

Analýza Terénního programu Samaritán a plán jeho rozvoje

Bc. Tomáš Bernatík

Diplomová práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTŮ, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Tomáš BERNATÍK**

Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Analýza kvality Terénního programu Samaritán
a plán jeho rozvoje**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování teoretických východisek práce (Terénní sociální práce s osobami bez přístřeší, popis, metodika a analýza trénního programu Samaritán).
Provedení kvalitativního výzkumu (dotazník vyplněný uživateli služby).
Zpracování a analýza dat.
Vyhodnocení výzkumu a přijetí odpovídajících závěrů.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

- BEDNÁŘOVÁ, Z.; PELECH, L., Slabikář sociální práce na ulici. Brno: Doplněk, 2003.**
FITZPATRICK, S.; KEMP, P.; KLINKER, S., Bezdomovectví, Přehled výsledků výzkumů z Velké Británie. Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2004.
JANOUSHKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D., Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků, sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008.
JANOUSHKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D., Profesní dovednosti terénních pracovníků, sborník studijních textů. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008.
NEDĚLNÍKOVÁ, D., Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008.
MATOUŠEK, O. a kol. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Jakub Hladík

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

17. února 2009

Termín odevzdání diplomové práce:

15. května 2009

Ve Zlíně dne 17. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CS.C.
děkan

L.S.

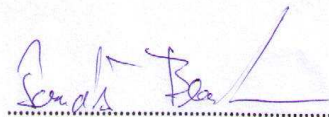
Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Ve Zlíně 6.5.2009



.....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Diplomová práce popisuje realizaci sociální služby terénní program pro osoby bez přístřeší. Obsahem práce je vymezení cílové skupiny, specifikace terénní formy přístupu k uživateli, popis realizace sociální služby Terénní program Samaritán a komplementárních služeb zařízení Samaritán – služby pro lidi bez domova Otrokovice. Dále jsou popsány sociální služby, které jsou poskytovány osobám bez přístřeší a navazující instituce, se kterými spolupracuje terénní pracovník. Nedílným prvkem práce je přítomnost metodiky poskytování sociální služby TPS. Součástí diplomové práce je také strategie rozvoje služby. Praktická část se zabývá kvantitativním výzkumem spokojenosti uživatelů služby jako podkladu pro vytvoření strategického plánu rozvoje. Cílem práce je vymežit specifika terénní práce v podmínkách NNO v ČR a vytvoření návodu, jak tuto službu v těchto podmínkách realizovat.

Klíčová slova: terénní práce, terénní pracovník, uživatel, lidé bez domova, sociální služba, Terénní program Samaritán, analýza, dotazník, metodika poskytování služby, kvantitativní výzkum

ABSTRACT

This graduation thesis describes implementation of social service program “terénní program” used by displaced persons. The thesis contains a target group determination, field form specification to an access to users, description of social service “Terénní program Samaritán” and complementary services of the “Samaritán – služby pro lidi bez domova Otrokovice”. The thesis also describes social services used by displaced persons and consequential institutions, which are cooperate with streetworkers. The rendition of social services TPS methodology is also statement of the thesis, as well as a strategy for service development. A practical part is deal with a quantitative research of users` satisfaction to formation a strategic development plan. The aim of the thesis is specify the street work in NNO conditions in Czech Republic and create instructions to the service realization.

Keywords: streetwork, streetworker, user, people unsettled, social service, Field schedule Samaritan, analysis, questionnaire, methodology rendition of services, quantitative research

Chci poděkovat všem, kteří se podíleli na vzniku této práce a pomohli mi se získáním podkladů pro její vyhotovení. Především chci poděkovat Mgr. Jakubovi Hladíkovi za spolupráci a cenné rady a náměty při zpracovávání této práce. Také chci poděkovat všem, kteří mi umožnili pracovat v sociálních službách, díky čemuž jsem získal impuls ke zpracování této diplomové práce.

„Když mluvíme o zítřku, bohové se smějí.“

Čínské přísloví

„Náš největší úspěch nespočívá v tom, že nikdy nepadneme, ale v tom, že vždy se zase pozvedneme, kdykoliv padneme.“

Konfucius

OBSAH

ÚVOD.....	11
1 TEORETICKÁ ČÁST	13
1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	14
1.1 CÍLOVÁ SKUPINA TPS – POJEM BEZDOMOVECTVÍ, DEFINICE CÍLOVÉ SKUPINY A TYPOLOGIE LIDÍ BEZ DOMOVA	14
1.1.1 Definice pojmu bezdomovectví	14
1.1.2 Vymezení cílové subskupiny uživatelů TPS v rámci celého spektra lidí bez domova	16
1.1.3 Příčiny bezdomovectví a vymezení lidí bez domova vůči běžné společnosti.....	18
1.2 CHARAKTERISTIKA TERÉNNÍ PRÁCE.....	21
1.2.1 Definice terénní práce	21
1.2.2 Výhody a nevýhody terénní práce	25
1.2.3 Legislativa potřebná pro výkon terénní práce	26
1.3 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB POSKYTOVANÝCH LIDEM BEZ DOMOVA NA ÚZEMÍ ČR A JEJICH ZASTOUPENÍ VE ZLÍNSKÉM KRAJI.....	27
1.4 SPOLUPRÁCE TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ S NAVAZUJÍCÍMI INSTITUCEMI	32
2 DESKRIPTOR TPS A JEHO KOMPLEXNÍ PROPOJENOST SE ZAŘÍZENÍM SAMARITÁN – SLUŽBY PRO LIDI BEZ DOMOVA OTROKOVICE	36
2.1 AZYLOVÝ DŮM SAMARITÁN OTROKOVICE	37
2.1.1 Historie	37
2.1.2 Charakteristika služby ADS	37
2.2 NOCLEHÁRNA SAMARITÁN OTROKOVICE.....	39
2.3 TERÉNNÍ PROGRAM SAMARITÁN	40
2.3.1 Historie	41
2.3.2 Současná charakteristika služby TPS	42
2.3.3 Spolupracující organizace TPS	45
2.3.4 Finanční zabezpečení služby TPS	45
2.3.5 Dokumentace TPS.....	47
2.3.6 Příklady dobré praxe TPS	49
3 METODIKA POSKYTOVÁNÍ TPS	52
3.1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	52
3.2 PROCES PŘIJÍMÁNÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU	57
3.3 KRIZOVÉ SITUACE PŘI TERÉNNÍ PRÁCI A ZPŮSOBY JEJICH ŘEŠENÍ.....	62
3.4 TYPOLOGIE UŽIVATELŮ SLUŽBY TPS	63
3.5 POSTUP PŘI KONTAKTU TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA S POLICIÍ:.....	67
3.6 PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY.....	71
4 STRATEGICKÝ PLÁN ROZVOJE TPS.....	74

4.1	POJEM STRATEGICKÉ PLÁNOVÁNÍ	74
4.2	CHARAKTERISTIKA SWOT ANALÝZY	76
4.3	SWOT ANALÝZA.....	77
4.4	ANALÝZA PORTFOLIA	80
4.5	PODROBNÉ ROZPRACOVÁNÍ HLAVNÍCH BODŮ STRATEGIE	84
II	PRAKTICKÁ ČÁST	92
5	REALIZACE VÝZKUMU	93
5.1	POJETÍ VÝZKUMU	93
5.2	CÍL VÝZKUMU	94
5.3	VÝZKUMNÁ METODA.....	94
5.4	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	95
5.5	DOTAZNÍK NA ZJIŠTĚNÍ POTŘEB LIDÍ BEZ DOMOVA NA ÚZEMÍ ORP OTROKOVICE	96
5.5.1	Výzkumný problém a proměnné	96
5.5.2	Výzkumný vzorek	97
5.5.3	Analýza a interpretace dat	97
5.5.4	Shrnutí výsledků výzkumu	106
5.6	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ NA ZJIŠTĚNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY TPS	107
5.6.1	Výzkumný problém a proměnné	107
5.6.2	Výzkumný vzorek	107
5.6.3	Analýza a interpretace dat	108
5.6.4	Shrnutí výzkumu	114
	ZÁVĚR	116
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	118
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	120
	SEZNAM OBRÁZKŮ	121
	SEZNAM TABULEK.....	122
	SEZNAM PŘÍLOH.....	123

ÚVOD

Práce s osobami bez přístřeší potřebuje co možná nejvíce nízkoprahové zaměření, což vyplývá ze samotného názvu cílové skupiny. Proto jsem si pro svou diplomovou práci vybral nejnižkoprahovější službu pro tuto cílovou skupinu a to terénní programy. Téma diplomové práce reaguje na potřebu uceleného zpracování problematiky realizace tohoto druhu sociální služby jak po odborné, tak především po metodické stránce.

Terénní práce nebo také streetwork bývá často spojována s prací s cílovou skupinou drogově závislých. V poslední době ovšem dochází k realizaci této služby i pro další cílové skupiny jako jsou např. děti a mládež, či osoby bez přístřeší. Proto jsem se rozhodnul pro deskripci terénního programu pro posledně zmíněnou cílovou skupinu lidí bez domova. Osou mé diplomové práce bude popis již realizované sociální služby Terénní program Samaritán v návaznosti na zařízení Samaritán – služby pro lidi bez domova, její analyzování a hledání možností jak tuto službu dále rozvíjet a zkvalitňovat. Diplomová práce bude sloužit jako teoretický návod, jak realizovat sociální službu terénní program v podmínkách NNO v ČR pro města s počtem obyvatele pod 100 000 a s tím odpovídající šíří sítě sociálních služeb.

Při psaní této diplomové práce jsem vycházel zejména ze svých praktických zkušeností při výkonu terénní práce a obsah této práce reflektuje oblasti, které potřebuje znát pracovník při provádění této pomáhající profese, to co je základem pro kvalitní práci s člověkem na ulici. Stavím také na zkušenostech ze stáží v jiných službách ve větších městech.

Zmiňuji také charakteristiku cílové skupiny a její vymezení pro potřeby terénní práce. Snažím se vystihnout povahu terénní práce s lidmi bez domova, která má svá specifika vůči ostatním cílovým skupinám, u kterých se používá stejný nízkoprahový způsob přístupu k lidem.

Podstatným cílem mé práce je strategické plánování služby a její budoucí rozvoj. Terénní programy jsou v současnosti méně využívanou formou přístupu k lidem ohroženým či ocitajícím se v sociálním vyloučení. Teprve v posledních několika letech lze sledovat jejich výraznější rozvoj a nárůst počtu nových realizovaných sociálních služeb. V budoucnu by měl být kladen větší důraz na tuto práci s uživatelem, což naznačuje i sou-

časná politika MPSV, jako hlavního donátora finančních prostředků pro NNO. Je tedy nutné neuspokojit se nad současnou kvalitou služby, ale hledat další možnosti jejího rozšíření nejen při práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší, ale i jako činitele prevence propadu člověka přímo na ulici, či komunitní práce s menšinami v ČR a dalšími skupinami obyvatel, které vyžadují odbornou pomoc, jelikož nejsou schopni řešit svou obtížnou sociální situaci svými vlastními silami.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Nízkoprahové sociální služby jsou základní složkou práce s cílovou skupinou osob bez přístřeší. Nejvíce nízkoprahovou službou jsou terénní programy. Právě popis tohoto druhu sociální služby se stal tématem mé diplomové práce. V úvodní kapitole budu charakterizovat tento druh přístupu k uživateli přímo v jeho přirozeném prostředí. Dále budu definovat cílovou skupinu osob bez přístřeší a síť sociálních služeb, které vytvářejí podmínky pro působení na uživatele, které by mělo vést k pozitivní změně jeho sociální situace. Cílem je vymezit terénní programy ve spektru sociálních služeb poskytovaných pro osoby bez přístřeší a popsat komplexnost celého systému těchto služeb, které ovšem v mnou popsané celistvosti bývají poskytovány sporadicky, a pokud ano, tak jen ve velkých městech.

1.1 Cílová skupina TPS – pojem bezdomovectví, definice cílové skupiny a typologie lidí bez domova

1.1.1 Definice pojmu bezdomovectví

Nejprve popíší sílovou skupinu, která je obsahem mé práce. Podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách se jedná se o osoby bez přístřeší. Bývá také používáno označení bezdomovci, a to v různých modifikacích - problematika bezdomovectví, bezdomovství či bezdomovství nebo lidé bez domova či bez přístřeší.

Podle nejužší definice bezdomovectví je bezdomovectví životní situace lidí, kteří žijí „bez střechy nad hlavou“, což je pouze taková sociální situace, kdy jsou osoby bez přístřeší jakéhokoliv typu a jsou tedy považováni za bezdomovce – např. lidé spící na ulicích, noví imigranti a oběti živelných pohrom. Označení „bez domova“ v širším pojetí označuje i ty, kteří žijí v nouzových a přechodných ubytovnách pro bezdomovce, jakou jsou noclehárny, hostely a ubytovny. Zahrnuje i lidi, kteří pobývají v dlouhodobých institucích, jakou jsou psychiatrické léčebny jednoduše proto, že jim není zajištěno odpovídající bydlení.

Třetí definice zahrnuje i lidi žijící v nejistých podmínkách, např. u přátel, ve squatech, či jim hrozí ztráta bydlení. (Fitzpatrick; Kemp; Klinker, 2000)

Matoušek (2005, s. 316) uvádí: „*Bezdomovectví označuje situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova. Záměrně je použit pojem domov, nikoli přístřeší. Výraz domov je asociován s určitou úrovní jistoty a bezpečí, nejen s místem, kde lze přespát v technickém slova smyslu bez hlubších vazeb a odpovídajících emocí.*“

Bezdomovectví je společenský jev, kterému předcházejí jednání a procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, životních jistot a ke společenskému vyloučení. Je to sociální situace vyvolaná interindividuálně odlišnými faktory. Zasahuje všechny oblasti života postiženého jedince. Jedná se o způsob života charakterizovaný především absencí přijatelného bydlení pro většinovou společnost. Lze ho považovat za typ havarované životní dráhy, přičemž za havárii považujeme události, které ovlivňují chod života člověka podstatnou měrou v relativně krátkém časovém úseku. (Průdková, 2008)

Bezdomovectví je z psychosociálního hlediska komplexní kategorií, nejde zde jen o vymezení vztahu k bydlení, ale o určitý způsob života. Tuto extrémní variantu akceptují lidé, jejichž osobnost je zásadnějším způsobem změněna a oni z tohoto důvodu nejsou schopni plnit mnohé společenské požadavky; někdy nejde o volbu, ale spíše o sociální pád, který nedokážou ovlivnit („možná ani nechtějí“). Bezdomovectví je výsledkem generalizovaného psychosociálního selhání spojeného se ztrátou většiny běžných rolí a úpadkem společenské prestiže. Zásadním způsobem obvykle selhávají lidé s dysfunkční osobností, s nedostatečnými kompetencemi a negativními návyky. Bezdomovectví je více než nedostatkem přístřeší a více než chudobou. Je součástí širšího procesu marginalizace, založeného na neschopnosti bezdomovců participovat na způsobu života, který je standardní pro většinu populace. Bezdomovectví je jen vzácně volbou, častěji je výsledkem procesu postupného sociálního propadu a následné rezignace na lepší alternativu.“ (Vágnerová, 2008, s. 748)

Nutno je také zmínit, jak pojem bezdomovectví vymezuje český právní řád. „*Bezdomovství je v českém právním řádu považováno za stav člověka, který nemá žádnou státní příslušnost, je bez vlasti. Bezdomovství, tak jak je známe z každodenního života, vypadá jinak a je hlavně spojeno s chudobou a se ztrátou lidské důstojnosti.*“ (Kocmanová; Pěnkava, 2007, s. 5)

Český právní řád tedy chápe pojem bezdomovec jako osobu bez státní příslušnosti.

Vymezení pojmu bezdomovectví bude vždy poněkud vágní, pokud nebude vynalezeno přesné pojmenování pro tento jev, nebude vymezena přesně jeho šíře a nebude přesně zakotven v legislativě ČR. I samotné pojmenování cílové skupiny je dosti problematické a je často předmětem dohadů odborníků. Jak jsem uvedl na počátku této části mé práce, tak je používáno několik pojmenování, které jsou ovšem často kontroverzní a napadnutelné, a to především z důvodu nepřesného pojmenování společenského problému v celé jeho šíři, tak jak je prezentován v rámci EU.

Např. označení osoba bez přístřeší může být zavádějící. Vždyť přeci uživatelé služby azylový dům jsou takto označováni a přitom mají střechu nad hlavou – střechu azylového domu. Ilja Hradecký (1998) ve svém příspěvku do sborníku ke konferenci na téma bezdomovectví v Evropě, která se konala v Olomouci dne 4.3.1998 uvádí: *„Já rozumím pojmu bezdomovec, že jde o člověka, který nemá zázemí, rodinu, resp. chybí mu rodinné vztahy, který je osamělý, i kdyby měl spoustu příbuzných, a navíc nebydlí. Je to tedy mnohem širší význam, než jenom to, že mu chybí střecha nad hlavou. Je totiž rozdíl bydlet a být ubytován. Být bez domova, to je být bez prostředí, kde si mohu odpočinout, být bez místa, kde bych mohl složit hlavu.“*

Za nejméně stížnější můžeme označit pojmenování lidé bez domova. Toto označení vycházející z pojmu bezdomovec pojmenovává cílovou skupinu lidštěji oproti pojmu lidé bez přístřeší a odhaluje problematiku v širším kontextu.

Tudíž, i když budu v mé práci popisovanou problematiku globálně označovat jako bezdomovectví, tak pro označení jedince nebudu používat termín bezdomovec či osoba bez přístřeší, nýbrž člověk bez domova.

1.1.2 Vymezení cílové subskupiny uživatelů TPS v rámci celého spektra lidí bez domova

Podstatné je také vymezení cílové skupiny TPS v rámci celého spektra problematiky bezdomovectví, která je rozvrstvena do několika stupňů sociální krize, kdy nejzávažnějším a nejviditelnějším projevem je život přímo na ulici. K tomuto účelu nejlépe poslouží

členění dle mezinárodní organizace FEANSTA, která se zabývá problematikou bezdomovectví v zemích EU. V rámci ČR spolupracuje s organizací Sdružení azylových domů.

Typologie s názvem ETHOS, která byla upravena na podmínky ČR, chápe bezdomovectví více jak proces, než jako stav nebo jev. Její základní členění je na čtyři koncepční kategorie:

- *Osoby přežívající venku* – zde řadíme osoby přežívající na ulici (spící venku) nebo ve veřejně přístupných prostorech bez možnosti ubytování (např. pod mostem, ve veřejných prostředcích, na nádražích, v kanálech, jeskyních, odstavených vagonch, stanech, garážích, prádelnách, sklepech a půdách domů, ve vracích aut, apod.). Tyto osoby mohou být současně uživateli sociálních služeb nízkoprahových denních center a terénních programů. Také zde řadíme osoby využívající noclehárny, jak zařízení s lůžky, tak i bez lůžek.
- *Osoby bez bytu* – zde řadíme osoby v ubytovnách pro bezdomovce (na azylových domech a přechodných ubytovnách – např. komerční ubytovny), osoby v ubytovnách pro imigranty (zařízení sloužící žadatelům o azyl dle zákona 325/1999 Sb. o azylu), osoby před opuštěním instituce (např. končící VTOS, opuštějí zdravotnická zařízení či dětské instituce).
- *Osoby v nejistém bydlení* – zde řadíme osoby v nejistém bydlení (např. přechodné bydlení u přátel a známých, bydlení bez právního nároku, které je vymezeno jako přebývání v obytných domech, továrních halách, squatech, garážích, výměňkových stanicích apod., tato kategorie je dosti provázaná s kategorií osob přežívajících venku a lidé vyskytující se v těchto podmínkách jsou také vystaveni stejným rizikům. Dále zde řadíme osoby, které žijí na nezákonně obsazeném pozemku, kam řadíme např. zahrádkářské kolonie, opuštěné pozemky tovární haly, zemnice ve státním či obecním lese), osoby ohrožené vystěhováním a osoby ohrožené domácím násilím.
- *Nevyhovující bydlení* – zde řadíme osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách (mobilních obydlích – maringotka, hausbót, karavan, dále pak v neobvyklých stavbách – boudách, chatrčích, nouzových přístřešcích, a osoby žijící v rozestavěných budovách a v budovách bez kolaudace), osoby žijící v nevhodném bydlení, které byly takto označeny dle národní legislativy a osoby žijící v přelidněném bytě.

Pro potřeby transkripce cílové skupiny TPS slouží prvně zmíněná skupina typologie ETHOS - osoby přežívajících venku, především pak osoby přežívajících na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách, dále zde řadíme osoby v nejistém bydlení uvedené v subkategorii bydlení bez právních nároků a na nezákonně obsazeném pozemku a osoby žijící v nevyhovujícím bydlení – subkategorie provizorní a neobvyklé stavby. Do této cílové skupiny jsou zahrnováni jak muži, tak i ženy. Lidé přebývající v těchto prostorech jsou vystaveni mnoha vnějším a vnitřním rizikům jako např.: hlad, špatná výživa, omezený přístup k pitné vodě a osobní hygieně, nedostatek odpočinku a spánku, špatná životospráva, omezený přístup ke zdravotnické péči a špatné podmínky pro léčení nemocí, omezený přístup k zaměstnání, drobná neorganizovaná kriminalita z nouze, nepříznivé počasí, odpor veřejnosti, vyrušování ze spánku policisty a dalšími osobami, verbální a fyzická agrese okolí a v neposlední řadě se osoby bez přístřeší stávají obětí kriminality. (Hradecký, 2007)

Služba TPS je tedy poskytována pro osoby, žijící v těchto podmínkách: přímo na ulici (spí venku), přebývajících pod mostem, na nádražích, ve vagonech, v bunkrech, v kanálech, stanech, garážích, sklepech a půdách domů, v autech, v továrních halách a na prostranstvích před nimi, ve squatech, výměňkových stanicích, teplovodech, zahradních domcích, zemnicích, maringotkách, hausbótech, karavanech, chatrčích a chýších, v budovách bez kolaudace, neobývatelných nebo určených k likvidaci.

