc jejich situaci radikálněji změnit.

„Musela jsem s nima spolupracovat. OSPOD to chtěl.“ (K3, RD)

„Máte pravdu, chodí sem paní. To chodila před koronavirem. Radila mi. Ale každý radí, ale do peněženky mi nevidí.“ (K1, RD)

¹ Finanční podpora z Evropského sociálního fondu (operační program zaměstnanost), státního rozpočtu a rozpočtu Ústeckého kraje pro vybrané sociální služby (AD, osobní asistence, podpora samostatného bydlení, intervenční centra) v Ústeckém kraji. (viz https://www.kr-ustecky.cz/assets/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=1737601)



8.4. Strategie a možnosti azylových domů při zajišťování bydlení pro klienty

Hledání návazného bydlení je podstatnou součástí IP. Klienti mají v AD **možnost ukládat si peníze na kauci**, v pozdějších fázích pobytu vyhledávají spolu se SP **možnosti bydlení**.

„Tak je tam pravidelný kontakt s pronajímateli, přes realitku, ukládání peněz do depozit.“ (PAD3)

MOŽNOSTI NÁSLEDNÉHO BYDLENÍ V LOKALITĚ

Možnosti následného bydlení jsou pro klienty AD v regionu značně omezené:

- **Soukromé podnájem jsou nedostupné** (vysoké kauce, vysoká cena nájemného, preference zaměstnaných žadatelů, odmítání sociálně slabších, rodin s více dětmi, zadlužených, Romů a klientů, kteří v minulosti byt zdemolovali, nesamostatnost některých klientů); ÚP odmítá proplácení MOP na kauci, ve městě i v okolních městech/obcích platí OOP.
- **Bytový fond města je minimální**, v procesu hledání stabilního/prostupného/sociálního bydlení pro sociálně znevýhodněné klienty s ním není možné počítat; ve městě nefunguje žádný program prostupného ani podporovaného sociálního bydlení.
- **Ubytovny ve městě se orientují na zaměstnance z průmyslových zón, klienty AD nepřijímají.**

Pro nízkopříjmové a sociálně znevýhodněné klienty AD je reálně přístupná pouze možnost pronájmu ve vyloučené lokalitě Města 1, díky relativně nižší kauce. Ta je však značně nevyhovující a s krátkodobou perspektivou.

„Švábi a štěnice, jsou zde napálené nájmy. 9.000 Kč za holobyt, 12.000 Kč za garsonku.“ (PAD3)

„Tady jsou sociální byty a tam by nešel ani pes. To je ta moc romská lokalita, moc romská. Tam jsou jen samí Romy, bordel, špína.“ (K1, RD)

Někteří klienti AD mohou využít i **program prostupného bydlení v okolních městech** (Město 2 a 3), ty jsou však značně **omezené** a vázané na trvalý pobyt v dané lokalitě a bezdlužnost vůči městu.

„To jsou snad nějaký sociální byty. Tohle je garsonka. Mají jich víc, hlavně ty menší. A pro mě je ideální tohle i finančně. A vypadá i moc hezky ta garsonka. A nevím přesně odkud ta paní je.“ (K2, SD)

Kriticky omezené jsou kapacity pro ubytování seniorů (domovy důchodců, domovy se zvláštním režimem) v regionu.

Značná část klientů po ukončení pobytu v AD **odchází do provizoria** ubytování u rodiny/známých (často konfliktní a nevyhovující prostředí), popř. dalších pobytových sociálních služeb (NOC, AD).

SPECIFICKÉ BARIÉRY ZÍSKÁNÍ NÁSLEDNÉHO BYDLENÍ

Specifickou bariérou k získání stabilního bydlení v lokalitě je **nízká ochota pronajímatelů** pronajímat byty žadatelům **romského původu, vícečlenným rodinám, zadluženým klientům a klientům na dávkách SSP. Předsudky se zde mísí s negativní zkušeností** (v relativně malé lokalitě snadno sdílenou pronajímateli): v některých případech k odmítnutí stačí příjmení žadatele.