Nejčastějším místem, kde mohou terénní pracovníci lidí bez domova kontaktovat, jsou místa jejich výskytu, kde přebývají přes den. Jedná se o supermarkety a jejich okolí, vlaková a autobusová nádraží, parky, nálevny levného alkoholu a prostranství okolo nich.

1.1.3 Příčiny bezdomovectví a vymezení lidí bez domova vůči běžné společnosti

Příčin bezdomovectví bývá u jedince většinou několik, což v případě jejich kumulace v krátkém časovém sledu přivádí jedince do situace, kdy je enormně vystaven riziku ztráty svého sociálního zázemí, destabilizaci a úpadku svého sociálního statusu ve společnosti, což v konečném důsledku může vést až k propadu na ulici.

„V naší společnosti lze za hlavní příčiny přispívající k nárůstu počtu osob bez domova považovat neadekvátní politiku zaměstnanosti, nedostatek sociálních bytů a nevyhovující podporu znevýhodněných osob.“ (Matoušek, 2005, s. 318)

Hradecký (1996) dělí příčiny bezdomovectví na:

- *Faktory objektivní* – celkové společenské klima, sociální politika státu, politika zaměstnanosti, zabezpečení ve stáří a nemoci, nerovnost mužů a žen, kriminalita, diskriminace příslušníků etnických minorit.
- *Faktory subjektivní* – nedostatečné materiální zajištění (ztráta bydlení, zaměstnání, zadluženost), špatné vztahové kompetence (rodinné nebo manželské problémy, narušené vztahy mezi partnery, rodiči a dětmi, rozvod manželů, sexuální deviace, osamělost), osobnostní dispozice (duševní či tělesné choroby, poruchy osobnosti, závislosti, sociální nezralost) a institucionální faktory (propuštění z VTOS, z ústavu, z dětského domova).

Vágnerová (2008) uvádí jako důvody bezdomovectví tyto: původní orientační rodina bývá dysfunkční, dále je přítomna absence sociálního zázemí, lidé bez domova mívají omezené kompetence na základě vrozených dispozic a získaných problémů. Může jít např. o mentální retardaci, poruchu osobnosti nebo o devastaci v důsledku dlouholetého abúzu alkoholu a drog, o duševní onemocnění apod. V některých případech dochází ke kombinaci různých zátěží.

Vágnerová (2008) dále popisuje osobnostní rysy lidí bez domova. Jejich citové prožívání bývá často otupělé a vyhaslé, častým projevem chování bývá hostilita a depresivní stavy. Orientace ve světě je neadekvátní, v náročnějších situacích selhávají, nejsou schopni sociální adaptace, při řešení problému používají tzv. paliativní obrannou strategii. Nedovedou účelně jednat, potřebují pomoc jiného člověka (nedokážou si např. obstarat nový občanský průkaz, podat žádost o sociální dávky, vyřídít si důchod). Lidé na ulici dále nemají rozvinuty volní vlastnosti, život bezdomovce je typický maximálním zjednodušením. Obrannou strategií lidí bez domova bývá často rezignace a přežívání. Potřeba jistoty, bezpečí a citového vztahu nebývá uspokojována. Absenci citového vztahu často nahrazuje zvíře (většinou pes). Potřeba seberealizace bývá potlačena nebo zcela schází. Lidé bez domova mívají nízké sebehodnocení, při posuzování vlastního života převládá negativní bilance. Lidé bez domova neplánují budoucnost, žijí přítomností. Sociální vztahy lidí na ulici trpí selháním v oblasti socializace. Nejsou schopni odpovědného chování, nedovedou se o

sebe postarat standardním způsobem, který by odpovídal dospělému. Přetrvává závislost na institucích. Lidé bez domova jsou vystaveni striktní izolaci. Vztahy v těchto skupinách bývají povrchní a jsou dány sdílením určité situace, podobností role a sociálního statusu. Lidé bez domova bývají často emočně oploštění, egocentričtí a bezohlední, často i sami k sobě.

Průdková (2008) uvádí tzv. prvky bezdomovecké pouliční kultury. Lidé bez domova si nosí veškerý svůj majetek s sebou (v igelitových taškách, batozích a jiných zavazadlech). Oděv bezdomovců je charakteristický nezvyklými kombinacemi. Především v zimních měsících bývá vrstvený, často bývá špinavý. Lidé bez domova si neperou, často využívají služeb charitních šatníků. Péče o zevnějšek je zanedbaná. Míra se zvyšuje s přibývajícím délkou pobytu na ulici. Někteří jedinci se nemyjí i měsíc a déle. Tímto jim vznikají obtíže s cizopasníky. Ženy se snaží o svůj zevnějšek pečovat více, ovšem často velmi nadužívají alkohol, čímž po určitém čase pobytu na ulici dochází k jejich rezignaci na péči o zevnějšek. Kultura bydlení je na nízké až mizivé úrovni. Je charakteristická špínou, prachem, blátem, odpadky, výkaly a uhnívajícími potravinami. Zdrojem jejich obživy může být žebrání, drobné krádeže, hledání potravin v kontejnerech, sběr druhotných surovin (kovy, láhve apod.), příležitostná práce, často však ilegálně (tzv. „na černo“). Pokud mluvíme o trávení volného času, tak musíme konstatovat, že lidé bez domova mají veškerý čas volný. Ten tráví popíjením levného alkoholu, sháněním obživy a komunikací. Komunikace bezdomovců má své specifika. Lidé bez domova mluví vedle sebe, vedou monolog, bez ohledu na to, co říkají ostatní. Často hovor přechází v hádku. Lidé bez domova jsou často odkázáni na svépomoc. Málokdy žijí ve větších komunitách. Často žijí ve dvojicích – většinou partnerských.

Bezdomovectví je jednou z nejextrémnějších forem sociálního vyloučení, přičemž pojem sociální vyloučení chápeme jako: „proces, kdy jsou lidé vytlačeni na okraj společnosti a nemohou vzhledem k chudobě, nedostatečnému přístupu k příležitostem celoživotního vzdělávání nebo vzhledem k diskriminaci plně participovat na životě této společnosti. To je dále vzdaluje od možnosti zaměstnání, příjmu, vzdělání stejně jako od sociálních aktivit a sítí. Nemají téměř žádný přístup k rozhodovacím procesům a často se cítí bezmocní a neschopní ovlivnit tyto rozhodovací procesy, které ovlivňují jejich každodenní život“ (Kocmanová, Pěnkava, 2007, s. 7)

Důsledkem sociálního vyloučení může být adaptace na tento stav a přisvojení si sociálních vzorců chování, které znemožňují návrat k běžnému způsobu života. Toto maladaptivní chování uvrhá jedince do pasti, která se projevuje dlouhodobým pobytem na ulici a zhoršováním životních podmínek.

Závěrem je nutno uvést, že bezdomovectví v podobě takové, v jaké jej známe dnes, je v naší společnosti jevem poměrně novým. Za období vlády totalitního režimu nebylo možno tento jev v naší společnosti registrovat, jelikož byl každý člen společnosti nucen pracovat a mít bydliště. Vše se ovšem výrazně změnilo po pádu totalitního režimu - po tzv. „Havlově amnestii“ a neschopnosti státních institucí reagovat na problémy velkého množství osob opouštějících VTOS.

1.2 Charakteristika terénní práce

1.2.1 Definice terénní práce

Jelikož je cílem mé práce definice TPS, tak je nutno zmínit se o terénní práci, jako o způsobu práce se specifickými skupinami osob, které potřebují pomoc odborně proškolených pracovníků. Tuto pomoc však většinou nevyhledávají, případně ani neví, že nějaká pomoc existuje, či neví, kde by ji našli, na koho by se měli obrátit. V poslední době bývá terénní práce pojmenovávána také jako streetwork (v překladu znamená práci na ulici). Já pro svou práci budu používat název terénní práce, což výstižněji pojmenovává systém podpory, který je realizován pomocí TPS. Co se týče označení pracovníka – tzv. streetworkera, tak toto označení může být také zavádějící, jelikož v rámci legislativy rozlišujeme kvalifikovaného terénního pracovníka a terénního sociálního pracovníka. Pojem streetwork bývá často spojován spíše s cílovou skupinou drogově závislých.

Terénní práce reaguje na potřeby člověka, který se nachází v obtížné sociální situaci a to přímo v jeho přirozeném prostředí nebo také časoprostoru, kde je předpokládán výskyt sociálně-patologických jevů. *„Definujeme-li terénní práci, hovoříme o aktivní vyhledávací, doprovodné a mobilní sociální práci, jež zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci,*

určenou nositelům sociálně-patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a samy ji nevyhledají.“ (Bednářová; Pelech, 2003 s. 7)

Terénní práce se v ČR realizuje na základě terénních programů dle § 69 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, „*Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Základními činnostmi jsou zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (*§ 69 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. In *Sociální zabezpečení 2007*, s. 114) Terénní programy jsou službou sociální prevence, jejichž cílem je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. (§ 53 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. In *Sociální zabezpečení 2007*).

Práce s uživatelem v rámci terénních programů si klade několik cílů, mezi které můžeme zahrnout např. tyto:

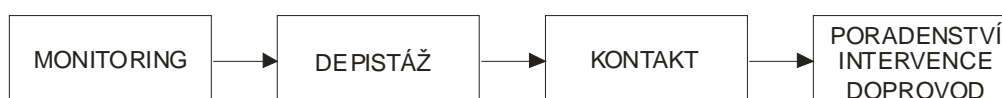
- Prevence sociální vyloučení a jeho prohlubování.
- Prevence sociálně rizikových jevů – odkázat uživatele na instituce, které mu pomohou – nebude páchat drobnou kriminalitu za účelem obživy.
- Sociální začleňování – podpora uživatele k pozitivním změnám v jeho sociální situaci.
- Mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost – informace o rizicích spojených s pobytem na ulici.
- Zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení apod. – pomoc při komunikaci s institucemi při doprovodech.
- Pomoc klientům získávat/znovu nabývat sociální kompetence – posilovat jejich sebevědomí.
- Předávání informací – sociální poradenství.

(Nedělníková, 2007)

Terénní práce je založena na principech, které respektují jedinečnost a svobodu člověka, snaží se o jeho plnou sociální integraci a reagují na sociální zdroje dostupné uživateli a realizované na území, kde se uživatel nachází. Mezi základní principy terénních sociálních služeb řadíme tyto:

- Dodržování práv uživatelů – sociální služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv žitelů.
- Zplnomocňování – při doprovodech na úřady poskytuje terénní pracovník uživateli podporu svou přítomností, neřeší klientovu zakázku za něj, působí jako konzultant, doplňuje zásadní informace. Uživatelé často trpí byrofobií – chorobnou obavou z jednání s úředníky a institucemi. Lidé bez domova mají potíže s porozuměním požadavků od úředníků, proto také často nemají vyřízeny dávky pomoci v hmotné nouzi a nejsou registrováni na Úřadech práce.
- Přirozenost prostředí – pracovník pracuje s uživatelem v jeho přirozeném prostředí
- Návaznost služeb – terénní pracovník pracuje s dalšími návaznými subjekty – institucemi, sociálními službami a dalšími organizacemi na základě individuálních potřeb a zakázky uživatele, musí se orientovat v institucionální síti v místech, kde služba působí.
- Princip nízkoprahovosti – pro uživatele znamená nejsnazší a nejdostupnější cestu, jak se dostat k sociálním službám bez nutnosti prokázat svou totožnost. (Janoušková, Nedělníková, 2008a)

Základní osou realizace terénní práce je monitoring, depistáž a kontakt. Na tento základní pilíř navazují další úkony, jako např. doprovod, poradenství, krizová intervence.



Obrázek 1. Graf přímé práce s uživatelem

Pod pojmem monitoring chápeme zjištění, zda existuje cílová skupina, která by využívala terénní program a pokud ano, tak na jakém území by se mohla tato cílová skupina nalézat. Můžeme také použít termín mapování terénu. Zjišťujeme např. zařízení a služby, se kterými může terénní pracovník v budoucnu spolupracovat. Dále je nutno do monitoringu zahrnout zjišťování informací o cílové skupině a specifikách jejího chování. „Mo-

nitoring představuje pravidelné sledování vybrané lokality v určeném časovém období. Smyslem je zaznamenat pohyb nebo přebývání osob z cílové skupiny k pochopení jejich chování, porozumění jejich oblíbeného prostředí a sledování vzájemného vlivu prostředí a chování těchto osob.“ (Janoušková, Nedělníková, 2008a, s. 542) Na základě těchto informací se musí pracovník rozhodnout, zda je v budoucnu schopen s vybranou sociální skupinou pracovat.

Depistáží rozumíme již přímý vstup do lokalit, kde se vyskytuje sociálněpatologické chování, a jeho analyzování. Výsledkem může být kontakt, čímž rozumíme především interaktivní spolupráci pracovníka s uživatelem za pomoci komunikace, předávání informací o službě a možnosti pomoci prostřednictvím základního sociálního poradenství (jak ústně, tak písemně, např. ve formě letáku).

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Poskytovatelé soc. služeb jsou povinni tuto činnost zajistit. (§ 37 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. In *Sociální zabezpečení* 2007) Můžeme zde zahrnout informace o systému podpory terénního programu, informace o rizicích spojených s pobytem v rizikovém prostředí, informace o sociálních službách a organizacích, kde může uživatel nalézt pomoc, a další informace na základě aktuální zakázky kontaktovaného uživatele.

Kontakt může proběhnout buď aktivní formou - přímým oslovením potenciálního uživatele služby pracovníkem, pasivní formou – pobýváním ve vytipované lokalitě a oslovením pracovníka uživatelem (tzv. pobytem vedle skupiny) nebo kontaktem přes třetí osobu. (Bednářová; Pelech, 2003).

Při kontaktování osob bez přístřeší je vhodné potenciálního uživatele služby oslovit prostřednictvím hmotné pomoci (např. potravinovou pomoc, základní lékařské vybavení, hygienické pomůcky), z důvodu časté apatie a rezignace těchto osob na jakoukoliv pomoc.

Komunikace s uživatelem je zpočátku neformální, budování vzájemného vztahu je v prostředí lidí bez domova několikaměsíčním procesem, který je závislý na individuálním přístupu uživatele. Někteří uživatelé se mohou terénního pracovníka bát – bát se znovuzískat odpovědnost za své chování a řešit svou sociální situaci (toto je často spojeno s psychickými problémy a deprivacemi z dětství).



Obrázek 2. Igelitový přístřešek

1.2.2 Výhody a nevýhody terénní práce

Přístup k uživateli pomocí terénní práce má svá úskalí a naopak i výhody při řešení obtížné sociální situace uživatele, které zmíním v této kapitole. Jako výhody terénní práce můžeme označit tyto:

- Práce v přirozeném prostředí uživatele, díky čemuž můžeme získávat kompletnější informace o jeho sociální situaci a původu jejího vzniku.
- Neinstitucionální forma přístupu k uživateli, díky čemuž můžeme s uživatelem navázat lepší vztah, získat si jeho důvěru.
- Dostatečný časový prostor pro uživatele, za dveřmi nečekají další.
- Méně formální přístup, uživatel se cítí přirozeněji, jeho rozhodnutí jsou svobodnější, není limitován řádem zařízení.
- Dochází ke kontaktu uživatelů, kteří nehledají institucionální pomoc nebo ji vůbec neznají.
- Pracovník má bezprostřední kontakt s prostředím uživatele
- Lepší účinnost a vyšší efektivita u určitých typů problémů a uživatelů.
- Nižší finanční náklady na službu.
- Preventivní působení na uživatele.
- Možnost zachycení problému v jeho začátku.

- Přímá pomoc v krizové situaci, v případech, kdy se krize uživatele prohlubuje a je potřebný odborný zákrok (např. lékaře, psychiatra).
- Mapování lokalit, zvýšená informovanost o sociálně-patologickém chování na území měst.
- Lepší dostupnost uživatele.
- Možnost získání důvěry v komunitě, lokalitě.
- Možnost anonymního poskytování služby.
- Bezplatnost služby pro uživatele. (Janoušková; Nedělníková, 2008b)

Mezi nevýhody terénní práce naopak patří:

- Častá neochota ze strany uživatele - neplnění sjednaných kroků k pozitivnímu řešení sociální situace, neochota převzít odpovědnost za své konání.
- Zvýšená rizikovost vůči chorobám, infekcím, agresivitě, kriminalitě.
- Obtížné držení hranic profesionálního vztahu, nebezpečí propustnosti.
- Vyšší riziko syndromu vyhoření u pracovníka.
- Nedostupnost vybavení, které je potřeba k řešení sociální situace uživatele – kancelářské zázemí (PC, tiskárna, internet)
- Velká vytíženost pracovníků kvůli jejich nedostatku.
- Snížená motivace pracovníků, časté překonávání překážek – nepřízeň počasí, neochota pracovníků v spolupracujících organizacích, nepohodlí, nízká prestiž.
- Potíže s oddělením soukromí a pracovních aktivit.
- Sřety zájmů (klienti mezi sebou, úřady, ostatní působící NNO, státní instituce, soukromé subjekty apod.)
- Osamocenost pracovníka při terénních kontaktech, nebezpečí jeho napadení.

(Janoušková; Nedělníková, 2008b)

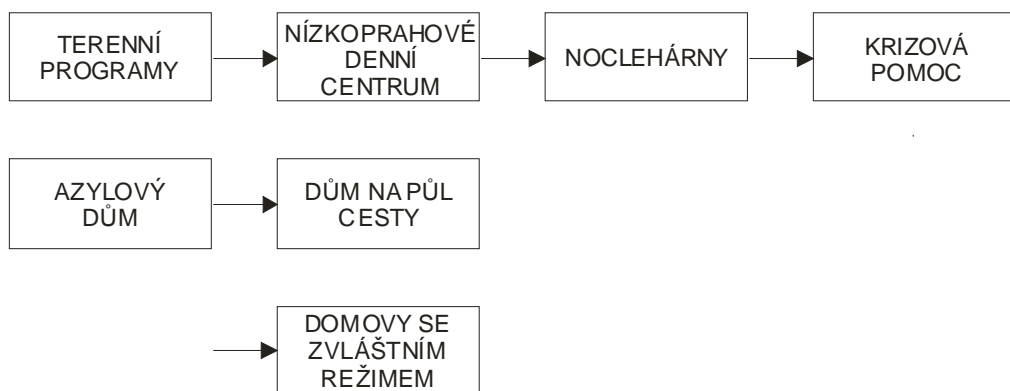
1.2.3 Legislativa potřebná pro výkon terénní práce

Výkon terénní práce pro lidi bez domova je závislý na znalosti legislativy ČR. Nutná je znalost a dobrá orientace především v těchto zákonech:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi
- Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře
- Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění
- Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)

1.3 Charakteristika sociálních služeb poskytovaných lidem bez domova na území ČR a jejich zastoupení ve Zlínském kraji

Terénní práce je nejvíce nízkoprahovou službou, která je poskytována lidem bez přístřeší. Jelikož pracuje s omezenými zdroji, které nejsou dostatečné k uskutečnění celkového procesu resocializace uživatele (stojí na počátku tohoto procesu), tak je nutné zmínit komplementární služby, kde mohou lidé bez domova nalézt pomoc. V případě, že jsou sociální služby zastoupeny v plné šíři, tak, jak bude uvedeno, je vytvořen ideální model komplexního přístupu k uživateli při řešení sociálního vyloučení a jsou vytvářeny optimální podmínky pro jeho reintegraci. Služby řadím dle návaznosti od nízkoprahových až k pobytovým. Ve všech případech se jedná o sociální služby prevence. Nezmiňuji se o terénních programech, které jsou popsány výše.



Obrázek 3. Graf provázanosti sociálních služeb pro osoby bez přístřeší

Nízkoprahové denní centrum a ordinace praktického lékaře pro lidi bez domova

Jak již sám název napovídá, tak se jedná jako u terénních programů o nízkoprahovou službu. Podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytují ambulantní, případně terénní služby pro osoby bez přístřeší. NDC poskytuje uživatelům služby zázemí pro osobní hygienu, možnost stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In *Sociální zabezpečení* 2007)

Služba NDC je ve Zlíně registrována a realizována dvěma organizacemi, avšak ne v podobě, jaká je uvedena v mnou zvoleném popisu. Jedno NDC provozuje Charita Zlín. Uživatel zde může využít hygienického servisu a obdržet potravinou pomoc. Druhé NDC provozuje ČČK (název: Azylové zařízení a nízkoprahové centrum pro muže bez domova), charakter služby ovšem není znám a lidé bez domova kontaktovaní TPS tuto službu nenavštěvují.

Základem podpory v těchto zařízeních je poskytování stravy (dle velikosti města formou potravinových balíčků, polévek 1x i vícekrát denně). Poskytovatel si může stanovit vyšší úhrady za stravu. Pravidlem je, že jedno teplé jídlo denně bývá zdarma a pokud si uživatel během dne zažádá podruhé, tak zaplatí poměrnou část ceny. Pokud se tak stane, tak se jedná o několikakorunovou symbolickou částku. Součástí je také pomoc sociálního pracovníka při řešení sociální obtížné situace uživatele a hygienický servis. Služba bývá poskytována anonymně. U nízkoprahových denních center bývá často umístěn i charitní šatník.

Jelikož se lidé bez domova často potýkají se zdravotními potížemi, začínají velká města (Praha, Olomouc) zřizovat ordinace praktického lékaře. Lidé bez domova svůj zdravotní stav zanedbávají a mnohdy ani nemají svého praktického lékaře, zdravotní kartu a nehradí zdravotní pojištění. Velkým problémem jsou především infekční nemoci (TBC, hepatitida, svrab). Léčba lidí bez domova zabere mnohdy více času, než u běžného občana. „Nícméně provoz Ordinace i přes dotace z veřejných zdrojů jistě v konečném důsledku šetří peníze daňových poplatníků, protože preventivní péče Ordinace a řešení nemocí klientů v počátku je mnohem levnější než závažné akutní či chronické stavy chorob.“ (Martínková, 2008, s. 9)

Noclehárny

„*Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.*“ (§ 63 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In *Sociální zabezpečení 2007*, s. 113) Jedná se o mezistupeň mezi terénními programy, případně nízkoprahovými denními centry a azylovými domy. Služba by měla sloužit ke stabilizaci uživatele, poskytnout mu zázemí a časový prostor pro přechod na azylový dům. Uživatel může využít pomoc sociálního pracovníka, obdržet potravinovou pomoc, potřeby k vykonání hygieny či ošacení. Uživatel musí respektovat řád služby. S uživatelem je uzavírána písemná smlouva.

Délka pobytu uživatele je závislá na systému podpory, která je v zařízení nastaven od několikadenního pobytu (např. 5 dnů) až po měsíční, kdy si uživatel hledá zaměstnání a teprve pokud je zaměstnán může využít služby azylového domu. Jelikož se jedná o službu ambulantní, tak je většinou používán první model. Noclehárny se také liší podle velikosti kapacity. Některá zařízení mají kapacitu několik lůžek (např. 6 lůžek), jiná více (např. 20 i 40 lůžek).

Služba je zastoupena jak ve Zlíně, tak Otrokovicích. V Otrokovicích službu poskytuje SSLD (bude popsána níže), ve Zlíně ČČK. Kapacita služby ČČK je 6 lůžek a lidé bez domova ji mohou využívat od 19:00 do 9:00.

Krizová pomoc

„*Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.*“ (§ 60 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách In. *Sociální zabezpečení 2007* s. 112)

Služba by měla pomoci lidem v obtížné sociální situaci v jejich základní stabilizaci a zorientování se za pomoci odborného personálu – sociálního pracovníka, lékaře, psychiatra. Pokud mluvíme o pobytové formě, tak mluvíme o krizovém lůžku, jehož cílem je poskytnutí lůžka, stravy a překlenutí okamžitého krizového stavu uživatele a jeho stabilizace.

Služba by měla sloužit uživateli po dobu několika dnů, z pravidla maximálně 7 dnů. Je určena jak mužům, tak ženám. Služba je fyzicky a personálně náročná, tudíž málokdo má zájem o její zřízení. Ve Zlíně a Otrokovicích se krizová pomoc nenachází. Nejblíže službu realizuje Charita Holešov s kapacitou 2 lůžek.

Azylové domy

Azylové domy poskytují pomoc a podporu lidem bez domova k překlenutí jejich těžké sociální situace na přechodnou dobu. Podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách musí zajistit poskytnutí stravy nebo podmínky pro její přípravu, ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Azylové domy jsou režimová zařízení, uživatel služby musí respektovat řád služby. Podmínkou pro poskytnutí služby je např. respektování maximální přístupné hranice alkoholu uživatelem. Na azylových domech je nepřetržitý provoz. Lidé bez domova zde mohou v jakoukoli denní dobu získat základní informace k řešení své sociální situace. Uživatelé využívají systém podpory sociálních pracovníků, kteří mají odpovídající vzdělání a napomáhají uživateli k jeho reintegraci. Základním pilířem pro řešení obtížné sociální situace uživatele je sestavování individuálních plánů, které jsou výsledkem dojednání zakázky uživatele se sociálním pracovníkem.

V závislosti na kvalitě poskytované služby a množství finanční podpory jsou realizovány programy napomáhající uživateli k reintegraci, které jsou zaměřeny především na uplatnění na trhu práce – pracovní aktivizace, job kluby apod. Podmínkou pro ubytování je potvrzení lékaře o bezinfekčnosti, finanční garance platby uživatele za ubytování a jeho aktivní spolupráce. Terénní pracovník odkazuje uživatele na tento druh sociální pomoci, za předpokladu, že uživatel splňuje základní podmínky pro přijetí – je soběstačný, má platný OP, vyřízeny dávky pomoci v hmotné nouzi nebo jiný zdroj financí pro úhradu poplatku za službu.

Služba je poskytována mužům, ženám, matkám s dětmi a rodinám s dětmi. Ve Zlínském kraji není zřízen jediný azylový dům pro ženy, což výrazně ztěžuje práci terénním pracovníkům při přímé práci s ženami na ulici. Neexistuje zde možnost odkázání na pobytovou formu zařízení. O zřízení tohoto zařízení se neuvažuje. Poptávka by byla velmi malá.

Poměr žen vůči mužům na ulici je asi 1:6. Ženy trpí velmi často velkým nadužíváním alkoholu, což způsobuje jejich obtížnou resocializaci. Azylových domů pro muže je dostatek, v zimních měsících bývají zaplněny, v letních měsících se obloženost snižuje i na polovinu. Službu v Otrokovicích poskytuje zařízení SSLD (více dále), ve Zlíně ČČK. Kapacita AD ve Zlíně je 14 lůžek.

Domovy se zvláštním režimem

„V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.“ (§ 10 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách In. Sociální zabezpečení 2007 s. 110)

Tento druh sociální služby je ve Zlínském kraji téměř nevyužíván. Důvodem je velká finanční a personální náročnost služby, přičemž uživatelé ji využívající jsou téměř neintegrovatelní do společnosti. Po službě je ve Zlínském kraji velká poptávka, ovšem kapacita je zanedbatelná. Jediné zařízení, které poskytuje tuto službu, je Dům sociálních služeb Návojná. Čekací doba na umístění žadatele je 5 až 8 let. Vznik dalších zařízení se neplánuje. Azylové domy často suplují službu těchto zařízení, přijímají uživatele, i když jsou si vědomi, že by pro ně byla vhodná péče v domově ze zvláštním režimem. Podstatnými rysem služby je možnost umístění člověka trpícího závislostmi.

Domy na půl cesty

Domy na půli cesty poskytují pobytové služby osobám zpravidla do věku 26 let po dovršení zletilosti. Jsou určeny lidem, kteří opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy, případně jsou propuštěni z VTOS nebo ochranné léčby. (§58 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. In. Sociální zabezpečení 2007).

Zařízení mají zajistit možnosti naučení základních dovedností při péči o vlastní osobu a domácnost s důrazem kladeným na samostatnost pod dozorem sociálního pracovníka. Klienti si zde sami vaří, perou, organizují volný čas. Tyto dovednosti si uživatel často neosvojí při pobytu v zařízeních do věku 18 let, a tudíž není připraven na život v běžné společnosti. V tomto věku se ještě předpokládá osobnostní růst. Pokud není jedinec v tomto věku dostatečně soběstačný a nevyužívá tuto službu, tak může často skončit na ulici.

Ve Zlínském kraji je těchto zařízení velmi málo. Jen jedno je ve Zlíně, zřizovatelem je Charita Zlín. V Otrokovicích se nenachází žádné. Terénní pracovníci s těmito zařízeními většinou nespolupracují. Mladí uživatelé služby jsou o možnosti využívat tuto službu informováni, ti však většinou využívají služby azylových domů, což je také dáno malým počtem domů na půl cesty a malou možností zde umístit mladé lidi bez domova. Ve Zlínském kraji se předpokládá jejich nárůst.



Obrázek 4. Uživatel služby TPS u chýše

1.4 Spolupráce terénních pracovníků s navazujícími institucemi

Terénní pracovník při řešení obtížné sociální situace uživatele spolupracuje s dalšími institucemi tak, aby pomoc byla co nejprovázanější a nejefektivnější. Tato spolu-

práce má ovšem svá úskalí. „Pro efektivní práci terénního pracovníka je nezbytné, aby byl institucemi přijat jako partner, nikoli jako protivník či nutné zlo. Toto partnerství se projevuje vzájemnou důvěrou, spoluprací při řešení problémů klientů, výměnou informací. Úředníci by měli respektovat, že terénní pracovník, byť ve většině případů nemá vyšší sociální vzdělání, je expert na problémy lokality, v níž pracuje. Terénní pracovník jedná na úřadech v zájmu svých klientů, jeho vystupování by však mělo být emočně neutrální, nekonzfliktní. Formální vztah klienta a úředníka je podstatně odlišný od vztahu terénního pracovníka k jednotlivým členům jemu svěřené komunity.“ (Kročil, 2002, s. 12)

Terénní pracovník může např. spolupracovat s těmito institucemi:

Úřad práce

Terénní pracovník zde doprovází uživatele a napomáhá mu s registrací, která je díky byrokratické zatíženosti naší společnosti pro člověka bez domova dosti obtížná. Registrace na ÚP je podmínkou pro získání dávek pomoci v hmotné nouzi. Velkou obtíží při registraci bývá absence zápočtových listů, které pracovník ÚP po uchazeči o registraci vyžaduje. Zásadním problémem je to především u nově příchozích uchazečů o registraci, což se u lidí bez domova děje sporadicky.

Odbor sociálních věcí

Odbor sociálních věcí je především garantem zajištění financí (dávek) na řešení sociální situace lidí bez domova. Úkolem pracovníků OSV je získat informace o současné sociální situaci uživatele a navrhnout sociální dávku a výši jejího vyplácení. Řídí se platnou legislativou, především zákonem č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi a zákonem č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu.

Pro ilustraci uvádím dávky pomoci v hmotné nouzi, které OSV vyplácí a účel, pro který mají být použity:

- *Dávka mimořádné okamžité pomoci v hmotné nouzi* – při řešení akutní krize lidí bez domova je vhodná jednorázová pomoc do výše 1 000,- Kč vyplácená s ohledem na okamžitě nezbytné potřeby. Důvodem je vyplacení dávky ve dni, kdy je žádost o dávku podána. Takto může člověk bez domova získat finance na nocleh v noclehárně na několik dnů nebo na vyřízení občanského průkazu. Zkušenosti ukazují, že je vhodné, aby s dávkou manipuloval terénní pracovník, který ji na základě sepsání smlouvy o souhlasu s převzetím dávky od uživatele převezme a pomocí doprovodu manipuluje s finanční hotovostí s cílem ji využít na realizaci zakázky uživatele. (např. při vyřizování OP uhradí poplatek za vyřízení rodného listu, fotografií na OP a podání žádosti o OP). Lidé bez domova neumí hospodařit s financemi, tudíž se stane, že dávku využijí na pokrytí aktuálních potřeb (potravin, alkohol), nikoliv za účelem, ke kterému byla dávka vydána. Lidé na ulici často žijí ze dne na den, nemyslí v dlouhodobém horizontu.
- *Příspěvek na živobytí* – na příspěvek má nárok osoba v hmotné nouzi, která nedosahuje částky živobytí. U osob, u kterých se nezkoumá snaha zvýšit si příjem vlastní prací, dosahuje výše existenčního minima (2 020,- Kč), v dalších případech výše životního minima (3 126,- Kč), případně rozdílu mezi existenčním a životním minimem dle individuálního případu jedince. Na příspěvek na živobytí má nárok každý člověk, který je registrován na ÚP a plní podmínky OSV – pravidelně jednou v měsíci dochází na sjednané schůzky a snaží se aktivně řešit svou situaci. Od 1.1.2009 přešla povinnost vyhotovovat aktivizační plány z OSV na ÚP, tudíž zásadní zodpovědnost za aktivizaci uživatel a řešení jeho sociální situace, kdy se za základní požadavek k jejímu řešení považuje zaměstnání jedince, je v kompetencích pracovníků ÚP. Příspěvek na živobytí má sloužit k pokrytí základních potřeb člověka – potraviny, ošacení, hygienické potřeby.
- *Doplatek na bydlení* – slouží k úhradě ubytování pro osoby, které jsou majitelem bytu nebo jeho nájemcem a jejichž příjem je nižší než částka živobytí osoby nebo příjem společně posuzovaných osob je nižší než částka jejich příjmu. Vyplacení této dávky je základním předpokladem pro umístění uživatele terénního programu do pobytového zařízení, a tudíž ukončení jeho pobytu na ulici.

Česká správa sociálního zabezpečení

ČSSZ zabezpečuje realizaci důchodové politiky státu a výplatu nemocenských dávek. Lidé bez domova, i když již jsou v důchodovém věku, tak v některých případech nemají podány a vyřízeny žádosti o starobní důchod. Dále lidé bez domova mají často díky svému špatnému zdravotnímu stavu nárok na výplatu invalidního důchodu, ať již v plné výši nebo jeho části. Lidé bez domova nejsou schopni si sami důchod vyřídit, byrokratická zátěž je pro ně obtížně překonatelná. Navíc neznají celkovou náročnost tohoto úkolu a obávají se, že i když vynaloží snahu o získání důchodu, tak jim především v případě žádosti o invalidní důchod nebude přiznán.

Exekutorské úřady

Někteří sociálně slabí jedinci volí život na ulici z důvodu dluhové zatíženosti a rezignace na řešení této situace. Terénní pracovník může uživateli ukázat návod, jak situaci pomalými kroky řešit a pomoci s oddlužováním. Základem podpory může být skutečné zjištění dluhů, výše úroků z prodlení a nastavení komunikace s věřiteli. Tato pomoc je potřebná obzvláště u mladých uživatelů služby, kteří v případě neřešení své zadluženosti jsou lapeni do pastí sociální inkluze doživotně, případně volí ilegální způsob získávání finančních prostředků – tzv. „práci na černo“, čímž jim vzniká dluh na sociálním a zdravotním pojištění a zaniká nárok na výplatu důchodu. Téměř všichni lidé bez domova mají dluh na zdravotním pojištění.

2 DESKRIPCE TPS A JEHO KOMPEXNÍ PROPOJENOST SE ZAŘÍZENÍM SAMARITÁN – SLUŽBY PRO LIDI BEZ DOMOVA OTROKOVICE

Jak již bylo zmíněno, TPS navazuje na dvě komplementární služby – Azylový dům Samaritán Otrokovice a Noclehárnu Samaritán Otrokovice, čímž je tvořen komplex služeb poskytovaný lidem bez domova s názvem Samaritán – služby pro lidi bez domova. Na základě této propojenosti je zajištěna kontinuální péče o lidi bez domova v posloupnosti TPS – NS – ADS, jako nejvyšší dostupnou službou na území měst Zlín a Otrokovice pobytového charakteru. Než začnu podrobněji popisovat TPS, tak se chci nejprve zmínit o dvou výše uvedených komplementárních službách, jejichž provázanost zaručuje vhodné podmínky pro resocializaci a integraci lidí bez domova z prostředí ulice. V kapitole popíši vznik jednotlivých služeb a jejich charakter.

O zařízení SSLD se podrobněji zmiňuji především z důvodu komplexní návaznosti jednotlivých služeb na TPS a celkové uchopení při řešení problematiky bezdomovectví na území ORP Otrokovice a Zlín jako vhodného modelu práce s lidmi bez domova v podmínkách NNO v ČR s působností na území menšího města. Dále chci postihnout historický vývoj služeb pro lidi bez domova na tomto území, jako základního pilíře pro analýzu současného stavu a určení strategických východisek do let budoucích. Cílem zařízení SSLD je komplexní péče o lidi bez domova od kontaktování terénním pracovníkem až po návrat k běžnému způsobu života po opuštění ADS.

2.1 Azylový dům Samaritán Otrokovice

2.1.1 Historie

První služba poskytující pomoc lidem bez domova na území města Otrokovice vznikla na konci roku 1995. První ADS byl umístěn v nádražním domku nedaleko nádraží ČD díky spolupráci Charity sv. Anežky a ČD. Uživatelé služby pracovali pro ČD při údržbě veřejných toalet a úklidu nástupišť v rámci resocializačního programu, který byl na svou dobu průlomovou aktivitou. Kapacita byla 16 lůžek ve 4 pokojích. Služba sloužila pro muže, což platí dodnes. V roce 1998 ČD s ročním předstihem vypověděli smlouvu o pronájmu prostor, a tak se musel ADS stěhovat do Starého města do budovy poskytnuté taktéž ČD. V té době došlo k dohodě s PČR, která darovala Charitě sv. Anežky Otrokovice prostory na Baťově, kde ADS působí dodnes.

V roce 1999 byl objekt na Baťově slavnostně otevřen. Klienti již nepracovali jen pro ČD, ale také pro další firmy. Zlomovým bodem pro kvalitativní posun služby byla realizace projektu Azylový dům Samaritán – komplex resocializačních a integračních služeb pro lidi bez domova v letech 2006 a 2007, který byl podpořen z ESF a státního rozpočtu ČR. Díky tomuto projektu se personální základna služby rozrostla na 10 pracovníků. Zlomovým byl především příchod dvou sociálních pracovníků. V období realizace projektu vznikly programy, které měly za účel napomoci integraci uživatelů služby do běžného způsobu života, a které jsou součástí podpory uživatele doposud, jen jsou realizovány v menší míře.

2.1.2 Charakteristika služby ADS

Posláním Azylového domu Samaritán Otrokovice je poskytovat pomoc a podporu mužům v tíživé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Součástí pomoci a podpory je dočasné ubytování, spolupráce zaměřená na dosahování příznivých změn v životě uživatele

směřujících k samostatnému a spokojenému životu v rámci hodnot uznávaných společností.

Azylový dům je pobytovou službou, která řeší problematiku bezdomovectví v Otrokovicích, Zlíně, Napajedlech a přilehlém okolí. Základní ideou služby je resocializace a integrace osob bez přístřeší (mužů). Azylový dům Samaritán Otrokovice se stal vítězem Ceny kvality v sociální péči v kategorii „Nejlepší poskytovatel služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením“.

Uživatelé přicházejí na ADS po konzultaci s pracovníky OSV MMZ, na základě kontaktu terénních pracovníků, případně dalších odborných pracovníků, kteří pracují s touto cílovou skupinou (např. sociální pracovníci v nemocnicích). Jedná se o muže bez rodinného zázemí, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, jsou často nezaměstnaní, vrací se z VTOS, mají potíže s dluhy, nadužívají alkohol nebo se dostali do krátkodobé krizové situace a potřebují odbornou pomoc k jejímu překlenutí.

Současná kapacita služby je 35 lůžek, v loňském roce službu využilo 76 uživatelů, v roce 2007 to bylo 103. Azylový dům Samaritán je nosnou službou zařízení Samaritán – služby pro lidi bez domova. Výše úhrady za ubytování se pohybuje od 2 460,- Kč do 2 700,-

Cíle služby vzhledem k uživateli jsou:

- Uspokojení základních životních potřeb (ubytování, poskytnutí praktického zázemí, potravinové pomoci, oblečení, základního poradenství a emoční podpory)
- Stabilizace a orientace v osobní situaci – uplatnění osobních práv, vyřízení osobních záležitostí.
- Získání schopností a dovedností pro život bez závislosti na sociálních službách, v rámci společenských norem.

Současná základní struktura programů podporujících integraci uživatelů služby je:

- Program nepřetržité pomoci: nepřetržitá podpora, první kontakt, základní poradenství, informační servis, emoční podpora.
- Program sociálně-terapeutický: poradenství - individuální plánování, case management, sociálně - právní poradenství; sociálně – terapeutické aktivity.
- Pracovně-resocializační program: program pracovní terapie,
- Job klub - pracovně-integrační program (skupinová i individuální práce s uživateli).
- PC klub - výuka uživatelského zvládnání práce s PC, Internet free - volný přístup k internetu.
- Program rozvojových aktivit: duchovní podpora, společenské, kulturní, sportovní akce a aktivity.

Službu realizuje pracovní kolektiv ve složení vedoucí zařízení, dva sociální pracovníci, pracovně-resocializační pracovník, čtyři sociální asistenti, hospodářka.

2.2 Noclehárna Samaritán Otrokovice

Druhou komplementární službou je NS. Jedná se o nejmenší službu zařízení SSLD s kapacitou 4 lůžka, která je využívána především v zimních měsících a její obloženost se pohybuje okolo 30%. Služba je poskytována v časovém rozmezí od 19:00 do 9:00 hodin. Úhrada za nocleh je 50,- Kč. Služba je poskytována od 1.1.2007 v nezměněné podobě dodnes. Její význam spočívá v možnosti využití noclehu i v případě, když je člověk bez domova bez finančních prostředků – tři noci v měsíci může uživatel využít službu zdarma, s podmínkou, že si nocleh odpracuje úklidem. NS je důležitou spojnicí při přechodu uživatele z prostředí ulice na ADS. Uživatel zde má potřebné zázemí pro stabilizaci, čas na vyřízení potřebných náležitostí pro přechod na ADS (především potvrzení o bezinfekčnosti od lékaře, vyřízení dávek pomoci v hmotné nouzi). Uživatel může využít poradenství sociálního asistenta, případně sociálního pracovníka, kdy dochází k monitoringu situace uživatele.

Základem podpory uživatele v jeho tíživé sociální situaci je:

- uživatel má k dispozici lůžko a praktické zázemí,
- má možnost i povinnost provádět osobní hygienu,
- v případě potřeby je mu poskytnuta pomoc ve formě oblečení,
- v případě potřeby je mu poskytnuta pomoc ve formě potravin.