„Když už se zadaří, že se dá dohodnout na nižší kauce s majitelem, tak pak je problém buď příjmení nebo kolik je tam dětí. Nejdřív se ptáme na kauci, jestli berou vícečlennou rodinu a jaká je ta kauce. Pak řekneme příjmení. A většinou to na něčem ztroskotá.“ (OSVŠS)

„Teď jsem se setkala s tím, že klienti odešli do krásného zrekonstruovaného bytu, za 2 měsíce byly zpátky. A pak je tu naháněl majitel, že potřebuje podat trestní oznámení, že se pohádali a partner vytrhal celou plovoucí podlahu v bytě, zdemoloval veškerý nábytek a škoda byla 50tisíc.“ (PAD4)

„Taky stačí, když se představí jako Olah a nikdo je nevezme, i když je nikdy neviděli, neznají je. Ty předsudky tu jsou. Ale jsou to i zkušenosti. Bohužel se to mele.“ (OSVŠS)

„Byla tu rodina 5 dětí a 2 dospělí a nechtěli je ani do bytu 4+1. Nakonec jsme je umístili do Města 3, ale taky platí 12tis, to je pro takovou rodinu likvidační.“ (PAD3)



Nepříliš vstřícný postoj k sociálně znevýhodněným žadatelům má i místní ÚP; ve většině případů **není ochoten poskytnout MOP na kauci**, zásadní bariéru pro získání podnájmu. V jednom případě ÚP MOP na kauci proplatil a po vyhození klientky z podnájmu (po násilném útoku jejího přítele), jí bylo zamítnuto použít poskytnuté prostředky na kauci hledání nového bytu.

Pobyt v AD v argumentaci ÚP vylučuje žadatele z toho, aby byl ÚP **uznán MOP na kauci**.

„Ani úřady práce jim to nechtějí proplácet. Měli jsme schůzku s úřadem práce, to říkali, že kdyby si osoba z denního centra našetřila na bydlení, tak by jim přispěli. Nebo těm z noclehárny. Kdo ale odchází z AD, tak těm ne. Ty lidi z AD bydlí.“ (PAD3)

„Já jdu 5.12. za mojí sociální. Ta říkala, že si můžu podat papír. Ale že se nemám těšit, protože mám kde bydlet. Když jsem říkala, že tohle mám jen na rok, tak mi řekla, že jí to nezajímá. To si můžu zažádat jednorázově o tu kauci.“ (K1, RD)

CYKlický POHYB KLIENTŮ PO AD

Omezené možnosti bydlení pro sociálně znevýhodněné osoby **vedou k cyklickému pohybu klientů AD**: rok v AD, půl roku v **jiném dočasném ubytování** (známí, příbuzní, jiný AD v regionu). AD opakovaně využívají klienti napříč cílovými skupinami AD, samostatně žijící dospělí i dospělí s dětmi.

„Vrací se. Vesměš na noclehárnu, tam jsou jednotlivci. Tady je pár rodin, které na chvíli zmizí, a pak se vrátí a zase začínají znova.“ (OSVŠS)

„Je to kolotoč. Rok tu jsou a půl roku jsou pryč.“ (PAD2)

„Většina z nich cyklí. Když odejdou, tak půl roku je nemůžu přijmout, musí tam být rozestup. Tak jsou buď u známých, rodiny, na jiném AD. A někdo mi rovnou při odchodu říká, že je mám zapsat na pořadník a za půl roku jim mám zavolat. Hodně se vrací z Města 3. Pak (další okolní město). Jedna klientka byla z AD z (další okolní město), ta se vrátila snad 3x. Jen tam a zpátky.“ (PAD3)

CHYBĚJÍCÍ POBYTOVÉ SLUŽBY

Výrazně chybějící službou jsou **pobytové služby pro seniory s nízkým příjmem a omezenou samostatností** (závislostí na alkoholu, zdravotními a duševními poruchami): v regionu je **zcela nedostatečná kapacita zařízení pro seniory** (domovy důchodců, domy se zvláštním režimem).