Personál zajišťující provoz služby se skládá z vedoucího zařízení, sociálního pracovníka a týmu sociálních asistentů, kteří se spolupodílí také na chodu služby ADS.



Obrázek 5. Uživatel žijící pod mostem

2.3 Terénní program Samaritán

Třetí, nejvíce nízkoprahovou službou zařízení SSLD je TPS, služba, jejíž analytický rozbor je primárním záměrem mé práce. Služba je poskytována na území ORP Otrokovice, Zlín a Napajedla. V průběhu realizace služby dochází k dynamickému rozvoji služby, a stále registrujeme možnosti její působnosti v dalších oblastech práce se sociálně vylouče-

nými osobami. Jedná se o poměrně novou službu, která významným způsobem prezentuje zařízení SSLD na veřejnosti. Realizátoři myšlenky zřízení této služby zřejmě tehdy neočekávali, jak zásadní službou se TPS stane pro zařízení SSLD.

2.3.1 Historie

Vznik služby se datuje k 1. 3. 2006. Služba byla financována ze zdrojů realizovaného projektu z ESF, za významné spolupráce úředníků Zlínského kraje. Zpočátku terénní pracovník a sociální pracovník ADS prováděli monitoring situace osob bez přístřeší na území ORP Otrokovice, následně i ORP Zlín. Poté probíhaly depistáže lokalit, kde byl registrován výskyt osob bez přístřeší. Do terénu pracovníci vyráželi 1x až 2x měsíčně a k navázání kontaktu se zájemci o službu byly využívány především potravinové balíčky. Při depistážích byli oslovováni jak bývalí uživatelé služby ADS, tak noví zájemci o službu SSLD. Zájemcům o službu byl vysvětlován charakter služby, která pro ně byla nová a neznámá. Samotné působení služby v roce 2006 bylo spíše průkopnickým, služba se zapisovala do povědomí lidí bez domova. Bylo provedeno jen několik desítek terénních kontaktů.

Významným počinem byla realizace tzv. mobilní kanceláře v předvánočním období, které se zúčastnilo 23 uživatelů. Mobilní kancelář přináší rozšířené množství služeb poskytovaných uživatelům terénního programu – oblečení, PC. Klienti zde vyjadřují potřeby, které během běžných terénních intervencí často nesdělují – více přemýšlejí o své současné situaci. Mobilní kancelář dostává služby terénního programu do širšího povědomí u cílové skupiny, podporu využívají i lidé, kteří nejsou běžně terénními pracovníky oslovováni, případně nejeví zjevné známky sociální krize, i když po kontaktu terénním pracovníkem jsou zjišťovány evidentní známky sociálního vyloučení. Protože se realizace mobilní kanceláře osvědčila, byla uskutečňována opakovaně se zvýšením intenzity v zimních měsících.

V roce 2007 dochází k dalšímu rozvoji služby, terénní pracovník dochází za uživateli pravidelně, 5x až 8x měsíčně. Jsou vyřizovány první doklady, registrace na OSV a ÚP. Služba slouží zjevné bezdomovecké populaci, kdy ovšem dochází ze strany některých uži-

vatelů služby k jejímu zneužívání, což se bohužel děje dodnes. Celkem je poskytnuto 532 kontaktů z 1500/rok, které byly plánovány.

Výrazným průlomem v kvalitě i kvantitě služby je rok 2008. Dochází k rozšíření personální základny služby z 0,5 na 1,5 úvazku díky získání téměř 100% požadovaných finančních prostředků při dotačním řízení MPSV. Dále dochází k navýšení počtu kontaktů, které jsou garantovány v registraci, na 2000/rok. V poslední řadě je zřízena pozice terénního sociálního pracovníka na 1,0 úvazku díky splnění kvalifikačních požadavků. Terénní sociální pracovník se nyní může plně soustředit na výkon terénní práce. Má k dispozici terénního pracovníka na 0,5 úvazku.

2.3.2 Současná charakteristika služby TPS

V současné době působí terénní pracovníci ve vytipovaných lokalitách každodenně, práce s uživatelem se stala pravidelnou a komplexní. Pracovník kontaktuje nového uživatele a během několika dnů je schopen jeho sociální situaci pozitivně ovlivnit, není časově omezován, tak jak tomu bylo dříve. Počet uživatelů služby rapidně vzrostl a to především na území ORP Zlín. V roce 2008 bylo kontaktováno celkem 170 lidí bez domova. Bylo provedeno 2207 kontaktů. S některými uživateli je pracováno dlouhodobě, jiní se vyskytli na ulici krátkodobě, přičemž využili pomoc terénních pracovníků, případně odcestovali mimo lokality, kde působí TPS. Dále jsou realizovány mobilní kanceláře.

Novou činností TPS se stala tzv. „práce s předluženými domácnostmi“. Byl vytvořen systém podpory, jak lidem, kteří jsou dluhově zatíženi a nejsou schopni hradit své pohledávky, pomáhat (více je popsáno v kapitole 3.). Terénní pracovník dochází především do domácností uživatelů. V roce 2008 byli kontaktováni 4 jednotlivci a 4 rodiny. Bylo provedeno 89 intervencí se střídavými úspěchy, které jsou odvislé od aktivního přístupu uživatele. Snahou terénního pracovníka není situaci uživatele vyřešit, ale najít východiska a ukázat, jak situaci řešit. Hlavní kompetence zůstává na uživateli. Realizace prozatím probíhá pouze na území ORP Otrokovice, a to především z důvodu personální kapacity služby.

Tak, jak byla služba TPS nastavena v roce 2008, působí i v roce 2009. Je prohlubována spolupráce s OSV, kdy v některých případech terénní pracovníci pomáhají při konzul-

taci a návrzích řešení sociální situace osob ohrožených sociálním vyloučením. Vzrostl pravidelný počet účastníků mobilních kanceláří, a to v průměru na 30

Pro úplnost je nutno popsat, jak se vyvíjí situace v jednotlivých ORP.

ORP Otrokovice

Celkový počet obyvatel města je cca. 19 500. Trvale se zde nachází okolo 20 lidí bez domova, kteří se zde pravidelně zdržují především v letních měsících. V zimních měsících se počet uživatelů služby TPS snižuje na polovinu, uživatelé opouštějí obec neznámo kam (zřejmě Tlumačov a další přilehlé obce). Práce s cílovou skupinou je zde velmi obtížná. Jedná se o lidi bez domova výrazně trpící závislostmi a dlouhodobě pobývajících v prostředí ulice (i přes deset let). Často se jedná o bývalé uživatele služby ADS. Otrokovice jsou významným železničním uzlem, proto jsou zde kontaktováni další lidé bez domova, kteří se ovšem na území zdržují jen krátkodobě, občas využijí služby NS, výjimečně ADS. Uživatelům je pomáháno především při vyřizování dokladů a zvyšování jejich informovanosti o možnostech pomoci. Uživatelé mají převážně negativní přístup k sociálním službám a pracovníkům TPS se tato situace nedaří změnit. Většina zde se nacházejících lidí bez domova má zkušenost z VTOS.

ORP Zlín

Zde služba plní výrazným způsobem své poslání a cíle. Dochází k pozitivnímu posunu u většiny uživatelů služby. Jsou vyřizovány doklady, registrace na ÚP, OSV, řešena sociální situace uživatelů služby na základě jejich individuální zakázky. Služba se vryla do povědomí cílové skupiny a dochází k vzájemnému informování o službě mezi cílovou skupinou. Velmi dobře je nastaven způsob spolupráce s OSV, především se sociálním kurátorem pro dospělé, který se účastní terénních intervencí a mobilních kanceláří. Díky tomu dochází ke komplexnější práci s uživatelem.

Na území ORP Zlín se trvale nachází zhruba 40 lidí bez domova, kteří se zde zdržují pravidelně. Město Zlín má okolo 80 000 obyvatel. Opět zde převažují muži nad ženami.

V loňském roce zde bylo kontaktováno 130 lidí bez domova. Vyskytují se zde i uživatelé ze zahraničí – SR, Polsko.

V rámci služby je spolupracováno s dalšími NNO. V některých případech dochází k umístování uživatelů služby na ADS. Služba zde vykazuje zjevné známky potřeby. Pozitivně je zde vnímána realizace mobilní kanceláře. Mezi projektovými záměry ORP Zlín je zakoupení tranzitního vozu, který by pravidelně dojížděl do lokalit, kde se nachází osoby bez přístřeší a byl vybaven odpovídajícím zázemím – PC, internet, tiskárna, stůl, lavice, zařízení na výdej stravy, zázemí pro administrativu.

ORP Napajedla

Jedná se o město s počtem obyvatel 7 500. V roce 2008 byl proveden monitoring lokality, navázána spolupráce s OSV a několik depistáží. Lidé bez domova se zde téměř nevyskytují, případně jsou umístěni v ubytovnách a ADS. Jeden muž přebývá na půdě polorozbořeného domu u Svytlahy, v létě se zde příležitostně objeví několik lidí bez domova, kteří přebývají ve stanu. Bylo zjištěno, že TPS zde nemá uplatnění v oblasti práce s lidmi bez domova. Svě uplatnění nalezne jen v případě realizace „práce s předluženými domácnostmi“ nebo v případě rapidního nárůstu bezdomovecké populace.

Uživatelé služby mnohdy migrují mezi jednotlivými lokalitami, proto je vhodné propojení výše zmíněných lokalit a působnost služby na takto velkém území. Lidé cestují především ze Zlína do Otrokovic a obráceně. V ČR neexistuje souhrnná evidence všech lidí bez domova, proto také nejde přesně spočítat počet lidí, kteří žijí na ulici. Terénní pracovníci působící na jednotlivých územích nekomunikují s dalšími terénními pracovníky na jiných územích. Proto zde vzniká obtíž při práci s migrujícími uživateli služby, jelikož při jejich krátkodobém pobytu v lokalitě není terénní pracovník schopen s uživatelem navázat vztah důvěry, který je potřebný ke kvalitní práci s uživatelem. Toto propojení lokalit TPS výrazně pozitivně působí na práci s cílovou skupinou.

2.3.3 Spolupracující organizace TPS

Jelikož je jedním z cílů služby TPS kontaktovat lidi bez domova a následně pomocí základního poradenství je nasměrovat na další instituce a organizace, kde naleznou odbornou pomoc, tak uvádím výčet organizací působících v lokalitách, kde je realizována služba. V případě některých organizací je přihlíženo k jejich nedostupnosti na území ORP Otrokovice a Zlín a jsou zmíněny nejbližší místa, kde je k dosažení této pomoci (týká se především AD pro ženy). Podrobnější informace jsou uvedeny na letáku ke službě (viz. Příloha P I). Jedná se o tyto organizace:

- *Instituce zřizované státem či obcemi* – OSV Otrokovice, Zlín, Napajedla, Vizovice; Probační a mediační služba Okresního soudu ve Zlíně; ÚP Zlín (spadají pod něj pobočky v dalších městech); Matrika města Zlína a dalších měst v celé ČR.
- *Nestátní neziskové organizace* – Azylový dům Samaritán, Noclehárna Samaritán, Azylové zařízení a nízkoprahové centrum pro muže Zlín, Azylový dům ELIM Vsetín, Azylový dům pro muže Kroměříž, Azylový dům sv. Vincence Staré Město, Azylová poradna se sociálním bydlením Uherské Hradiště (zde mohou být umístěny i ženy), Azylový dům pro ženy Olomouc, K Centrum Zlín, Charitní šatní Otrokovice, Charitní centrum sociální pomoci Zlín, Občanská poradna STROP Zlín, Linka SOS Zlín.
- *Ostatní organizace* – jedná se především o komerční ubytovny, které jsou v soukromém vlastnictví. Zde jsou umístěny převážně ženy, kvůli absenci AD pro ženy. V případě zájmu uživatelů služby dochází k předávání informací o ubytovných pomocí letáku s názvy a adresami. Na ubytovnách ovšem uživatel neobdrží odbornou pomoc.

2.3.4 Finanční zabezpečení služby TPS

Pro ucelenou představu o realizaci služby uvádím rozpočet služby TPS. Vycházím ze skutečnosti, kterou jsem doplnil o některé položky. Rozpočet je konstruován dle současného stavu poskytované služby. Rozpočet je uváděn na celý rok. Personální obsazení je 1,5

úvazku terénního pracovníka a administrativní pracovníci. Při sestavování rozpočtu se počítá se zázemím pro službu. Přítomnost kanceláře, která je vybavena odpovídajícím zázemím – PC, tiskárna, internet, stůl, židle, skříň. V případě vlastnictví kanceláře jsou náklady na pořízení výše popsaného vybavení cca. 35 000,- Kč.

Finanční rozpočet služby:

Nákladová položka	Plánované náklady	Poznámka - slovní komentář
Provozní náklady		
<i>Materiálové náklady</i>		
Potraviny	10 000	potravinová pomoc
Materiálové vybavení	3 000	základní lékařské vybavení, ponožky
Pohonné hmoty	12 000	služební auto; tranzitní vůz na MK
Nákup odborných publikací	4 000	knižní publikace, zákoníky
Vybavení pracovníků	9 000	boty, batohy, bundy
Vybavení (DDHM do 40 tis.)	0	podle potřeb - kancelářské vybavení
<i>Nemateriálové náklady</i>		
Energie - el., voda, plyn	20 000	pro potřeby kanceláře
Opravy a udržování budov a aut	6 000	běžná úprava, opravy
Cestovní náklady	7 000	na kurzy a školení
Telefony	7 000	mobilní telefony pro pracovníky
Poštovné	1 500	
Internet	3 000	
Právní a ekonomické služby	5 000	účetní audit
Supervize	10 000	
Školení a kurzy	15 000	pro další vzdělávání pracovníků
Pojištění auta a zaměstnanců	6 000	
<i>Jiné provozní náklady</i>		
Náklady na reprezentaci, PR	6 000	letáky, informační materiály
Provozní náklady celkem	124 500	
Osobní náklady		
<i>Mzdové náklady</i>		
Hrubé mzdy pracovníků	346 560	výše stanovena dle průměrů ve ZK
Odvody na soc. a zdrav. zabezpečení	120 746	zahrnuto i zákonné pojištění
Osobní náklady celkem	467 306	
Náklady na realizaci služby celkem	591 806	

Prostorové a materiální zabezpečení služby:

Jelikož je cílem služby působit na uživatele v jeho přirozeném prostředí, tak služba nevyžaduje enormní prostorové a materiální zajištění. Převážnou část pracovní doby tráví terénní pracovníci ve vytipovaných lokalitách při práci s uživateli služby. K chodu služby potřebují pouze kancelářské zázemí – stůl, židli, PC soustavu, tiskárnu, internet a prostory na archivaci dokumentů (uzamykatelnou skříň). Dále je zapotřebí mít skladovací prostory na potraviny (pro potravinovou pomoc), lékařské vybavení, ošacení a hygienické pomůcky (kapesníky, dámské vložky apod.).

2.3.5 Dokumentace TPS

Jelikož terénní pracovníci pracují s uživateli dlouhodobě a kontaktují je opakovaně, proto je nutno vést dokumentaci ke službě. Dále je nutno také dokládat počet úkonů, ke kterým se služba zavázala (v případě terénních programů se jedná o prvokontakty, kontakty, intervence a další pomoc). Vytváření dokumentace také napomáhá k předávání informací mezi jednotlivými pracovníky služby. V poslední řadě nás k tomu vedou Standardy kvality v sociálních službách a snaha o vzbuzení důvěry u klienta a poukázání na profesionalitu služby. „*Dobře vedená dokumentace pak může být podkladem pro analýzu dosahování cílů služby, a tím i pro zvyšování kvality poskytované služby.*“ (Janoušková; Nedělníková, 2008a, s. 465)

Terénní pracovníci jsou povinni vyhotovovat denní záznamy z terénních výjezdů, kde uvádí následující informace (viz. Příloha P III):

- datum a časové vyjádření,
- jména účastníků terénního výjezdu,
- celkový průběh kontaktů a intervencí s uživateli (uživatel je označen buď dle jména, případně pokud uživatel žádá o anonymitu, tak pod přezdívkou či popisem vzhledu – může být i pod číselným kódem), kde je zaznamenán stručný obsah kontaktu či intervence,

- kvantitativní ukazatelé – počet kontaktů a intervencí (muži, ženy), lokality (Zlín, Otrokovice), individuální a skupinové kontakty, počet telefonických intervencí a doprovodů,
- počet potravinové pomoci – potravinové balíčky a polévky,
- v záznamu je uvedeno také jméno terénního pracovníka, který záznam vyhotovil a jeho podpis.

Dále terénní pracovníci sepisují s uživateli smlouvy (viz. Příloha P II):

- *Smlouvu s poskytnutím osobních údajů* – v případech, kdy dochází k manipulaci s osobními údaji uživatele, např. při vyřizování dokladů (pokud je rodný list zasílán z jiného města v ČR).
- *Souhlas s předání finančních prostředků terénním pracovníkům* – v případech, kdy terénní pracovník přebírá od uživatele finanční prostředky za nějakým účelem, např. vyřízení dokladů.
- *Souhlas s uchováním dokumentů* – v případech, kdy si uživatel uchovává v kanceláři terénního pracovníka některé ze svých dokumentů, např. rodný list, fotografie na OP.

Terénní pracovníci s uživateli nesepisují písemné smlouvy o poskytování sociální služby. Smlouva je uzavřena ústně, tak, jak to i povoluje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Dále terénní pracovníci vyhotovují sumární statistické údaje o službě v intervalu měsíce za účelem evidence kvality služby. Při vyhotovování se vychází z denních záznamů. Navíc jsou evidovány počty nových uživatelů služby, počet vyřízených OP, RL, registrací na ÚP, doprovodů na OSV a počet účastníků mobilní kanceláře.

2.3.6 Příklady dobré praxe TPS

V této kapitole se zmíním o příkladech, jak může pomoci terénní pracovník lidem na ulici. V některých případech uvádím další kontinuální práci s uživatelem, který následně využíval další služby SSLD, především podporu ADS.

Paní Helena

Žena byla poprvé kontaktována v listopadu 2007. Byla intervenována v průměru 3x měsíčně. V březnu se dozvěděl o naší snaze jí pomoci její bratr. Ten kontaktoval terénní pracovníky. Ti mu vysvětlili situaci, ve které se uživatelka nachází. Dále byl po konzultaci s terénním pracovníkem dohodnut další postup vedoucí ke zlepšení její životní situace. Bratr uživatele služby zajistil podnájem, zaplatil za ni dluh na pojištění u VZP ve výši 90.000,- Kč. Uživatelka se přestala vyskytovat v komunitě bezdomovců. V současné době si našla práci a opustila přítele, který má potíže s nadužíváním alkoholu. V bezdomovecké komunitě se znovu příležitostně objevuje, ale je stále čistě oblečena a upravena.

Pan Josef

Muž byl kontaktován ve Zlíně. Byl bez dokladů a financí. Pán měl značné zdravotní problémy. Nabídli jsme mu možnost ubytování v ADS a vyřízení dokladů. Odmítl. Byl opět kontaktován v červenci. Pomoc přijímá. Nabídli jsme mu doprovod do ADS, kde se ubytoval. Muž se narodil na Slovensku, ale převážnou část života strávil na území ČR. Ve spolupráci se sociálním pracovníkem a slovenským konzulem v Brně se podařilo vyřídit potřebné doklady, aby mohl přijímat dávky, na které má nárok, a mohl se stát příjemcem zdravotní péče.

Následně bylo muži vyřízeno české občanství, jelikož žil a pracoval v ČR více jak 30 let a uživateli byl přiznán starobní důchod. Nyní uživatel čeká na umístění do domova důchodců.

Pan Jiří

Muž byl kontaktován terénním pracovníkem ve Zlíně. V několika igelitových taškách měl veškerý svůj majetek. Byl velmi nedůvěřivý. Žil jak se dalo. Prosil lidi o drobné práce, za které mu dávali almužny a z těch pak žil. Měl nárok na výplatu důchodu, ale vzhledem k tomu, že migroval po celém kraji, neměl nic. Nabízeli jsme mu službu ADS, odmítal, nakonec přijal. Po několika týdnech se podařilo vyřídit dávky a následně i zpětnou výplatu důchodu. Pan Jiří poté využíval službu ADS. Následně bylo za pomoci sociálního pracovníka vyjednáno jeho umístění do domova důchodců, kde je umístěn dodnes.

Pan Petr

Muže jsme intervenovaly v lese v roce 2008. Nikdy dříve nebyl terénními pracovníky osloven. Měl jen spací pytel a několik dek, nad nimiž měl napnutou igelitovou plachtu. Živil se sběrem barevných kovů. Jeho týdenní příjem byl okolo 200,- Kč. Hned druhý den jsme muži vyřídily OP, byl zaregistrován na ÚP, a zažádal si o dávky pomoci v hmotné nouzi. Třetí den jsme se s mužem, který byl bez prostředků, dohodly na schůzce a následně byl převezen do Azylového domu Samaritán. Zde byl ubytován. Muž se nedokázal orientovat v sociálním systému, a tudíž sám nevyhledával pomoc. Po několika týdnech se klient aktivně zapojil do pracovního-resocializačního programu. Nyní uživatel pracuje na plný pracovní úvazek jako údržbář a plánuje opuštění ADS. Díky intervencím terénního pracovníka začal okamžitě řešit svoji krizovou životní situaci a během tří dnů byl ubytován na SSLD.

Pan Jan

Muž byl kontaktován ve Zlíně na nádraží ČD. Pan Jan žil již mnoho let na ulici. Střídavě pobýval i v azylových zařízeních. V létě ho terénní pracovníci našli ve velmi špatném zdravotním stavu. Na těle měl hnisající rány a dolní končetiny zasaženy bércovými vředy. Byl sankčně vyřazen z ÚP, takže nepobíral žádné soc. dávky. Odmítal jít do nemocnice ze strachu před bolestivým ošetřením. Terénní pracovníci se snažili ho o potřebě

hospitalizace přesvědčit. Byla přivolána sanitka, která ho dopravila do nemocnice, ale ještě téhož dne odtud utekl. Jeho zdrav. stav se den ode dne zhoršoval. V říjnu se mohl opět zaregistrovat na ÚP a na soc. odboru MMZ, což učinil za doprovodu a s podporou terénních pracovníků, tomu předcházelo také vyřízení nového OP. Záměrem bylo pomoci mu vyřídit dávky, zprostředkovat zdravotní ošetření a ubytovat ho na azylovém domě. Přesto, že tomuto muži věnovali terénní pracovníci mnoho času a úsilí, nepodařilo se dosáhnout kýžené pozitivní změny v jeho životě. Pan Miroslav se nedostavil hned na 1. schůzku na ÚP, a byl znovu sankčně vyřazen. Přes varování terénních pracovníků, kteří mu doporučovali okamžitou hospitalizaci, odejel do Přerova, kde na ulici zemřel. Pravděpodobnou příčinou byla infekce zavlečená do jeho otevřených ran.

3 METODIKA POSKYTOVÁNÍ TPS

Metodika poskytování sociální služby je stěžejním dokumentem pro realizaci sociální služby. Podmínka jejího vyhotovení je dána zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Metodika má být návodem, jak správně realizovat sociální službu. Terénní pracovník by ji měl důkladně znát a přesně se řídit jednotlivými ustanoveními. Metodika ovšem nemůže postihnout všechny aspekty výkonu sociální práce, tudíž je jen jakýmsi opěrným bodem pro realizaci sociální služby. Je také důležitým podkladem pro informovanost uživatelů služby a kontrolních orgánů poskytovatelů finančních prostředků o zajištění chodu služby.

Cílem této kapitoly je popsat, jak by měla vypadat metodika pro poskytování terénního programu pro osoby bez přístřeší. Vznik metodiky je individuální podle autora, je ovšem vázán na splnění podmínek dle dokumentu: Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Mnou popsaná metodika je pouze doporučujícím materiálem pro vznik dalších podobných materiálů. Jednotlivé části metodiky se mohou lišit dle velikosti lokality, kde služba působí, dle množství lidí bez domova, kteří se zde vyskytují, velikosti sítě institucí, které v dané lokalitě působí a individuálních potřeb uživatelů. Při sestavování této kapitoly jsem se zaměřil především na procedurální standarty, které se váží převážně k práci s uživatelem. Metodika poskytování služby TPS je doplněna o některé specifické postupy vyplývající z praktických zkušeností s realizací služby.

3.1 Cíle a způsoby poskytování služby

Principy, poslání, cíle:

Posláním Terénního programu Samaritán je podpora a pomoc lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci – bez domova a nevyužívají služeb pobytového charakteru.

Cíle služby vzhledem k uživateli:

- Uspokojení některých základních životních potřeb lidí bez domova.
- Zvýšení informovanosti cílové skupiny.
- Orientace v osobní situaci – uplatnění osobních práv, vyřízení osobních záležitostí.

Cíle služby vzhledem ke společnosti:

- Zmírňování dopadu problému bezdomovectví ve Zlínském kraji.
- Prevence sociálně – patologických jevů.

Principy poskytovaných služeb:

- Důraz na profesionální poskytování služby a její širokou nabídku.
- Respekt k individualitě, minulosti, a pohledu na vlastní budoucnost uživatele.
- Společné hledání cesty k řešení situace uživatele.

Cílová skupina:

- *Osoby bez přístřeší* - lidé bez střechy – lidé žijící na ulici a využívající nízkoprahové služby – denní centra a noclehárny.
- *Osoby v krizi* - lidé v nejistém bydlení a v nevyhovujících podmínkách – předlužené domácnosti, lidé vykázaní z bytu, soudně vystěhovaní atd.
- *Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách.*
- *Osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy.*

Věk: od 18 - ti let.

Základní struktura poskytovaných služeb:

- Aktivitky umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
- poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.

Kapacita: 2 000 kontaktů za rok

Pravidelné kontaktní hodiny v místě kanceláře terénních pracovníků: pondělí 8-12 hodin; středa 13-17 hodin. Během ostatních pracovních dnů je služba poskytována v nepravidelných časových intervalech.

Úhrada za službu: zdarma.

Systém podpory

Podpora je poskytována především ve třech liniích:

- 1) Nepřímá práce s uživatelem - monitoring lokalit, depistáž - vyhledávání uživatelů.
- 2) Navázání kontaktu s uživatelem služby – kontakt, informační servis, předání potravinové pomoci, oblečení, základního lékařského vybavení.
- 3) Individuální práce s uživatelem – poradenství, individuální plánování a případové vedení, sociálně – terapeutické činnosti.

Specifikace podpory:

- Potravinová pomoc – chléb, káva, polévka, potravinový balíček.
- Pomoc při zajištění oblečení.
- Krátkodobé bezplatné přespání v Noclehárně Samaritán Otrokovice.
- Dlouhodobé ubytování v Azylovém domě Samaritán Otrokovice.
- Zprostředkování ubytování v ubytovně nebo jiném azylovém domě.
- Zprostředkování azylového domu pro ženy.
- Pomoc při řešení individuálních problémů.
- Sociálně – právní poradenství.
- Pomoc při znovuzískání rodného listu a OP.
- Pomoc při registraci na ÚP.
- Pomoc při registraci na Odboru sociálních věcí.
- Pomoc při domlouvání splátkových kalendářů při splácení dluhů.
- Zprostředkování kontaktů s rodinou, příbuznými, dětmi.
- Zajištění základního lékařského vybavení.
- Zprostředkování pomoci při zdravotních problémech.
- Zprostředkování léčebny nebo terapeutické komunity.
- Navázání spolupráce s probační a mediační službou - možnost odpracovat si alternativní trest.

Formy podpory:

- poskytování podpory v přirozeném prostředí uživatele
- poskytování podpory na kontaktních místech
- podpora v „Mobilní kanceláři“ (dodávka upravená jako kancelář)
- doprovod na úřady, do zdravotnických zařízení a dalších institucí

Metody realizace:

Konkrétní podoba realizace programů reaguje na potřeby uživatelů a jejich postoje k řešení své situace. Lidé žijící na ulici rezignovali na řešení své situace a často ani možnosti řešení neznají. Lidé ohrožení vznikem bezdomovectví mají často zájem situaci řešit, ta však bývá velmi složitá a možné zdroje pomoci jim nejsou známy nebo jsou obtížně dostupné. Služba je poskytována tak, aby se co nejvíce přiblížila potenciálním uživatelům. Terénní pracovníci kladou důraz na identifikaci a mobilizaci jejich vlastních zdrojů a na zavedení systému podpory spolupracujících organizací v rámci řešení problémů cílové skupiny.

V rámci **terénní práce** (streetworku) – práce s lidmi na ulici formou poskytování potravinové a materiální pomoci, sociálně-právního poradenství, doprovázení, sociálně terapeutických aktivit, koordinace využívání služeb, doprovod do nemocnice, na úřady či do azylového domu. Předcházení zhoršení stavu a motivace ke změně nepříznivé situace.

Home visiting – práce pouze s motivovanými uživateli, prevence vzniku bezdomovectví, v případě aktuální ztráty bydlení zprostředkování náhradního bydlení – azylové domy, ubytovny. Pomoc se stěhováním do náhradního bydlení.

Práce s předluženými domácnostmi - práce s předluženými domácnostmi či jednotlivci zahrnuje systémy podpory v situacích zadlužení, nebezpečí exekuce, či více exekucí, hrozby ztráty či zásadní destabilizace životního zázemí. Cílem podpory Terénního programu Samaritán je poskytnutí poradenství a zajištění komunikace s věřiteli, úřady nebo exekutory při řešení tohoto problému. Jde o systematickou a dlouhodobou podporu či jednorázové poradenství přímo v přirozených podmínkách uživatele této služby. Základní osou podpory služby je:

- zjištění stavu dluhů,
- konzultace prioritních splátek u rodin zatížených více splátkami,
- sestavení rodinného rozpočtu, zjišťování možností lepšího hospodaření s financemi,

- konzultace a doporučení možností zvýšení příjmu,
- zpracování splátkového kalendáře,
- kontakt s věřiteli, úřady, exekutory.

Důležitou pracovní pomůckou terénních pracovníků je - **Mobilní kancelář** – uzpůsobený dodávkový automobil, který poskytuje nerušené místo k jednání, možnost přístupu k PC, alternativnímu kompletnímu kancelářskému zázemí. Vytváří také prostor pro poskytnutí potravinové a materiální pomoci. Je-li kancelář v jiném městě či dokonce lokalitě, než žije uživatel, stává se pro uživatele tato služba prakticky nedostupná. Mobilní kancelář je pružným a přirozeným prostředím podpory v kontextu životního stylu cílové skupiny.

Terénní pracovníci nabízejí lidem žijícím na ulici potravinovou a materiální pomoc, poradenství, možnost přístupu k PC.

3.2 Proces přijímání zájemce o službu

Zájemce o službu je kontaktován přímo ve svém přirozeném prostředí. Pracovníka může kontaktovat telefonicky, písemně, osobně, e-mailem na kontaktech vyznačených v letáku o službě. Zájemce o službu je informován o podmínkách poskytování služby.

Terénní pracovník pracuje s uživateli se specifickými potřebami. Definice a pracovní postupy jsou definovány v Metodice.

Mechanismy uzavírání smlouvy o poskytování služby

Smlouva o poskytování služby mezi poskytovatelem prostřednictvím terénního pracovníka a uživatelem je uzavírána ústně. Týká se především nabídky služeb terénního pracovníka, formy využívání služby a systému vzájemné spolupráce.

V případě, že terénní pracovník operuje s daty o klientovi, sepisuje s ním smlouvu o poskytnutí osobních údajů. Pokud terénní pracovník manipuluje s financemi služby, tak

sepisuje s uživatelem souhlas o předání finančních prostředků za účelem zprostředkování pomoci (např. při vyřizování dokladů).

Proces individuálního plánování služby

Terénní pracovník pracuje s uživatelem i formou individuálního plánování a case management (případové vedení). V rámci těchto technik podpory není zpracovávána žádná adresná dokumentace. Terénní pracovník si vede záznamy o intervencích včetně plánování pouze s iniciály, holým jménem, pod přezdívkou. Může pracovat i s osobními údaji či s osobními doklady uživatele. V tomto případě si od uživatele vyžaduje jeho písemný souhlas.

Průběh individuální plánování:

Při individuálním plánování si s uživatelem služby vyjasňujeme, proč potřebuje naši službu a co si od ní slibuje. Uživatel si stanovuje své osobní cíle, ve spolupráci s terénním pracovníkem sestavuje plán, jak těchto cílů dosáhnout a terénní pracovník uživatele služby podporuje v realizaci stanovených cílů. Individuální plánování probíhá v několika fázích:

- 1) ***Vyjádření přání a potřeb*** – vyjádření uživatele, co vlastně od nás očekává. Přání uživatele musí být v souladu s posláním služby. Můžeme zde řadit např. pomoc s vyřízením osobních dokladů, registrací na ÚP, OSV, pomoc při zajištění ubytování.
- 2) ***Stanovení osobního cíle*** – z přání a potřeb vybereme to, co je v kompetencích terénního pracovníka. Pojmenujeme si cíl, kterého chceme dosáhnout. Nutná je zaměřenost do budoucna. Cíl by měl být měřitelný, konkrétní, realizovatelný a výsledkem realizace musí být pozitivní změna v sociální situaci uživatele. Pokud si uživatel chce stanovit nereálný cíl (např. zajistit byt), tak mu vysvětlíme, že to není v našich možnostech, ale poukážeme na další možnosti řešení (např. pobyt na azylovém domě).

- 3) *Určení jednotlivých kroků, kterými lze dosáhnout cíle* – terénní pracovník si domluví s uživatelem jednotlivé konkrétní kroky potřebné k realizaci cíle včetně termínů a odpovědnosti zainteresovaných stran při jejich plnění. V průběhu realizace jednotlivých kroků se spolu s uživatelem ujišťujeme, zda směřujeme k vytyčenému cíli.
- 4) *Zhodnocení naší spolupráce* – v interakci s uživatelem zjišťujeme, zda bylo cíle dosaženo, co je ještě zapotřebí vykonat pro naplnění cíle a kdy budeme spolupráci považovat za úspěšně ukončenou. Terénní pracovník dále zjišťuje od uživatele, zda služba splnila svůj účel. V případě splnění cíle se terénní pracovník domlouvá s uživatelem, zda bude probíhat dále spolupráce, zda bude vytyčen další cíl/e, které budou realizovat, nebo dojde k ukončení spolupráce.

Celý proces může trvat několik minut (poradenská činnost), dnů ale i měsíců. V průběhu individuálního plánování může docházet k modifikaci cílů uživatele na základě nových a neočekávaných skutečností. Uživatel má vždy právo ukončit spolupráci. Terénní pracovník konzultuje celý proces individuálního plánování se sociálním pracovníkem a společně hledají co nejefektivnější metody k dosažení cíle. Výsledkem procesu individuálního plánování je *individuální plán*. Ten je zpracován pouze ústně. V případě, že by si uživatel žádal písemnou formu, tak terénní pracovník vyhotovuje individuální plán písemně. V individuálním plánu je popsán celkový proces probíhající při naplňování cíle. Plnění dílčích kroků eviduje terénní pracovník v denních záznamech.

Case management (případové vedení):

Case management napomáhá k pozitivnímu řešení sociální situace uživatele služby. Jeho výhody spočívají především v: individuálním přístupu, který vychází z potřeb, možností a omezení uživatele, nikoliv z nabídky služeb; je flexibilní (přizpůsobuje se intenzitě potřeb uživatele); zaměřuje se na zachované schopnosti uživatele služby a na jejich rozvoj; klade důraz na využívání zdrojů z přirozeného prostředí uživatele; intervence jsou založeny na rozhodnutí uživatele. Dochází zde k interakci mezi uživatelem a case managerem. Cí-

lem case managementu je najít rovnováhu mezi potřebami uživatele a systémem poskytování sociální služby. Case management má několik fází:

- 1) **Fáze orientace a vzájemného poznávání (navázání a budování vztahu)** – case manager nabízí službu uživateli, informuje ho o systému podpory, začíná budovat vztah s uživatelem (důležité je si správně vymezit hranice vztahu), terénní pracovník společně s uživatelem vymezí krizové situace, kdy musí case manager jednat proti vůli uživatele (uživatel je o této možnosti informován a souhlasí s ní).
- 2) **Fáze šetření (mapování)** – tato fáze probíhá paralelně s budování vztahu. Je charakteristická shromažďováním, tříděním a rozbořením informací. Ujasňujeme si, jaké má uživatel potřeby a požadavky, zjišťujeme jeho schopnosti, ujasňujeme si co uživatel považuje za důležitou podmínku k realizaci jeho přání, zjišťujeme, jaké jsou možnosti podpory a zdroje pomoci, ujasňujeme si, jaké jsou možnosti a omezení prostředí. Informace získáváme od uživatele, od členů rodiny, od spolupracujících organizací a z dalších dostupných zdrojů. Je vhodné si vést písemné poznámky. Výsledkem šetření může být také jednoduchý seznam slabých a silných stránek uživatele, tedy potřeb a možností.
- 3) **Fáze stanovení cílů** – pracujeme v následující posloupnosti: přání uživatele – dlouhodobý cíl – překážky – specifické (krátkodobé) cíle – příprava plánu (jednotlivé kroky). Cíle jsou formulovány jasným, srozumitelným jazykem, jsou formulovány konkrétní a ověřitelné termíny, jsou objektivně dosažitelné.
- 4) **Fáze plánování** – na základě stanovení cílů připravujeme krátkodobé a dlouhodobé plány. Plán obsahuje: kdo co udělá, kde, kdy, za jakých podmínek a jakým způsobem. Plán směřuje uživatele k zlepšení jeho sociální situace, přičemž je podstatná i cesta k naplnění plánu. Plán by měl být co nejlépe sladěn s tempem a možnostmi uživatele.
- 5) **Fáze intervencí** – jedná se o naplňování naplánovaných kroků. Zdrojem je plán, který je osnovou pro provádění aktivit.
- 6) **Fáze vyhodnocování a zpětné vazby** – prolíná se celým procesem případového vedení. Cílem je revize předešlé činnosti a její korekce. Hodnotíme zvláště proces a cíle. Zaměřujeme se především na vztah s uživatelem (kvalitu, komunikaci), čas (jak jsme dokázali přizpůsobit tempo možnostem uživatele) a činnosti (reflektuje plán očekávání, potřeby, schopnosti i omezení?).

Ukončení spolupráce:

Terénní program je natolik nízkoprahovou službou, že k ukončení spolupráce dochází ve velmi ojedinělých případech. Spolupráce může být ukončena v těchto případech:

- uživatel nemá zájem využívat službu,
- uživatel začne využívat jinou sociální službu (např. azylový dům),
- uživatel se přestane vyskytovat v lokalitě, kde působí služba.

Kontraindikace pro přijetí uživatele do služby:

- Věk,
- uživatel nespadá do cílové skupiny služby,
- kapacita schopností a možností terénního pracovníka je překročena (je zaměstnán současnými uživateli služby, kterým by se v případě práce s novým uživatelem nemohl věnovat s odpovídajícím úsilím),
- uživatel využívá jinou služby (např. azylový dům),
- terénní pracovník nezná metody, jak uživateli pomoci a nemá odpovídající kvalifikaci k jejich realizaci.



Obrázek 6. Stará tovární hala, kde se zdržují osob bez přístřeší

3.3 Krizové situace při terénní práci a způsoby jejich řešení

Terénní pracovník předvídá nebezpečí vzniku krizové situace, plánuje varianty řešení, volí nejméně riziková řešení, vyhýbá se konfliktu. V případě vzniku konfliktu volí aktivní obranu.

Rizikové situace

- *Vstup do uzavřených prostor, kde přebývá uživatel služby (chatrč, squat, bunkr apod.)* – před vstupem se co nejvíce informujeme o uživateli/lích, který obývá prostory, vstupujeme jen se souhlasem uživatele, pokud máme negativní zkušenosti s uživatelem, tak si dohodneme schůzku na jiném místě, kde bude terénní pracovník méně ohrožen. Pokud si to situace vyžaduje, tak kontaktujeme uživatele ve dvojici. Terénní pracovník si sebou nenosí cennosti a neodkládá své věci ve vnitřních prostorech, pokud to není nezbytné. Vždy plánujeme, jak bychom řešili případný vznik konfliktu (nezavíráme dveře od místnosti, pokud můžeme, zdržujeme se poblíž východu z místnosti). Pokud dojde ke konfliktu mezi více uživateli, tak se terénní pracovník nesnaží situaci řešit, ale z prostor odchází. Pokud se terénní pracovník domnívá, že by mohlo dojít k ohrožení zdraví či života jednoho z uživatelů, volá policii.
- *Terénní práce na otevřených prostranstvích (ulice, parky, nádraží)* – s uživateli pracujeme především v ranních, dopoledních a brzkých odpoledních hodinách, večer uživatele kontaktujeme jen v případě, že nejsou pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek, vyhýbáme se neosvětleným místům, hlídáme si své osobní věci (doklady, cennosti), předvídáme možnosti krizových situací a vyhýbáme se jim.
- *Ve volném čase pracovníka (mimo pracovní dobu)* – uživatele nekontaktujeme, snažíme se předcházet komunikaci (případně ji co nejrychleji ukončujeme) abychom neomezovali využívání svého vlastního volného času. Pokud je uživatel neodbytný, tak se pokusíme s ním sjednat schůzku v jiný termín a takto mu částečně vyhovět.

Metody řešení krizových situací:

- *Předvídání* – terénní pracovník nekontaktuje silně opilé uživatele služby, sám nevstupuje do uzavřených prostor, kde je přítomen jen on sám a uživatel, pokud nemá s uživatelem navázán vztah důvěry, sleduje psychický stav jedince a v případě kontaktu má nachystanou variantu útěku.
- *Fyzický konflikt* – terénní pracovník u sebe nosí prostředky na obranu (obrný sprej, elektrický paralyzér, teleskopický obušek apod. dle jeho uvážení), dává si pozor, aby se prostředku nezmocnil uživatel služby. Terénní pracovník je proškolen, jak řešit fyzické napadení, absolvoval kurz sebeobrany. V případě fyzického napadení terénního pracovníka se terénní pracovník snaží zapamatovat co nejvíce detailů pro případnou identifikaci útočníka, je vhodné vždy po napadení vyhledat lékaře, který musí podat zprávu PČR. Terénní pracovník informuje o napadení svého vedoucího a PČR (jsou nastaveny zásady, jak předcházet dalšímu konfliktu s útočníkem). Při řešení fyzického konfliktu s uživatelem může terénní pracovník využít tzv. momentu překvapení (využití zvukového nebo světelného impulsu – hvizd, silný výkřik, oslepení prudkým světlem), využít předmětu, který má terénní pracovník u sebe na obranu vůči útočnickovi (taška, kapesník, kámen, propisovací tužka, deštník, deodorant, klíče). Myslíme na to, že útočník nemusí být sám, kontrolujeme okolí, zda se neblíží další agresor.