„Nekonečné čekací doby, psychiatrického pacienta tam vůbec nevezmou.“ (PAD4)

„Domov pro seniory. Ale tam nevezmou člověka, který má psychiatrickou diagnózu. Na tom se půlka klientů zarazí. V minulosti často pili, požívali drogy, tam je ta schizofrenie z 90 %. Tohle je problém. Ale není to jen tady. Oni nejsou schopný, tam už je pak potřeba zdravotnické péče.“ (OSVŠS)

Některé **instituce** (nemocnice, léčebny) **se do AD snaží za každou cenu umístit tyto klienty**, kteří však, vzhledem k potřebě asistence, **nespadají do cílové skupiny AD**. Pro pracovníky AD je pak **náročné pro takové klienty najít alternativu**, kde by mohli důstojně pobývat.

SPOLUPRÁCE V RÁMCI HLEDÁNÍ MOŽNOSTÍ NÁSLEDNÉHO BYDLENÍ PRO KLIENTY AD

V procesu hledání následného bydlení pro klienty spolupracuje AD **zejména s OSVŠS** a se zástupci okolních měst, kde probíhají programy sociálního bydlení.

Zmiňovány jsou také **specializované NGO**, např. IRSE (Institut pro rozvoj sociální ekonomiky, <http://irse.cz/>): které realizují projekty sociálního bydlení ve spolupráci s městy v regionu; tato možnost je však omezená produktivním věkem, nutností zaměstnání a trvalým pobytem ve městě, kde je projekt realizován.

„Magistrát Města 3 má sociální bydlení a navázali jsme spolupráci. Teď jsem narazila Ioni na neziskovou organizaci, která zajišťuje sociální bydlení. Je to Institut pro rozvoj sociální ekonomiky, IRSE, to jsem našla na netu. Je to spolek, spolupracovali jsme na tom umístění toho pána do Města 3. Mají pár bytů ve Městě 3. Tam je nastavený hodně nízký nájem, dá se to hradit. A ten byt, kde chceme



umístit toho klienta je 4 tisíce i s energiemi, to je hodně dostupný. Ale pán to pak odmítl. To jsem byla hodně našťvaná. Ale řekli mi, že když budu vědět o někom jiném, tak se mám ozvat.“ (PAD3)

POHLED KLIENTŮ

Klienti se do budoucna dívají většinou se **značnými obavami**: z toho, že je doženou **dluhy**, že samostatné bydlení **finančně neutáhnou**, z toho, že si **budou muset poradit sami**.

„Já nechci do jinýho prostředí, já se bojím. Já se bojím hlavně tý vody, že když půjdu do jinýho pronájmu, tak mi ten dluh dají zpátky, že mi to připsou. Bojím se taky, když půjdu do novýho pronájmu, že to zase nevyjde, že to nezvládnu, a že o něj přijdu. Jenže musím jít odsud, je to tu jen na rok. Člověk si musí poradit sám. Musím, no. Prostě změnit všechno. Změnit hospodaření, úplně změnit celý ten život, jak jsem měla předtím. Chci to udělat líp.“ (K1, RD)

Kritickým omezením pro značnou část klientů je **zadluženost**. Jedinou možností samostatného podnájmu pak je vyloučená lokalita.

„Tam jediný by pro mě byl únosný nájem 3,5 tisíce plus elektrika. Já nic jinýho nemůžu, pak přijdou exekuce.“ (K2, SD)

Mnozí klienti mají **demotivující zkušenost diskriminace** při hledání bydlení.

„Pokud to jde, tak sjedete na schůzku, tam se to domluví, co budete chtít. A jsme Cikáni, tak koukají na tu rasu. A schválně navyšují ty kauce. A vymlouvají se, proč člověka nechťejí. Tak pak se hledá jiný bydlení.“ FGD (K1, RD)

Pro klienty je hlavní bariérou hledání bytu vysoká **kauce**; mají obavu z toho, že na kauci nebudou schopni našetřit.