3.4 Typologie uživatelů služby TPS

- **Nedobrovolný klient** – nepřátelský, podezřivý, nerad spolupracuje. V jednání u něj musíme vzbudit důvěru. Jedná se většinou o první kontakty s klientem. Není zvyklý na komunikaci s TP, je to pro něj neznámá osoba. Nemá zkušenost se snahou cizího člověka mu pomoci. Je podezřivý, nechce svou situaci řešit. Říká, že si za to kde se ocitnul, může sám a žádnou pomoc nepotřebuje.
- **Přímá práce s uživatelem** - je důležitá komunikace slovy – můžete, máte možnost, záleží na Vás, slyšel jste, nikoli měl byste, musíte, nepřemlouváme. Klient se časem dozví od ostatních o službě a sám si rozmyslí, jak se zachová. Postupem času se ho

snažíme lépe poznat – jeho minulost. Snažíme se u něj vyvolat pocit důvěry. Nezahlucujeme častými kontakty. Snažíme se o osobě více zjistit – od ostatní klientů (citlivě). Pokud u uživatele nevzbudíme důvěru, tak neoslovujeme, jen monitorujeme jeho sociální situaci. Pokud se zhorší, případně nastanou zdravotní komplikace, tak nabízíme opětovně pomoc.

- **Manipulativní uživatel** – uživatel se bude snažit s námi manipulovat. Bude mít snahu od nás získat finance, cigarety a další služby (pomoc při jednání na soc. odboru – získané finance stejně použije k jinému účelu – pokud vyřizujeme OP, tak finance od klienta přebíráme a podepisujeme s ním souhlas o převzetí finančních prostředků. Následně platíme v jednotlivých institucích náklady z odebraných financí od klienta.) Má snahu okamžitě uspokojit svou potřebu nedostatku a je mu jedno, kdo mu k tomu pomůže.
- **Přímá práce s uživatelem** - klientovi nic nedáváme, bude nás i nadále zneužívat a nebudeme s ním nadále schopni pracovat metodami sociální práce. Hrozí nebezpečí, že se o naší náklonnosti dozvědí další klienti, a TP bude zneužíván. Pomáháme jen do míry našich kompetencí, udržujeme si profesionální hranice mezi námi a klientem.
- **Nebezpečný uživatel – agresivní** - náladový, opilý, většinou několikanásobný delikvent. Často nevyžaduje žádnou pomoc. Mnohdy jednotlivec ve skupině uživatelů. Snaží se na sebe upozornit. Obtížná komunikace. Často krátká intervence.
- **Přímá práce s uživatelem** - s klientem nejednáme v uzavřených prostorách. Nejlépe kontaktujeme za přítomnosti dvou TP. Pokud uživatele známe z dřívějších intervencí, přistupujeme k němu jen v situacích, kdy si myslíme, že bude spolupracovat (málo opilý, v ranních hodina, o samotě). V případě že hrozí napadení, rychle odcházíme, případně utíkáme. Odchod může být doprovázen hlasitým křičením (mně do azyláku nedostanete). Nevšímáme si jeho chování, neohlížíme se. Pokud jeví uživatel známky silné opilosti, tak ho nekontaktujeme, kontakt pozbývá smyslu.

- **Perfekcionistický klient** – pořád se mu něco nelíbí. Je nespokojen se systémem poskytování služeb v AD, na OSV na ÚP. (v AD je to jak ve vězení, na soc. odboru se pořád na něco vyptávají, na UP mně práci stejně nenajdou)
- **Přímá práce s uživatelem** - musíme mu vysvětlit, že pokud chce pomoci, musí akceptovat tyto podmínky. Snažíme se upozorňovat na pozitivní stránky – v AD máte postel, sprchu, možnost uvařit si, TV. Na OSV a ÚP jdete jednou v měsíci a získáte značný finanční obnos.
- **Mlčenlivý uživatel** – pasivní, mlčí, jen přikyvuje, pesimistický. Obtížně se hledají témata ke komunikaci. Nemá zájem o spolupráci. Má nějaký nespecifikovaný problém, ale nechce o něm s nikým mluvit.
- **Přímá práce s uživatelem** - popíšeme mu jeho možnosti a sdělíme, ať o nich popemýšlí, nemanipulujeme s klientem. Je s ním obtížná práce. Nepřehlucujeme kontakty. Snažíme se mu vysvětlit charakter služby. Důležité je navázat vztah důvěry – v tomto případě časově náročný úkon. Záleží na aktuálním psychickém rozpoložení uživatele. Snažíme se využít pozitivního naladění uživatele.
- **Seduktivní uživatel** – který svádí, mohou být ženy v opilosti, fyzické dotyky – hlazení, dlouhé podávání ruky.
- **Přímá práce s uživatelem** - nereagujeme agresivně. Podání ruky, pohlazení vydržíme. Snažíme se pozornost přenést na jiné téma. Pokud se klient chová i nadále seduktivně odcházíme (musím ještě něco zařídit). Neoslovujeme samotné opilé ženy.
- **Uživatel, který si nás nepamatuje** i po několika kontaktech – Většinou nadužívá alkohol. Vypadá, že je téměř střízlivý, přitom je opilý, nikdy jsme ho střízlivého neviděli. Nechce si nás pamatovat, vytěšňuje nás z paměti.
- **Přímá práce s uživatelem** - snažíme se být trpěliví a znovu mu opakujeme systém podpory a charakter služby. Věříme, že se komunikace zlepší. Snažíme se mu při intervenci věnovat více času – i půl hodiny, i když mluví o některých tématech stále

dokola. Snažíme se ho vyslechnout až do konce. Dáváme mu opakovaně informační materiály, tak, aby si nás zapamatoval.

- **Závislý uživatel na pomoci terénního pracovníka** – při nadměrné péči terénního pracovníka o uživatele. U vysoce angažovaného pracovníka. Může se stát v případě krátkodobého bezdomovectví, kdy se snažíme u klienta co nejdříve vyřešit jeho krizovou situaci.
- **Přímá práce s uživatelem** - pomáháme jen do míry našich kompetencí – snažíme se vést uživatele k jeho samostatnosti, nepřebíráme kompetence za něj. Uživatele navedeme ke způsobu řešení situace, ukážeme cestu, kterou se má vydat – navštívte soc. kurátorku na OSV, ta vám může v této věci pomoci. Jestliže má klient úspěch při návratu do běžného života, musí za řešení své sociální situace převzít zodpovědnost – pak je jeho změna stabilnější (nekolísá). Pokud si s uživatelem nevíme rady, tak jej předáme druhému kolegovi a upozorníme na rizika v jeho chování.
- **Histriónský typ** - prudká gesta, živá mimika vyjadřující emoce, herec, potřebuje publikum, upoutává pozornost, řečový projev je nesouvislý, postrádá logiku, skáče z tématu na téma, nepříjemná komunikace, otravuje kolemjdoucí, kteří si jeho chování nevšímají, často v opilosti, v TP hledá posluchače (diváka), někoho, kdo ho vyslechne,
- **Přímá práce s uživatelem** - snažíme se snížit možnost pohybu tím, že jej usadíme, snažíme se s ním jednat o samotě, neintervenujeme na rušných místech (supermarkety), snažíme se o vstřícnost a chápavost, je třeba se neustále vracet k předmětu věci, odbočky od tématu ignorujeme. Hovoříme s ním věcně, stručně, je třeba být přiměřeně rázný a autoritativní, opakujeme ujednané kroky, které mu pro jistotu píšeme na papírek – napíšeme termín schůzky a místo setkání a předáme uživateli, i když tvrdí, že si to bude pamatovat. Vyhodnocujeme dle chování uživatele, zda bude intervence smysluplná. Většinou se jedná o dlouhou intervenci (půl hodiny) – zvážíme to, můžeme takto zjistit o klientovi více informací, se kterými pracujeme v budoucnu.



Obrázek 7. Zaneřáděný vchod do squatu

3.5 Postup při kontaktu terénního pracovníka s policií:

Prokázání policisty o příslušnosti k PČR

Policista prokazuje svoji příslušnost k policii dle ustanovení § 10 z. č. 283/91 Sb. služebním stejnokrojem, služebním průkazem, odznakem nebo ústním prohlášením. Terénní pracovník při oslovení policistou požádá o identifikaci. Poté sděluje údaje dle požadavků policisty. Snaží se chránit soukromí uživatele a nenabourat vybudovaný vztah důvěry. Policistu požádá o zatajení zdroje informací – může dojít k ohrožení důvěryhodnosti terénního pracovníka u uživatelů služby.

V praxi to znamená např. „p. Novák Josef je uživatelem služby. V současné době se nachází ... Prosím o diskrétnost.“

Doslovná citace zákona pro ilustraci:

§ 10 zákona č. 283/91 Sb. o PČR

(1) Policista je povinen při výkonu své pravomoci prokázat svou příslušnost k policii, pokud to povaha a okolnosti služebního zákroku nebo služebního úkonu dovolují.

(2) Příslušnost k policii prokazuje policista služebním stejnokrojem s identifikačním číslem, služebním průkazem, odznakem služby kriminální policie nebo ústním prohlášením "policie".

(3) Ústním prohlášením "policie" prokazuje policista svou příslušnost k policii pouze ve výjimečných případech, kdy okolnosti služebního zákroku neumožňují tuto příslušnost prokázat služebním stejnokrojem, služebním průkazem nebo odznakem služby kriminální policie. Služebním stejnokrojem, služebním průkazem nebo odznakem služby kriminální policie se policista prokáže ihned, jakmile to okolnosti služebního zákroku nebo služebního úkonu dovolí.

Identifikace uživatele služby pro potřeby PČR

Policie je oprávněna dle ustanovení § 12 z. č. 283/91 Sb. o PČR požadovat po TP vysvětlení (informace). TP může pouze v případech uvedených v tomto ustanovení podání vysvětlení odmítnout.

V praxi to znamená, že TP je povinen např. sdělit, zda je Josef Novák uživatelem služby TPS.

Policista není povinen sdělit účel např. předvedení p. Nováka nebo z jakého důvodu ho chce vyslechnout, předvést apod. (mohlo by to ohrozit další vyšetřování apod.). Policista rovněž nemusí TP ukazovat např. předvolání k soudu, příkaz k zatčení. Toto předloží přímo osobě, které se to týká. Jiná situace vzniká v případech, kdy se jedná o osobu mladší 18 let, nebo o osobu zbavenou svéprávnosti.

V praxi policista neříká, proč chce mluvit s uživatelem nebo co provedl. Svým způsobem ho chrání např. před problémy na ubytovně, kde dříve bydlel.

Doslovná citace zákona pro ilustraci:

§ 12. zákona č. 283/91 Sb. o PČR

Oprávnění požadovat vysvětlení

(1) Policista je oprávněn požadovat potřebná vysvětlení od osoby, která může přispět k objasnění skutečností důležitých pro odhalení trestného činu nebo přestupku a jejich pachatele, jakož i pro vypátrání hledaných nebo pohřešovaných osob a věcí, a v případě potřeby ji vyzvat, aby se ve stanovenou dobu dostavila na určené místo k sepsání protokolu o podání vysvětlení. Při odhalování závažné trestné činnosti je osoba povinna vyhovět ihned.

(2) Osoba je povinna výzvě podle odstavce 1 vyhovět.

(3) Vysvětlení může odepřít pouze osoba, která by jím sobě, svému příbuznému v pokolení přímém, svému sourozenci, osvojiteli, osvojenci, manželu nebo druhu anebo jiným osobám v poměru rodinném nebo obdobném, jejichž újmu by právem pociťovala jako újmu vlastní, způsobila nebezpečí trestního stíhání nebo nebezpečí postihu za přestupek.

(4) Vysvětlení nesmí být požadováno od osoby, která by jím porušila státem uloženou nebo státem uznanou povinnost mlčenlivosti, ledaže by byla této povinnosti příslušným orgánem nebo tím, v jehož zájmu tuto povinnost má, zproštěna.

(5) Policista je povinen osobu předem poučit o možnosti odepřít vysvětlení podle odstavců 3 a 4.

Oznamování informací o spáchání trestného činu

Terénní pracovník při kontaktu s uživatelem služby zachovává naprostou diskrétnost. Oznamovací povinnost má TP pouze v případě, že se dozví o spáchaném trestném činu, který je taxativně uvedený v ustanovení § 168 trestního zákona, kdy neoznámením tohoto trestného činu by se TP mohl vystavit nebezpečí trestního stíhání. V případě, že se při komunikaci s uživatelem služby dozví o spáchání jiného trestného činu např. krádeže,

nemusí TP toto nikde oznamovat, záleží pouze na něm (svědomí) zda oznámení orgánům činných v trestním řízení učiní či nikoli. Oznámení lze provést i anonymně např. pomocí linky anonymní svědek, která je zřízena pro tyto účely na OŘ PČR Zlín – tel. 974662888.

Obdobná situace je u nepřekážení trestného činu dle ustanovení § 167 trestního zákona.

TP upozorní uživatele služby, že v případě, že mu tyto informace podá, bude nucen je oznámit PČR.

V praxi to znamená, že pokud se TP dozví, že uživatel služby někde ukradl flašku nebo vykradl obchod, záleží jen na jeho zvážení, jestli to oznámí. Pokud, ale zjistí, že uživatel služby vyráběl padělky peněz nebo někoho zavraždil (i ve stádiu pokusu) je TP povinen toto oznámit, jinak by mohl být trestně stíhán za neoznámení TČ.

Doslovná citace zákona pro ilustraci:

§168 Neoznámení trestného činu

(1) Kdo se hodnověrným způsobem doví, že jiný spáchal trestný čin vlastizrady (§ 91), rozvracení republiky (§ 92), teroru (§ 93), teroristického útoku (§ 95), záškodnictví (§ 96), sabotáže (§ 97), vyzvědačství (§ 105 odst. 2, 3 a 4), ohrožení utajované informace (§ 106 a 107), porušování předpisů o nakládání s kontrolovaným zbožím a technologiemi (§ 124a, 124b, 124c), porušování předpisů o zahraničním obchodu s vojenským materiálem (§ 124d, 124e, 124f), padělání a pozměňování peněz (§ 140), porušování mezinárodních sankcí (§ 171d), neoprávněného nakládání s osobními údaji (§ 178 odst. 3), účasti na zločinném spolčení (§ 163a odst. 2 a 3), obecného ohrožení podle § 179, ohrožení bezpečnosti vzdušného dopravního prostředku a civilního plavidla podle § 180a, zavlčení vzdušného dopravního prostředku do ciziny podle § 180c odst. 2, týrání svěřené osoby (§ 215), vraždy (§ 219), genocidia (§ 259) nebo používání zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 262), a takový trestný čin neoznámí bez odkladu státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu nebo místo toho, jde-li o vojáka, velitele nebo náčelníka, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán oním trestem mírnějším.

(2) Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemohl-li oznámení učinit, aniž by

sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání. Uvedení osoby blízké v nebezpečí trestního stíhání však nezbavuje pachatele trestnosti, týká-li se neoznámení trestného činu vlastizrady (§ 91), rozvracení republiky (§ 92), teroru (§ 93), teroristického útoku (§ 95), záškodnictví (§ 96), sabotáže (§ 97), vyzvědačství (§ 105 odst. 2, 3 a 4), ohrožení utajované informace (§ 106 a 107), účasti na zločinném spolčení podle § 163a odst. 2 a 3 nebo genocidia (§ 259).

(3) Oznamovací povinnost nemá advokát nebo advokátní koncipient, který se dozví o spáchání trestného činu v souvislosti s výkonem advokacie nebo právní praxe. Oznamovací povinnost nemá také duchovní registrované církve a náboženské společnosti s oprávněním k výkonu zvláštních práv, dozví-li se o spáchání trestného činu v souvislosti s výkonem zpovědního tajemství nebo v souvislosti s výkonem práva obdobného zpovědnímu tajemství.

3.6 Personální zajištění služby

Popis organizační struktury

Manažerem služby je vedoucí Samaritánu – služeb pro lidi bez domova. Jeho asistentem je ekonom. Příímí podřízení vedoucího služby jsou:

- sociální pracovník,
- terénní pracovníci,
- hospodářka.

Systém vedení – vedoucí programu:

- Zastupuje program navenek,
- přímo řídí své podřízené a asistenty,
- zadává úkoly celému týmu,
- zpracovává metodické, koncepční a strategické dokumenty,

- hodnotí celý tým,
- hodnotí efektivitu služby, zadává parametry pro rozvoj,
- řídí porady, realizuje intervize,
- rozhoduje o ekonomických, koncepčních a organizačních věcech programu.

Náplně práce

Vedoucí zařízení – manažer projektu

Manažer – vedoucí zařízení je manažer Samaritánu – služeb pro lidi bez domova. Zajišťuje a garantuje etické a efektivní poskytování služby v souladu s projekty v obsahové i ekonomické rovině. Vede tým metodicky. Garantuje poskytování a koordinaci služeb v souladu s harmonogramem a s aktuálními potřebami. Vypracovává žádosti, projekty. Re-prezentuje službu navenek (public relations, publicita). Přímo pracuje s koordinátory - vedoucími jednotlivých programů. Zajišťuje koncepční aspekt služby - porady týmu, intervize, supervize, systémové konzultace. Vede výkaznictví a statistiky. Řeší sporné a problematické situace v týmu i mezi uživateli. Je garantem souladu projektu se Standardy kvality sociálních služeb a příslušnými zákonnými normami. Provádí hodnocení služby a týmu pracovníků. Vytváří koncepci služby, metodiky, strategie rozvoje. Vytváří podmínky pro kvalitní poskytování služby.

Sociální pracovník

Vede metodicky tým terénních pracovníků, vykonává sociální práci – vyhotovuje individuální plány s uživateli, komunikuje s ostatními institucemi, informuje o možnostech dalšího pozitivního působení na řešení krizové sociální situace při práci s uživatelem. Plní administrativní úkoly spojené s programem, vede statistické výstupy. Účastní se pravidelných porad, supervizí, různých forem vzdělávání. Informuje vedoucího TPS o aktivitách a činnosti služby. Podílí se na rozvoji služby.

Terénní pracovník

Vykonává práci terénního pracovníka TPS ve Zlíně a Mikroregionu Otrokovicko. Je pracovníkem přímé péče při práci s uživateli. Plní své povinnosti a nařízení vedoucího SSLD a sociálního pracovníka. Plní administrativní úkoly spojené s výkonem činnosti terénního pracovníka. Podporuje uživatele v pozitivních změnách a snaží se o jejich návrat k běžnému způsobu života. Pracuje s nimi vhodným způsobem. Účastní se pravidelných porad, supervizí, intervizí, různých forem vzdělávání. Spolupracuje se sociálním pracovníkem na rozvoji služby a přináší nové podněty k jejímu zkvalitnění.

Hospodářka:

Stará se o materiální zajištění služby dle potřeb a pokynů terénních pracovníků. Přípravuje terénním pracovníkům potravinovou pomoc – potravinové balíčky, zajišťuje teplou stravu pro potřeby mobilní kanceláře. Dále zajišťuje základní lékařské vybavení a ošacení pro potřeby mobilní kanceláře. Vede sklad potravinové pomoci a hygienického vybavení pro potřeby TPS. Zajišťuje další materiální servis, který je potřebný pro plynulý a bezproblémový chod služby.

V příloze (Příloha P IV.) jsou uvedeny ilustrační pracovní náplně terénního pracovníka a terénního sociálního pracovníka.

4 STRATEGICKÝ PLÁN ROZVOJE TPS

Na základě zjištěných informací o chodu jednotlivých sociálních služeb jsem došel k poznání, že velkým nedostatkem NNO v ČR je strategické plánování jejich rozvoje. Proto jsem se rozhodnul, že jednou ze základních oblastí mé práce bude navržení strategie rozvoje sociální služby TPS, kterou ve své práci popisuji. Budu zde vycházet z poznatků, které jsem získal po dobu působení jako terénní pracovník a z informací, které získávám od svých kolegů. I když se jedná o poměrně malou sociální službu, je nezbytné se zabývat jejím správným směřováním do budoucna. Základem je především reagovat na potřeby uživatelů sociálních služeb, aktuální situaci na trhu sociálních služeb ve vztahu k prostředí (lokality), kde je služba provozována a na výsledky strategických dokumentů, které vyhotovuje obec v rámci KPSS, kterého se účastní také pracovníci organizace a mohou ovlivňovat jejich tvorbu.

Terénní programy mají jednu velkou výhodu oproti většině sociálních služeb. Ta spočívá v reakci na potřeby uživatelů přímo v jejich přirozeném prostředí. Nejsou příliš vázány na potřebu zázemí (především nepotřebují budovy, kde by museli umístit'ovat uživatele). Jelikož převážnou část pracovní doby tráví terénní pracovníci ve venkovních prostorech, tak jim stačí jen kancelářské prostory, které může využívat i několik pracovníků najednou. Terénní programy se mohou specializovat i na více cílových skupin, které by ovšem měl spojovat nějaký společný znak. V mém případě se jedná o ohrožení sociálním vyloučením, případně o sociální vyloučení. Samozřejmě je nutno přihlídnout k požadavkům daným zákony a dalšími závaznými dokumenty.

4.1 Pojem strategické plánování

Na počátku kapitoly se zmíním o pojmu strategické plánování, a to především v návaznosti na podmínky v NNO, které se vyskytují s velkým množstvím specifík (jako např. způsob financování, omezení daná zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a dalšími nároky, které jsou kladeny na zřizovatele). „*Strategické plánování pro neziskové organizace je proces, během kterého se organizace snaží pokud možno podrobně analyzo-*

vat svoji situaci a naplánovat kroky, které povedou k její dlouhodobé udržitelnosti a zlepšování kvality jejího vnitřního fungování nebo zvyšování kvality poskytovaných služeb a realizovaných projektů.“ (Kažmiersky, Pelcl, 2003, s. 28)

Strategické plánování napomáhá dělat uvážena rozhodnutí, která ovlivní budoucnost organizace, na základě promyšlených kroků. Snažíme se zodpovědět otázku: jak může organizace co nejlépe existovat a hospodařit, a přitom splňovat vytyčené cíle, se zdroji, které má k dispozici. *„Během strategického plánování se vyjasňuje poslání organizace, vyhodnocují její zdroje, zkoumá se okolní prostředí, určují cíle a priority organizace a strategie vedoucí k naplnění poslání organizace. Jinak řečeno, plánuje se celková orientace organizace vzhledem k prostředí, ve kterém existuje, a jeho možnostem.*“ (UNIS ČR, 2001, s. 2)

Strategické plánování napomáhá k uvědomění si minulosti, současnosti a k přemýšlení o budoucnosti. V organizaci může čas od času dojít k uspokojení se současným stavem, což vede k regresi jejího vývoje. Především NNO se neustále formují, hledají se stále nové přístupy k uživateli, což je zapříčiněno především kladením podmínek pro jejich fungování v předešlých letech (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, Standardy kvality v sociálních službách). Spektrum pomoci lidem bez domova je stále velmi široké, a i když jsou známy základní podmínky pro reintegraci lidí bez domova, je zapotřebí hledat nové přístupy jak dosáhnout kýženého efektu reintegrace, jako nejvyššího cíle při přímé práci s uživatelem.

Strategické plánování by nám mělo napomáhat si utřídit myšlenky a pohledy jednotlivých pracovníků na chod organizace a zaznamenat je. Na základě zjištění těchto informací je zapotřebí stanovit strategický plán jako vodítko jak postupovat. Důležité je také poznamenat, že strategické plánování v NNO vychází především z poslání organizace. Poslání je charakteristické především těmito ukazateli:

- *„Odpovídá na otázky: Kdo jsme a komu sloužíme?*
- *Vysvětluje hlavní strategický cíl organizace.*
- *Vyjadřuje hodnoty organizace.*
- *Je krátké a dynamické.*
- *Je zaměřeno na uživatele.*
- *Soustředí se spíše na výsledky, než na činnosti.*“ (Töröková, 1997, s. 10)

Nutno je také poznamenat, že strategické plány se vyhotovují na určité časové období, většinou na dobu 3-5 let. U NNO je nutno počítat s menším časovým údobím, především z důvodu nejistoty budoucího chodu plynoucí ze způsobu financování. Každá sociální služba řeší vždy na přelomu roku nejistotu ohledně její budoucnosti, která je vázána především na výši dotací z MPSV. Proto ve své práci vytvářím strategii na 1-3 roky. Strategii je také nutno čas od času modifikovat z důvodu změny okolností v okolním prostředí, ale i organizace samotné.

4.2 Charakteristika SWOT analýzy

Při vytváření strategických plánů v NNO se nejčastěji používá analýza SWOT. Já tuto techniku použiji i ve své práci z důvodu její srozumitelnosti a snadné uchopitelnosti. Jednou z charakteristik strategického plánu by měla být srozumitelnost pro všechny pracovníky organizace, tak aby mohly být naplňovány stanovené cíle.

Podstatou techniky SWOT je „*analýza silných stránek (Strength), slabých stránek (Weakness), příležitostí (Opportunities) a ohrožení (Threats)*. *Silné a slabé stránky jsou popisem vnitřního stavu organizace. Příležitosti a ohrožení jsou vnější faktory, které však také mohou být výsledkem působení organizace ve vnějším světě.*“ (Kažmiersky, Pelcl, 2003, s. 39)

Při sestavování SWOT analýzy se používá technika brainstormingu – každý říká, co chce, vše je zaznamenáváno a diskuze je započata až poté, co je vyplněna tabulka. Poté je vyhodnoceno, co zůstane obsahem analýzy a co bude primární osou strategie. Základní oblasti by poté měly být přesněji vydefinovány a rozpracovány, měl by být určen pracovník, který bude kompetentní za jejich realizaci a stanoven termín, ve kterém budou jednotlivé činnosti realizovány. Důležité je také průběžně vyhodnocovat dosažení dílčích cílů, které směřují k dosažení cíle globálního, a to především z důvodu možnosti změny okolností, případné potřeby tyto dílčí cíle predefinovat a použít jiné metody k jejich dosažení.

Po vypracování SWOT analýzy je zapotřebí provést analýzu portfolia, která je charakteristická sestupnou identifikací vhodnosti strategií na základě předpokladu úspěšnosti dané strategie. Jsou v ní uvedeny:

- *Potencionálně nejúspěšnější strategie (SO strategie)* – jedná se o tzv. hvězdné projekty, které velkou měrou napomáhají ke splnění poslání NNO, lze je rozvíjet, jsou dynamické, oblíbené a tvořivé.
- *Strategie rozvoje pro překonání slabostí (WO strategie)* – zde se jedná o projekty spolehlivé a velmi užitečné.
- *Použití vnitřních sil k překonání hrozeb (ST strategie)* – zde píšeme nadějně projekty, které se mohou stát hvězdami, ale prozatím pro ně nejsou předpoklady.
- *Redukování, likvidace (WT strategie)* – zde píšeme beznadějně projekty, které mohou způsobit zánik organizace a mají minimální návratnost. (Töröková, 1997)

Já nejprve vyhotovím SWOT analýzu, na kterou navážu analýzou portfolia, při které budu vycházet právě ze SWOT analýzy. Nakonec kapitolu doplním rozbořem zásadních témat analýzy portfolia.

4.3 SWOT analýza

Vnitřní prostředí	Silné stránky	Slabé stránky
	<p>3leté zkušenosti s realizací služby - několikaleté zkušenosti s prací s cílovou skupinou osob bez přístřeší.</p> <p>Znalost služby a dobré jméno u cílové skupiny – dobré jméno služby.</p> <p>Ustálená koncepce systému podpory, který je realizován a ve srovnání s jinými TP je na kvalitní úrovni.</p> <p>Dobré jméno služby na OSV MMZ (spolupráce</p>	<p>Chybí návaznost na nízko- prahové denní centrum – především ve Zlíně.</p> <p>Obtížná práce s cílovou skupinou na území ORP Otrokovice.</p> <p>Nedostatek pracovníka s kvalifikací - terénní sociální pracovník.</p> <p>Zneužívání služby ze strany některých uživatelů.</p> <p>Nedostatečné prostorové</p>

	<p>s kurátorem pro dospělé).</p> <p>Realizace mobilní kanceláře ve Zlíně.</p> <p>Propojenost s dalšími službami SSLD - na základě realizace TPS získávány informace o cílové skupině, čímž je propojena a zkvalitněna služba ADS a NS.</p> <p>Navázání vztahu terénních pracovníků s uživateli podpory – vztah důvěry, znalost uživatelů (individuální - osobností).</p> <p>Komplexní přístup k uživateli – aktivity služby doplující NDC; velký rozsah nabízené podpory.</p> <p>Pracovní tým – zastoupen pracovníkem i pracovníci; synergický efekt týmové práce.</p> <p>Propojenost více oblastí – Zlín a Otrokovice (uživatelé se pohybují v obou lokalitách).</p> <p>Zvyšování ohodnocení TP – mzdové ohodnocení, podpora kompetencí.</p>	<p>zázemí služby - sklad.</p> <p>Obtížný přesun uživatele z prostředí ulice na ADS a další pobytová zařízení.</p> <p>Nejasnost v chápání služby vedením Charity sv. Anežky Otrokovice.</p> <p>Fluktuace pracovníků služby v minulých letech.</p> <p>Chybí zázemí služby ve Zlíně – sklad na materiální vybavení, administrativu.</p>
--	--	---

Vnější prostředí	Příležitosti	Hrozby
	<p>Rozvoj programu do dalších lokalit – Holešov, Hulín, Vizovice, Luhačovice.</p> <p>Realizace podpory home-viziting, jako předcházení propadu sociální krize uživatele až k přebývání na ulici.</p> <p>Podpora služby na OSV MMZ.</p> <p>Rozvinutí služby na další cílové skupiny – dluhové poradenství (vznik samostatné služby, napsán a podpořen projektový záměr KÚZK).</p> <p>Podpora realizace terénních programů MPSV - nemusí být dlouhodobá.</p> <p>Spolupráce s dalšími organizacemi – sociální poradny, policie ČR, městská policie.</p> <p>Celková stabilizace služby.</p> <p>Prohloubení spolupráce s navazujícími organizacemi.</p> <p>Poskytnutí odborné pomoci na základě nových zkušeností a informací.</p>	<p>Nedostatek financí na kvalitní pokrytí služby – nebezpečí zániku služby (v návaznosti na Individuální projekt Zlínského kraje).</p> <p>Duplicitní služba ČČK Zlín, která terénní program realizuje v minimálním rozsahu, avšak má výhodu umístění na území ORP Zlín a výhodu politického vlivu.</p> <p>Nezájem klientů o službu - neuvážený zákrok terénního pracovníka při realizaci služby.</p> <p>Negativní postoj pracovníků spolupracujících organizací.</p> <p>Dlouhodobá absence terénního pracovníka - zdravotní rizika, násilné napadení pracovníka.</p>

	<p>Rozšíření systému podpory služby - vzdělávací semináře.</p> <p>Rozšíření personální základny služby do dalších oblastí – lékař, psycholog.</p> <p>Zlepšení zázemí mobilní kanceláře.</p> <p>Využití dobrovolnického potenciálu.</p>	
--	--	--

4.4 Analýza portfolia

Vnitřní faktory	Vnitřní síly	Vnitřní slabosti
	<p>3leté zkušenosti s realizací služby.</p> <p>Znalost služby a dobré jméno u cílové skupiny.</p> <p>Ustálená koncepce systému podpory.</p> <p>Dobré jméno služby na OSV MMZ.</p> <p>Realizace mobilní kanceláře ve Zlíně.</p> <p>Propojenost s dalšími službami SSLD.</p> <p>Navázání vztahu terénních</p>	<p>Chybí návaznost na nízkoprahové denní centrum.</p> <p>Obtížná práce s cílovou skupinou na území ORP Otrokovice.</p> <p>Nedostatek pracovníka s kvalifikací.</p> <p>Zneužívání služby ze strany některých uživatelů.</p> <p>Nedostatečné prostorové zázemí služby.</p> <p>Obtížný přesun uživatele z prostředí ulice na ADS a</p>

<p>Vnější faktory</p>	<p>pracovníků s uživateli podpory.</p> <p>Komplexní přístup k uživateli.</p> <p>Pracovní tým.</p> <p>Propojenost více oblastí.</p> <p>Zvyšování ohodnocení TP.</p>	<p>další pobytová zařízení.</p> <p>Nejasnost v chápání služby vedením Charity sv. Anežky Otrokovice.</p> <p>Fluktuace pracovníků služby.</p> <p>Chybí zázemí služby ve Zlíně.</p>
<p>Rozvoj programu do dalších lokalit.</p> <p>Realizace podpory home-viziting.</p> <p>Podpora služby na OSV MMZ.</p> <p>Rozvinutí služby na další cílové skupiny.</p> <p>Podpora realizace terénních programů MPSV.</p> <p>Spolupráce s dalšími organizacemi.</p> <p>Celková stabilizace služby.</p> <p>Prohloubení spolupráce s navazujícími organizacemi.</p> <p>Poskytnutí odborné pomoci na základě nových zkušeností a informací.</p>	<p>SO strategie – potenciálně nejúspěšnější strategie</p> <p>Prohlubování vztahu důvěry s uživateli služby – zkvalitnění terénní práce.</p> <p>Rozšíření systému podpory služby – obsáhnout potřeby všech uživatelů služby na základě jejich individuálních potřeb.</p> <p>Vznik nových metod práce s uživateli za podpory dalších institucí – např. ÚP.</p> <p>Vznik dalších nástrojů při nízkoprahovém přístupu k uživateli – realizace home-vizitingu.</p> <p>Rozvoj pracovníků služby – vzdělávání, specializované</p>	<p>WO strategie – strategie rozvoje pro překonání slabosti</p> <p>Vznik NDC, které bude plnit svou funkci – vytipování vhodné lokality pro vznik, domluva s institucemi, získání financí na zařízení a chod služby.</p> <p>Podpora uživatelů služby v ORP Otrokovice, změna jejich pohledu na službu – změna věkové struktury cílové skupiny, větší spolupráce se sociální kurátorkou, PČR, Městskou policií.</p> <p>Zneužívání služby uživateli – vyhodnocování přínosnosti pro jednotlivé uživatele, příležitostné kontaktování chronických zneuživatelů.</p>

<p>Rozšíření systému podpory služby.</p> <p>Rozšíření personální základny služby do dalších oblastí.</p> <p>Zlepšení zázemí mobilní kanceláře.</p> <p>Využití dobrovolnického potenciálu.</p>	<p>kurzy.</p> <p>Rozšíření působnosti služby do dalších lokalit – zefektivnění práce s cílovou skupinou, zvýšení informovanosti, předcházení dlouhodobému pobytu v prostředí ulice, monitoring bezdomovecké situace na velkém území.</p> <p>Rozšíření personální základny služby, zvýšení odbornosti – více času na práci s uživatelem, více času na rozvoj služby a komunikaci se spolupracujícími institucemi, specializovaná pomoc uživateli.</p> <p>Rozvoj mobilní kanceláře – samostatný vůz pro službu, vybaven dle požadavků (PC, internet, tiskárna); možnost navštěvovat vzdálenější lokality; dostatek financí na chod mobilní kanceláře.</p> <p>Zapojení dobrovolníků do činnosti služby – pomoc při MK, při depistážích, při běžných terénních intervencích.</p> <p>Rozšíření spolupráce</p>	<p>Volba vhodných metod práce s dlouhodobě žijícími lidmi na ulici, zkušenosti z jiných služeb.</p> <p>Překonání obtíží při přechodu uživatele na pobytovou službu – aktivizace uživatele, zatraktivnění pobytových služeb, zamezení zlehčování života na ulici od veřejnosti.</p> <p>Podpora služby vedením Charity sv. Anežky Otrokovic – bazírování na potřebnosti služby pro prezentaci zřizovatele, upozorňování na vytíženost pracovníků služby.</p> <p>Zajištění prostor ve Zlíně, kde by měli TP své zázemí – pro materiál, ošacení, administrativu.</p>
---	---	---

	<p>s navazujícími institucemi – OSV MMZ, ÚP, OSV Otrokovice, PČR.</p> <p>Rozšíření PR aktivit – vytvořit PR strategii.</p> <p>Zvyšování ohodnocení TP – mzdové ohodnocení, podpora kompetencí.</p>	
<p>Vnější hrozby</p> <p>Nedostatek financí na kvalitní pokrytí služby.</p> <p>Duplicitní služba ČČK Zlín.</p> <p>Nezájem klientů o službu.</p> <p>Negativní postoj pracovníků spolupracujících organizací.</p> <p>Dlouhodobá absence terénního pracovníka.</p>	<p>ST – použití vnitřních sil k překonání hrozeb</p> <p>Nedostatek financí na kvalitní pokrytí služby – zdůrazňování potřeby služby, intervence spolupracujících organizací, pomoc zřizovatele (rezervy).</p> <p>Duplicitní služba ČČK Zlín – znalost nedostatečné kvality služby pracovníky OSV MMZ, nezávislý průzkum u cílové skupiny (nutno zajistit organizaci realizující výzkum a finance – studenti UTB), upozorňování pracovníků ZK, politických činníků.</p> <p>Nezájem klientů o službu, neuvážený zákrok terénního pracovníka při realizaci služby – změna terénního</p>	<p>WT strategie – redukování, likvidace</p> <p>Nedostatek financí na kvalitní pokrytí služby – snížení personální základny služby, pokrytí služby ze zdrojů SSLD.</p> <p>Duplicitní služba ČČK Zlín – likvidace služby.</p> <p>Nezájem klientů o službu, neuvážený zákrok terénního pracovníka při realizaci služby – změna cílové skupiny.</p> <p>Negativní postoj pracovníků spolupracujících organizací – omezení aktivit služby, snížení možností kvalitativního posunu uživatele.</p> <p>Dlouhodobá absence te-</p>

	<p>pracovníka, změna charakteru podpory, znovuzískání důvěry u cílové skupiny.</p> <p>Negativní postoj pracovníků spolupracujících organizací – změna pohledu, PR aktivity, poukazování na kvalitu služby uživateli služby, prezentace výrobků kreativní dílny ADS pracovníků spolupracujících organizací.</p> <p>Dlouhodobá absence terénního pracovníka – zastoupení dobrovolníkem, získání pracovníka na DPP, DPČ, pomoc dalších pracovníků SSLD.</p>	<p>terénního pracovníka – snížení kvality služby, nedodržení počtu intervencí, jako závazku vůči poskytovateli dotace na chod služby.</p>
--	--	--

4.5 Podrobné rozpracování hlavních bodů strategie

SO strategie

Prohlubování vztahu důvěry s uživateli služby.

Prohlubování vztahu důvěry je dlouhodobým procesem, kdy záleží především na trpělivosti terénního pracovníka a pravidelnosti setkávání s uživatelem služby. Zásadním předpokladem je minimální fluktuace terénních pracovníků služby tak, aby se s uživatelem pracovalo pravidelně minimálně po dobu jednoho roku. Pokud terénní pracovník dokáže

s uživatelem navázat profesionální vztah důvěry, dochází následně ke zkvalitnění služby a možnosti reintegrace uživatele.

Je nutno dlouhodobě působit na jednotlivé uživatele služby, získávat více anamnestických údajů o uživateli, zavést individuální složky uživatele a začít s písemným individuálním plánováním uživatele. Zde je ovšem velké nebezpečí, zda uživatelé služby přijmou tuhle metodu, a to především pro jejich nízkou gramotnost. Vhodné využití u krátkodobého pobytu uživatele v prostředí ulice.

Rozšíření systému podpory služby.

Stále je nutno hledat možnosti, jak rozvíjet službu, což potvrdily i výsledky výzkumu zaměřeného na kvalitu služby. Především při práci se ženskou bezdomoveckou populací je možnost hledat nové alternativy. Je nutno stále rozkrývat potřeby uživatelů služby. Výhodou je personální zastoupení služby terénním pracovníkem i terénní pracovnící.

Vznik nových metod práce s uživateli za podpory dalších institucí.

Základem podpory TPS je spolupráce s navazujícími institucemi. Možností, jak rozvíjet službu je navázat a rozvinout diskusi o cílové skupině TPS a hledat možnosti, jak spolupracovat tak, aby docházelo k pozitivnímu řešení sociální situace uživatele. Jelikož určitá část uživatelů služby je registrována na ÚP, tak primárně vhodné může být nejprve oslovit tuto instituci a pomocí jejich nástrojů podpory zaměstnanosti (rekvalifikační kurzy apod.) motivovat uživatele k zaměstnanosti jako základnímu pilíři při řešení propadu na ulici.

Dále je možno využít aktivizačních plánů, které jsou od 1.1.2009 povinny vyhotovovat jednotlivé ÚP. Jelikož stále není schválena novela zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, která upravovala vznik institutu veřejné služby, tak nemůže být použito tohoto nástroje, který by mohl také pozitivně působit na změnu sociální situace uživatele.

Vznik dalších nástrojů při nízkoprahovém přístupu k uživateli

Nejreálněji se v dohledné době jeví realizace tzv. home-vizitingu, jako nástroje podpory uživatele ještě před jeho úplným propadem do sociální krize a propadu k životu na ulici. Je nutno rozvinout spolupráci s OSV, jako základním partnerem při vyhledávání potenciálních uživatelů home-vizitingu. Tato pomoc je ideálním modelem především v provázanosti s dalšíma dvěma komplementárníma službami SSLD. Cílem je práce s uživatelem, kterému hrozí ztráta střechy nad hlavou a jeho motivace k řešení sociální situace a hledání nástrojů, jak této situaci zamezit.

Rozšíření působnosti služby do dalších lokalit.

Plánem je oslovit další OSV v blízkém okolí a zjistit, zda na jejich území dochází k výskytu bezdomovecké populace. Tyto pokusy již proběhly na území ORP Napajedla, kde bylo zjištěno, že se zde nachází pouze jeden potenciální uživatel služby. Dále byla snaha rozšířit službu na území ORP Hulín a Holešov, kde bohužel nebylo vyhověno, i když je zde zaznamenán výskyt bezdomovecké populace. Především na území ORP Holešov byl napsán projektový záměr na rozšíření služby, který byl podpořen KPSS Zlínského kraje a zařazen do SPRSS. Bohužel se nepodařilo navázat spolupráci s OSV Holešov jako základním partnerem budoucí práce s lidmi ohroženými sociálním vyloučením – především početnou romskou komunitou. Další lokalitou, kde by mohla najít své uplatnění služba TPS je ORP Luhačovice.

Pokud by se podařilo rozšířit službu do dalších lokalit, tak by došlo k dalšímu zefektivnění práce s cílovou skupinou díky monitoringu bezdomovecké populace na větším území.

Rozvoj mobilní kanceláře.