„Je to těžký si sehnat ten byt. Kauce. Chtějí vysokou kauci. Třeba jim nejde ani o ten příjem, ale kauce je vysoká.“ (K3, RD)

„Já taky aktivně nic nehledám. Protože ty finance to kazí. Kdybych měla už našetřeno, tak jsem aktivnější.“ (K3, RD)

„Bude září, opět škola, ta není zadarmo. Z čeho našetříme? Ty státy si neuvědomují, že my rodiny s dětma jsme na posledním místě. První jsou milionáři, pak psi, my jsme na posledním místě. My máme mít správně nárok na tu kauci. My nemáme z čeho.“ (K1, RD)

Možnost ušetřit klientům komplikuje skutečnost, že část SSP dostávají **formou poukázek**.

„Zkouším teď první práci. Z těch peněz, co беру ze sociálky, se nedá ušetřit. Teď dostávám stravenky, to už vůbec nemám co dát na stranu. Tak zkouším práci, abych měla zase ten příjem.“ (K3, RD)

Značně **omezenou perspektivu** mají **klienti v seniorském věku** s nízkým příjmem a sníženou samostatností.

„Ona mi psala všude. Na domov důchodců. A všude je zatím plno.“ (K1, SD)

Jistou možností pro některé klienty jsou **sociální byty** v okolních městech. I tato možnost je však spojená s obavami.

„No, bez bytu a plácám se, jak se dá. Teď už jsem rok tady. A teď se mi snaží zařídit tu garsonku, ale v Městě 3. Já chtěla bejt tady, ale to je jedno.“ (K2, SD)

Klienti se často **vztahují k možnosti pobytu v AD** jako jedné z reálných, vhodných, případně dokonce preferovaných variant.

„Pokud to nevyjde, tak možná na jiný azylový dům. Nevím, já mám dluh na odpadech, tak nemůžu žádat o sociální byt.“ (K3, RD)

„To kdybych mohla, tak bych tu dožila.“ (K2, SD)



9. Dluhová problematika

Dluhy jsou **problémem u naprosté většiny klientů AD.**

„Zadlužených je zde 100 % klientů.“ (VAD)

„Každý ten klient je zadlužený. Každý má nějakou exekuci.“ (PAD2)

Chronická a vysoká zadluženost má **silný negativní vliv na motivaci k hledání práce, získání práce** (obava z exekučního zabavení značné části výdělku) i **stabilního bydlení** (nedostatečný příjem, zadlužení u pronajímatelů).

„To je ten začarovaný kruh, nemůžete mít bydlení, dokud máte dluhy.“ (SP)

AD i ostatní aktéři sociální sítě v lokalitě **odkazují zadlužené klienty**, kteří mají motivaci svou situaci řešit, **do NGO poskytující OSP**. Tato služba je **v lokalitě velmi oceňována**.

„Paní z dluhové poradny se jim věnuje třeba 3 - 4hod, to je fajn. Já úplně oddlužení nerozumím a tolik času nemám.“ (OSVŠS)

„My máme dluhové poradenství v Naději, to se na ně obrátím, když si nevím rady. Třeba insolvenční návrh jde mimo mě, kolegyně se v tom vyzná, pomůže mi s tím. Problematika dluhů je velká.“ (PAD3)

Aktéři však mají **zkušenost s nízkou motivací klientů situaci řešit**, mnozí z těch, kteří zpočátku motivováni byli, jsou pak **odrazení náročností procesu oddlužení**.

„Máme klienty, kteří se do toho díky dluhový poradně pustili. Když pak zjistili, co všechno to obnáší nebo ty podmínky oddlužení, insolvence, bankrotu, tak je to vyděsilo a třeba do toho ani nešli.“ (OSVŠS)

„Je vyděsí, že mají dva až tři roky pracovat. A já jim nevysvětlím, že mají milion dluh a zaplatí 200 tisíc, že to je strašně málo.“ (OSVŠS)

Téma zadlužení je pro klienty **citlivé**, klienti jsou opatrní a nechtějí se SP o svých dluzích mluvit, mnohdy si svou zadluženost nechtějí připustit sami.

„Jsou v tom opatrní. Nechtějí, abyste věděl, kolik dluh je. Řeknou 100-200 tisíc, pak si sednete, nechtějí ani vědět tu částku. Je to pro ně rána, posunutí zpátky. Ten růžový oblaček je v týhle situaci pro ně fajn.“ (OSVŠS)

Zadlužení je **problémem i u mladistvých**, kteří mnohdy mají méně zodpovědný přístup k hospodaření s financemi, a řešení nedostatku peněz a dluhů dalšími půjčkami vnímají jako víceméně normální.

„Se špatně vysvětluje, že když něco chci, tak za tím musím vykonat nějakou činnost. Že mi nikdo nic nedá. A oni odpoví, že v TV říkali, že jsou všechny zadarmo, že si stačí vzít půjčku. A ta reklama, to na ně tak působí. Oni opravdu jdou, a když jsou pak velký, tak to řeší půjčkou. Dluh řeší půjčkou a půjčku vymlacují další půjčkou. Točí se tam ty rychlé peníze bez práce. To je problém.“ (OSVŠS)

POHLED KLIENTŮ

Zadlužení je pro klienty **zdrojem nejistoty a obav**. Mnozí z nich ani nevědí, kde všude a jak jsou zadlužení. Mají tendenci svou situaci bagatelizovat a neřešit.

„Já nevím, já se právě bojím. Nechci o tom radši ani slyšet.“ (K1, RD)

Klienti často **nevěří, že by své dluhy mohli splatit**. Tento postoj je **zvlášť zřejmý u klientů v seniorském věku**.

„Mám strach pořád, nevím, co přijde. Já nemám na to to splácet, nevím, co bude. Takových peněz se nezbavím jen tak. To je hrozně moc peněz. To já dřív umřu, než bych to zaplatila. Takhle už mám 2 infarkty za sebou.“ (K2, SD)

Zadlužení značně **omezuje možnosti klientů hledat samostatné a stabilní bydlení**.

„Když si najdeme bydlení, přijde exekuce, všechno nám zabaví a jsme zpátky v AD.“ (K2, RD)



10. Composite Stories

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 jsou změněny tak, aby nebylo možné konkrétního klienta identifikovat.

RODINA 1

Žena 30, na AD je s přítelem a 4 dětmi. Pochází ze vzdáleného regionu, byla zde v pěstounské péči, z rodiny odešla jako plnoletá, když otěhotněla se svým prvním přítelem. Dostala sociální byt, zde nějaký čas žili, přítel jí však bil a z bytu se musela pro neplacení nájemného odstěhovat. Někdy čas pobývala po ulici a po známých. Seznámila se s jiným přítelem a s ním pobývala po ubytovnách a hotelích. Pak ji přemluvil, aby s ním odešla k jeho příbuzné do regionu. U příbuzné byli několik let, pak pro neshody odešli na ubytovnu. Znova otěhotněla a přítel nastoupil do výkonu trestu. Na doporučení OSPOD, kam šla sama ve svízelné situaci hledat pomoc, vyhledala službu AD. V průběhu pobytu zde porodila, a pak se sem opakovaně vracela, někdy i s přítelem, když byl propuštěn na svobodu. V průběhu jednoho z dalších pobytů na AD znovu porodila. Pak si s přítelem našli byt ve městě a zde bydleli několik let, než přítele znova zavřeli, klientka musela byt opustit, sama jej nezvládla zaplatit. Kamarádka pomohla našetřit na kauci a klientka šla bydlet do dalšího bytu. Zde porodila další dítě. Po několika letech se nahromadily nedoplatky za nájmy a vodné stočné a majitel bytu rodině smlouvu ukončil. Klientka byla nucena jít znovu do AD, tentokrát v nedalekém městě, protože v AD ve Městě 1 nebylo místo. Museli se rozdělit s partnerem, děti změnu nesly těžce. Pak se uvolnilo místo znovu v AD ve Městě 1. Zde šetří s přítelem na kauci. Mají obavy z dluhu za vodu a z toho, že nezvládnou hospodařit s penězi a o nové bydlení zas přijdou. Dluhy se klientka bojí řešit. Sociální bydlení pro ni nepřípadá v úvahu, má je spojené se špínou vyloučené lokality ve městě.

RODINA 2

Žena 30, na AD je s manželem a 2 ze 4 dětí. Zbývající dvě jsou v ZDVOP. Pochází z nedalekého města. S rodiči se, ještě jako nezletilá, ocitla na ulici. Spolu se sourozenci byla dána do ústavní péče a prošla několika ústavami (dětský domov, diagnostický a výchovný ústav) po České republice. Ve výchovném ústavu se seznámila se svým mužem, se kterým otěhotněla. Zhruba půl roku byla v zařízení pro nezletilé těhotné dívky. Po porodu šli bydlet k rodině manžela do nedalekého města, ale zde dlouho nevydrželi. Pronajali si byt u místního podnikatele s byty, tam ale také nevydrželi dlouho, tak se přestěhovali do ubytovny v regionálním centru. Ubytovna vyhořela a klientka s dítětem a manželem se ocitli na ulici. Klientka byla v tu dobu znovu těhotná. Po porodu jí bylo dítě odebráno do ZDVOP. Ona s manželem a nejstarším dítětem šla znovu do ubytovny. Zde ale byly značně nevyhovující podmínky, na jednom pokoji bylo více než 10 lidí. Klientka byla opět těhotná, aby se vyhnuli odebrání dítěte, našli si přes známé podnájem. Do bytu se ale znovu nastěhovala část rodiny manžela a všichni byli z bytu vyhozeni na ulici. Děti byly rodině odebrány do ZDVOP. Od majitele získali falešnou smlouvu na garsonku, aby jim byly vráceny děti. V garsonce vydrželi rok a půl, než je dostihla znovu rodina manžela, že budou bydlet společně a ušetří. To se ještě opakovalo, včetně odebrání dětí do ZDVOP. Dále se stěhovali, vyklízeli byty od štěnic a švábů a dál byli vyhazováni pro neplacení nájemného, popř. pro podvodné smlouvy.

Mezi těmito pobyty pobývali ještě mnohokrát v AD v regionu, jako celá rodina, nebo odděleně, muž samostatně v zařízení pro samostatně žijící dospělé a klientka v zařízení pro samostatně žijící rodiče s dětmi.

Hledali bydlení, kde by mohli být jako rodina, až se uvolnilo místo v tomto AD. Zde mají podanou žádost o sociální byt v rodném městě klientky v rámci projektu Housing First. Situace se ale zkomplikovala poté, co byl manžel odsouzen na delší dobu do výkonu trestu. Byt ale stále řeší, také umístění svých dětí do školy, neb některé z nich mají zvláštní potřeby a takových škol je v regionu



relativně málo. Klientka také zvažuje, že by šla bydlet poblíž své matce tak, aby jí pomohla s dětmi a klientka mohla pracovat.

SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÝ S DÍTĚTEM

Žena, 28 let, 2 děti. Ještě jako nezletilá utekla z pěstounské péče, s přítelem žili na ulici. Otěhotněla a dítě jí bylo odebráno do ZDVOP. V té době nevěděla, že mohla jít do AD. Aby dostala dítě zpět, zažádala si o sociální byt a ten po zhruba dvouměsíčním čekání dostala. Zde byli s přítelem zhruba rok, ale nebyli zde spokojení, v bytech se muselo topit dřívím a celkově tu byl nepořádek a v domě se objevovaly i drogy. Odešli tedy do garsonky ve městě, která se uvolnila po známé. Zde se jim narodilo další dítě. Klientka si mezitím našla jiného přítele, ten jí však zneužíval a bral jí peníze. Z bytu musela odejít. Chvilí žila u rodičů, zde však to bylo nevhodné, v malém bytě žilo více sourozenců. Někdo pak klientce doporučil AD, kam byla přijata bez obtíží. Snaží se sehnat si práci, aby si mohla našetřit na kauci. Je to ale pro ni obtížné, jako samostatně žijící matka s dětmi si nemůže dovolit pracovat na tří směnný provoz. Dál neví, kam půjde, asi do dalšího AD. O sociální byt si žádat nemůže, má dluh u města kvůli nezaplacení odpadu.

SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÝ 1

Žena 75 let. Už kvůli vysokému věku nesplňuje cílovou skupinu AD, ale nemá kam jít. Samostatná více či méně je, pokud je třeba, pomůžou jí pracovníci AD, nebo spolubydlíci. S manželem bydleli dlouhodobě ve služebním bytu u výrobního závodu. Po smrti manžela byl jejich byt odkoupen soukromou firmou a klientka byla nucena odejít na ulici. Žila různě po noclehárnách a AD. Vnučka jí dala peníze na kauci a šla bydlet do garsonky. Zde ale bylo nevhodné prostředí (štěnice) a zbývalo jí minimum peněz z důchodu na jídlo (500 Kč) a neměla na elektriku. Ke svým dětem ani vnoučatům jít bydlet nemůže. Chtěla by jít do svého, ale sehnat cokoli je obtížné, SP se snaží sehnat domov seniorů, ale kapacity jsou přeplněné a klientka má zřejmě i příliš nízký důchod. Po skončení pobytu v AD vůbec neví, kam půjde.

SAMOSTATNĚ ŽIJÍCÍ DOSPĚLÝ 2

Žena 64 let. Dlouhodobě žila v družstevním bytě ve městě, který dostala jako zaměstnanecký byt. Podnájemní smlouva v bytě jí ale byla ukončena, protože do bytu „brala spoustu lidí, co jsou i na AD“. Od té doby žije různě po známých a po noclehárnách. Jedni známí jí zneužili a vzali si na její jméno množství půjček. Klientka je vysoce zadlužená, ani neví, kde všude kolik dluží, a co s tím může dělat. Počítá s tím, že se musí uskromnit při hledání bytu tak, aby jí stačilo životní minimum, které jí exekutor nezabaví. To značně limituje její možnosti. V úvahu pro ni přichází jen garsonka ve vyloučené lokalitě ve městě. SP se jí snaží pomoc zajistit kvalitnější sociální byt v nedalekém městě, kde jsou sociální byty k dispozici.



VI. Doporučení

- Zvážit rozšíření služby AD pro rodiny s dětmi, popř. s kapacitou pro vícečetné rodiny: v regionu je takových služeb méně, roste počet rodin v nepříznivé situaci, které mají více než 6 členů.
- Podpořit investice do bezbariérovosti služby AD.
- Podpořit vznik nízkoprahových pobytových služeb pro seniory s nízkým příjmem a kombinovaným znevýhodněním a omezenou soběstačností.
- Podpořit dostupnost lékařské péče pro občany ohrožené sociálním vyloučením v lokalitě/regionu, navázané na sociální služby v oblasti (podobně jako to mají některé NGO ve velkých městech).
- Podpořit vznik služby „Poradna pro mezilidské vztahy“ v lokalitě.
- Do komunikace aktérů sociální sítě přizvat i zástupce spádové nemocnice, léčeben a ZZS.
- Stimulovat a lépe propojit spolupráci aktérů v oblasti sociálního a prostupného bydlení v regionu.
- Udržet vysokou úroveň spolupráce a komunikace mezi OSVŠS a NGO, včetně AD.
- Podpořit vznik sociálních bytů v rámci rekonstrukce obecních budov, popř. projekty prostupného bydlení v lokalitě.
- Podpořit vzdělání a kompetence SP a PSS v oblastech:
 - Práce s nemotivovaným klientem
 - Komunikace s agresivním klientem, s klientem pod vlivem omamných látek, klientem s psychiatrickou diagnózou
 - Motivace klientů k řešení dluhové problematiky
 - Psychohygiena a supervize pracovníků v přímých službách
- Podpořit NGO a projekty zabývající se prevencí a řešením problému zadlužení.

VII. Zdroje

Výzkumné rozhovory s klienty a zástupci aktérů sociální sítě v lokalitě Klášterec nad Ohří

Zdroje na webu:

Oficiální stránky města Klášterec nad Ohří a Kadaň (<https://www.klasterec.cz/mestsky-urad/vedeni-a-struktura-uradu/>, <https://www.mesto-kadan.cz/cs/mestsky-urad-10/>)

Oficiální stránky ÚP (<https://www.uradprace.cz/klasterec-nad-ohri>)

Stránky Naděje (https://www.nadeje.cz/klasterec_nad_ohri)