Kvůli absenci NDC se jeví jako vhodný nástroj práce s uživatelem realizace mobilní kanceláře jako možnost výrazného zkvalitnění služby. V současné době je využíváno tranzitního vozu zřizovatele služby, který je ve špatném technickém stavu. Navíc zde není možnost využití internetu a připojení na zdroj el. proudu. V rámci KPSS na území ORP Zlín byl podpořen projektový záměr na zakoupení tranzitního vozu v celkové částce včetně vybavení 1 000 000,- Kč, který ale prozatím nebyl realizován z důvodu nedostatku nadbytečných financí na pokrytí nákladů. V současné době je zvažována možnost využít firmy, která zajišťuje pro NNO tzv. sociální vozy, kdy zajistí sponzory, kteří tento automobil zafinancují. V dohledné době plánujeme oslovení této firmy. Dále je nutno zažádat o grantový příspěvek na vybavení (PC, tiskárna, internet, nosič na jídlo) a provoz této mobilní kanceláře.

Mobilní kancelář by takto mohla vyjíždět do lokalit, kde je zjištěn výskyt osob bez přístřeší několikrát do týdne. Navíc by mohla působit i v dalších ORP, kde byl zjištěn výskyt bezdomovecké populace.

Zapojení dobrovolníků do činnosti služby:

Dobrovolnický potenciál je všeobecně v NNO velmi málo využíván. V rámci služby TPS je možno využívat dobrovolníky především při mobilních kancelářích, při depistážích, případně i při běžných terénních výjezdech. Je nutno ovšem věnovat dostatečný čas při zaškolování dobrovolníků a vždy je nutná přítomnost alespoň jednoho z pracovníků služby. Vhodná je přítomnost studenta VŠ, který je budoucím potencionálním uchazečem o případné zaměstnání v SSLD.

Rozšíření spolupráce s navazujícími institucemi

V současné době je pracováno na navázání spolupráce s PČR a Městskou policií. Spolupráce s těmito subjekty ovšem může skýtat jistá nebezpečí. Především v případě prozrazení této spolupráce může dojít k pocitům nedůvěry u uživatelů služby. Tyto subjekty jsou naopak přínosné při poskytování informací o výskytu bezdomovecké populace na území jednotlivých ORP.

Rozšíření PR aktivit

Velkým nedostatkem se jeví malá propagace služby především u laické veřejnosti a vysokých činitelů MMZ. Je přislíbena přednáška pro Zlínský kraj, vyhotoveny letáky na propagaci služby a vydáván časopis Samaritán. Je nutno vytvořit komplexní PR Strategii, která poukáže na úspěchy služby a zviditelní její přínos pro uživatele služby. Toto je nutné především ve vztahu k finančním prostředkům potřebným na zajištění kvalitního chodu služby.



Obrázek 8. Venkovní přístřešek u schodiště

WO strategie

Vznik NDC, které bude plnit svou funkci

Dalším projektovým záměrem na území ORP Zlín i Otrokovice je vznik NDC. Tato služba, která je chybějícím článkem při zajištění komplexnosti sociálních služeb pro lidi bez domova, je vhodným prvkem při práci především ve Zlíně. Nejprve je nutno zajistit prostory, kde by byla služba realizována. Ve Zlíně jsou registrována dvě taková zařízení, která ovšem neplní přesně svůj účel, tak jak je zamýšleno pracovníky SSLD. Dalším nutným krokem je zajištění vybavení a financí na chod služby.

Zneužívání služby uživateli

V některých případech bohužel dochází k zneužívání služby dlouhodobými uživateli. Je nutno vyselektovat uživatele, kterým bude věnováno maximální úsilí terénních pracovníků a oddělit je od uživatelů, kteří občas zneužívají službu TPS. U těchto uživatelů by docházelo k méně častému kontaktování, jejich situace by byla ovšem monitorována a v případě zhoršení zdravotního stavu nebo většího propadu do sociální krize, by terénní pracovník zvýšil intenzitu kontaktů. Jako vhodný nástroj se jeví schůzky pracovníků služby, které jsou moderovány sociálním pracovníkem. Zde by byla vyhodnocována potřeba služby pro jednotlivé uživatele. Dále je nutno vyhodnotit přístup jednotlivých uživatelů terénními pracovníky na základě vlastního uvážení.

Zajištění prostor ve Zlíně, kde by měli TP své zázemí

Jelikož se ADS jako centrála SSLD nachází v Otrokovicích, je zjištěna potřeba zajistit zázemí pro terénní pracovníky ve Zlíně. Především by bylo vhodné zajistit sklad pro materiál, potravinovou a lékařskou pomoc, ošacení a administrativní zázemí. Jako vhodný

partner se jeví OSV MMZ. V budoucnu bude navázána komunikace na toto téma s vedoucí odboru.

ST strategie:

Nedostatek financí na kvalitní pokrytí služby

Stále citelněji vnímají NNO nedostatečnou finanční podporu od hlavního donátora MPSV. Proto je nutno využívat dalších zdrojů na finanční pokrytí chodu služby. Důležité je navyšovat finanční podporu od jednotlivých ORP, kde působí služba. Také je nutno se zaměřit na ESF a další zdroje financování. Zřizovatelé navíc musí vytvářet rezervy, ze kterých případně pokryjí část chodu služeb. Toto bohužel brzdí celkový rozvoj sociálních služeb a znemožňuje zacelovat trhliny na trhu sociálních služeb při rozšiřování a zkvalitňování služeb stávajících. Nutné je rozvinout PR aktivity a upozorňovat na potřebnost služby.

Duplicitní služba ČČK Zlín

Velkým ohrožením služby může být existence duplicitní služby ČČK jako konkurenční organizace, která těží z územní výhody, kdy zřizuje na území města Zlína AD, Noclehárnu, NDC a TP. V posledním období nebyl zjištěn výskyt terénního pracovníka při terénních výjezdech. V minulosti se tak dělo jednou. Výhodou TPS je nedůvěra pracovníků činných v oblasti a znalost poměrů zřizovatele služby. Zatím neexistuje možnost změnit danou situaci tak, aby nedošlo k ohrožení chodu SSLD. Jednou z možností je průzkum situace nezávislým subjektem.

Dlouhodobá absence terénního pracovníka

Velmi nebezpečně se jeví dlouhodobá absence terénního pracovníka, a to především v případě pracovníka na 1 úvazek. Jelikož se jedná o poměrně malou službu, tak by

její realizaci tato absence mohla velmi ohrozit, především z důvodu potíží s naplňováním indikátorů, ke kterým se služba zavázala. Jako možnost řešení se naskýtá pomoc dobrovolníků, kteří by již dlouhodobě působili ve službě a měli zkušenosti s prací s cílovou skupinou. Dále by bylo vhodné využít krátkodobého zaměstnání terénního pracovníka na DPČ. Zde je ovšem potíž s navázáním vztahu s uživatelem. V případě výrazného ohrožení mohou vypomoci další zaměstnanci komplexu SSLD.

WT strategie

Nedostatek financí na kvalitní pokrytí služby

V případě nedostatku financí na kvalitní pokrytí služby by bylo nutno zvážit, zda nesnížit personální pokrytí služby či neřešit nastalou situaci částečným pokrytím ze zdrojů SSLD. Výhodou komplexu více služeb SSLD je jejich vzájemná propojenost a v případě ohrožení funkčnosti jedné z nich využití zdrojů dalších komplementárních služeb.

Negativní postoj pracovníků spolupracujících organizací

Je nutno neustále rozvíjet vztahy spolupráce s navazujícími organizacemi jako partnery při řešení obtížné sociální situace uživatele. V případě, kdyby byla tato spolupráce omezena, bylo by nutné omezit systém podpory, který je službou realizován, a to především v případě doprovodů uživatelů. Tímto by byla snížena kvalita služby a omezen její rozvoj.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 REALIZACE VÝZKUMU

5.1 Pojetí výzkumu

Pojetí výzkumu v mé diplomové práci vychází ze dvou zadání. Prvním je zakázka, která je výstupem z jednání pracovní skupiny KPPS Otrokovice pro osoby v krizi, kde bylo dohodnuto, že je zapotřebí vyhotovit podrobný monitoring potřeb osob bez přístřeší na území ORP Otrokovice. Zde se vychází z předpokladu vzniku nové sociální služby pro lidi bez domova, kteří nevyužívají pobytových služeb a pro lidi, kteří se ocitli ohroženi sociálním vyloučením. V komplexním propojení s terénním programem bylo vyhodnoceno, že by bylo vhodné v obci vytvořit NDC, které by osobám bez přístřeší poskytovalo základní hygienický servis, možnost stravy, získání ošacení, případně jeho vyprání s nadstavbovou složkou přítomnosti sociálního pracovníka, který by řešil okamžitou zakázku, se kterou by uživatelé do zařízení přicházeli, a která by pomohla překlenout jejich akutní krizovou sociální situaci. Výše jmenovaná problematika je osou prvního dotazníkového šetření. Dále je zjišťována celková spokojenost uživatelů TPS se sociálními službami na území města a jejich informovanost o možnosti tyto služby využívat.

Výrazným přínosem tohoto dotazníkového šetření je také možnost potencionálních uživatelů sociální služby NDC podílet se na vzniku systému podpory tak, aby co nejvíce reflektoval jejich potřeby.

Druhou zakázkou je hodnocení kvality poskytování služby TPS. Druhé dotazníkové šetření se snaží reagovat na potřebu monitoringu spokojenosti uživatelů služby a návrhu jejího dalšího rozvoje a následného zkvalitnění, které by vycházelo z aktuálních potřeb uživatelů. Služba se již dostatečně stabilizovala, má jasně stanoven systém podpory, který je při práci s uživateli používán. Tudíž je vhodné v současné době vyhodnotit na základě realizace tohoto výzkumu efektivnost podpory a zajistit správné směřování služby v budoucnu. Podstatnou součástí dotazníkového šetření je celkový přístup terénních pracovníků k uživateli, jako k individualitě, která je v konfliktu se společenskými normami. Vyhodnocení výzkumu poslouží ke zkvalitnění strategického plánu rozvoje služby, který je obsahem kapitoly IV.

Struktura dotazníku je přizpůsobena cílové skupině, u které je šetření prováděno. Mou snahou bylo klást uživatelům co nejjednodušší a nejkonkrétnější otázky, přizpůsobené jejich sociální zdatnosti, gramotnosti a ochotě na ně odpovídat.

5.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je analýza potřeb lidí bez domova, kteří se nacházejí na území ORP Otrokovice a Zlín, a kteří jsou uživateli služby TPS. Je nutno zhodnotit současný systém podpory, který je lidem bez domova na tomto území poskytován, a zjistit další potřeby, které má tato cílová skupina. Na základě zjištěných údajů bude vytvořen strategický plán rozvoje pomoci lidem bez domova na tomto území. Při sestavování plánu bude přihlíženo k četnosti odpovědí a možnostem jednotlivých subjektů.

Primárním cílem je zjistit smysluplnost podpory, která je lidem bez domova nabízena - zda je dostatečná, zda ji uživatelé vnímají pozitivně, v čem je uživatelům přínosná a zda vůbec uživatelé znají možnosti pomoci při řešení jejich sociální situace. Sekundárním cílem je vyzkoumat jak by měl být tento systém podpory rozvíjen do budoucna – o jaké služby by měli uživatelé zájem, jak by měli konkrétně vypadat a zda by je využívali jako zdroj pro zlepšení jejich sociální situace. Při práci s lidmi bez domova dochází k součinnosti několika složek pomáhajících pracovníků, tudíž je zapotřebí zjistit, zda uživatelé využívají všech dostupných zdrojů a zda vůbec dokáží tyto složky rozlišovat.

5.3 Výzkumná metoda

Jako výzkumnou metodu jsem zvolil metodu dotazníkového šetření, která je jedna ze základních kvantitativních metod pedagogického výzkumu. Pro výzkumné šetření s cílovou skupinou lidí bez domova mi přišla jako nejvhodnější, a to především kvůli její srozumitelnosti a jednoduché aplikaci. Výhodou je také skutečnost, že u respondenta můžeme zachovat anonymitu, z důvodu, že i služba TPS je často poskytována anonymně.

V dotaznících jsem použil tři druhy otázek. Část tvoří otázky uzavřené, které nabízejí hotové alternativní odpovědi. Několik otázek bylo dichotomických, většinou s volbou odpovědi ano – ne. Zbytek otázek byl s více odpověďmi. 3x byly odpovědi sestaveny do škály. Další část tvoří otázky polootevřené, kde má respondent možnost k alternativní odpovědi přidat navíc vysvětlení. V dotaznících jsou zastoupeny i otevřené otázky, kdy není respondentovi nabízena žádná varianta odpovědi.

V úvodní části jsem respondentům sdělil, k čemu budou sloužit data uvedená v dotazníku a poděkoval jim za jeho vyplnění. Převážnou část dotazníku tvoří samotné otázky, které jsou na konci doplněny demografickými údaji o respondentovi. Dotazníky rozdávali terénní pracovníci během terénních výjezdů v měsících únoru až dubnu 2009.

5.4 Způsob zpracování dat

Při zpracování dat získaných při výzkumném šetření jsem použil nominální měření. U uzavřených a polootevřených otázek jsem získaná data seřadil do tabulky, kde je znázorněna četnost a relativní četnost.

V některých otázkách není uveden plný počet odpovědí v závislosti na počtu respondentů, jelikož někteří respondenti neodpověděli na část otázek z důvodu, že je přehlédli či je nechtěli vyplnit.



Obrázek 9. Mobilní kancelář

5.5 Dotazník na zjištění potřeb lidí bez domova na území ORP Otrokovice

5.5.1 Výzkumný problém a proměnné

Výzkumný problém: Je lidem bez domova zdržujícím se na území ORP Otrokovice poskytována dostatečná pomoc k tomu, aby mohli řešit svůj akutní stav sociální krize, a jsou o této pomoci dostatečně informováni? Jak by si lidé bez domova představovali rozšíření systému podpory, který by měl napomoci k řešení jejich obtížné sociální situace?

Proměnné: lidé bez domova (ženy a muži), pomoc, systém podpory, sociální krize, obtížná sociální situace.

Definice proměnných:

- *Pomoc* – nástroj, kterým nabízíme člověku možnost řešení jeho obtížné situace.

- *Systém podpory* – druhy pomoci, které jsou nabízeny lidem k překonání jejich obtížné sociální situace (poradenství, potravinová pomoc atd.).
- *Sociální krize* – akutní obtížná sociální situace člověka, která je krátkodobého charakteru a člověk potřebuje okamžitý zásah pomáhajícího profesionála.
- *Obtížná sociální situace* – stav, kdy člověk nedokáže změnit své špatné sociální postavení ve společnosti pomocí vlastních sil.

5.5.2 Výzkumný vzorek

Základní soubor: Všichni lidé bez domova zdržující se na území ORP Otrokovice (muži i ženy), využívají pomoc jim určenou, přičemž byli kontaktováni vícekrát terénním pracovníkem TPS. V roce 2008 byl zaznamenán na tomto území výskyt více jak 40 lidí bez domova. Pravidelně se zde zdržuje mezi 20 až 25 lidmi bez domova.

Výběrový soubor: V případě realizování prvního dotazníkového šetření se jedná o osoby, které se zdržují pouze na území ORP Otrokovice, akceptovaly zařazení do dotazníkového šetření a byly kontaktovány v měsících únoru až dubnu 2009. Byly navštíveny všechny lokality, kde dlouhodobě monitorujeme výskyt osob bez přístřeší na území města Otrokovice. Výběrový soubor nezachycuje celkovou populaci lidí bez domova, kteří se vyskytují na území ORP Otrokovice, pouze její část. Důvodem je migrace některých lidí bez domova do jiných obcí, kde nepůsobí pracovníci. Výběrový soubor čítá 9 respondentů. Jako metoda výběru respondentů byl použit prostý náhodný výběr.

5.5.3 Analýza a interpretace dat

Hlavní částí výzkumu je samotná analýza a interpretace dat, neboli zaznamenání toho, co jsme získali od respondentů při výzkumu. Data jsou seřazena do tabulky a je k nim vždy uveden komentář vyjadřující se k zjištěným informacím. Na základě zjištěných dat jsou vyvozovány závěry. Dotazník zjišťující potřeby lidí bez domova v ORP Otrokovice

vyplnilo celkem 9 osob, z toho 8 mužů a jedna žena. Jedná se asi o slabší polovinu všech potencionálních respondentů na tomto území. Nejprve uvádím věkovou strukturu respondentů, poté následuje interpretace dat.

Tab. 1. Věk respondentů

Věk	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
20 - 30 let	1	0	1	12,5%	0	11,1%
30 - 40 let	1	0	1	12,5%	0	11,1%
40 - 50 let	4	1	5	50%	100%	56,6%
50 - 60 let	2	0	2	25%	0	22,2%
60 - 70 let	0	0	0	0	0	0

Převážný věk respondentů je 40-50 let, a to u více jak poloviny respondentů. 22% respondentů je ve věku 50-60 let. Tento údaj se shoduje s celorepublikovým věkovým průměrem bezdomovecké populace. I na území ORP Zlín převažují lidé bez domova v tomto věkovém rozmezí. Lidé v tomto věku většinou již rezignovali na možnost změny svého sociálního statusu, případně již nedokáží aktivovat své sociální schopnosti. To může být dáno i tím, že systém péče o lidi bez domova se rozvinul až v posledních letech a tudíž se mu již nepodařilo zachytit osoby ohrožené sociálním vyloučením v tomto věku.

Otázka č. 1.

Tab. 2. Které služby v Otrokovicích využíváte?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
noclehárnu Samaritán	1	0	1	7,1%	0	5,9%
charitní šatník	5	1	6	35,7%	33,3%	35,3%
pomoc sociálního kurátora městského úřadu	2	1	3	14,3%	33,3%	17,6%
pomoc terénních pracovníků Samaritánu	5	1	6	35,7%	33,3%	35,3%
Jiné	1	0	1	7,1%	0	5,9%

Z údajů uvedených v tab. 1. vyplývá, že nejčastěji využívanými službami lidmi bez domova v ORP Otrokovice jsou charitní šatník a pomoc terénního pracovníka. Dále uživatelé často zmiňují i pomoc sociálního kurátora. Z tabulky je zřejmé, že uživatelé jsou informováni o možnostech pomoci na tomto území. Více využívají služeb NNO než města, což může být zapříčiněno jejich větší přístupností na základě jejich nízkoprahovosti. Respondentka ženského pohlaví využívá všechny služby, které jsou pro ni dostupné na tomto území.

Otázka č. 2

Tab. 3. Jste spokoje/a s úrovní služeb, které jsou Vám nabízeny?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
velmi spokojen	3	0	3	37,5%	0	33,3%
spokojen	3	1	4	37,5%	100%	44,4%
nevím	1	0	1	12,5%	0	11,1%
nespokojen	1	0	1	12,5%	0	11,1%
velmi nespokojen	0	0	0	0	0	0

Četnost odpovědí respondentů se pohybuje v horní části této škály spokojenosti, což značí pozitivní hodnocení úrovně pomoci na území ORP Zlín. Jen jeden respondent vyjádřil s úrovní pomoci nespokojenost. Na základě tohoto zjištění můžeme konstatovat, že lidé bez domova mají na území ORP Otrokovice dostatečně zabezpečen systém pomoci a jsou s tímto systémem spokojeni. Jelikož se tito lidé bez domova pohybují na území v blízkém okolí ORP Otrokovice, tak zřejmě ani neznají další možnosti pomoci jako např. NDC.

Otázka č. 3.

Tato otázka byla jako jediná v dotazníku otevřená. Respondenti zde mohli vyjádřit konkrétní příklady své nespokojenosti. Této možnosti zde využil pouze jeden respondent. Ten svou odpověď formuloval takto: „*Jako bezdomovec jsem velmi často okraden o doklady.*“ Tato odpověď se nevztahuje k obsahu výzkumu, tudíž ji nebudu dále analyzovat.

Otázka č. 4.

Tab. 4. Které služby Vám v Otrokovicích chybí a chcete je využívat? - ženy

Odpověď	Absolutní četnost		Relativní četnost (%)	
	Ženy	Celkem	Ženy	Celkem
azylový dům	1	1	50%	50%
Noclehárnu	0	0	0	0
nízkoprahové denní centrum	1	1	50%	50%
krizová pomoc	0	0	0	0
dům se zvláštním režimem	0	0	0	0
Jiné	0	0	0	0

Jelikož je tato otázka směřována zvláště na ženy a muže, byly vyhodnoceny odpovědi jediné respondentky. Tato otázka je vázána na možnosti využití sociálních služeb na území ORP Otrokovice, kde pro ženy není zbudován AD ani Noclehárna. Tudíž mohli ženy volit z více odpovědí. Respondentka by si přála možnost využít službu AD a NDC. Toto jen svědčí o tom, že služba AD pro ženy, která není zbudována v celém kraji, nemá dostatečnou poptávku a nebyla by tedy kapacitně obsazena.

Tab. 5. Které služby Vám v Otrokovicích chybí a chcete je využívat? - muži

Odpověď	Absolutní četnost		Relativní četnost (%)	
	Muži	Celkem	Muži	Celkem
nízkoprahové denní centrum	5	5	71%	71%
krizová pomoc	0	0	0	0
dům se zvláštním režimem	0	0	0	0
Jiné	2	2	29%	29%

Muži mohli vybírat z méně možností než ženy. V 71% by muži využili možnost přístupu do NDC. 2 respondenti využili možnost jiné, kde ovšem neuvedli příklad. Vyjádření respondentů poukazuje na vhodnost zřízení NDC na území ORP Otrokovice. O službu by mezi potencionálními uživateli byl zájem. V celkovém součtu mužů a žen by o službu mělo zájem 66,7% respondentů.

Otázka č. 5.

Tab. 6. Chybí Vám v Otrokovicích zařízení, kde by bylo možné se osprchovat, vyprat si oblečení, dostat zdarma něco k jídlu, atd.?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
Ano	7	1	8	87,5%	100%	88,9%
Ne	1	0	1	12,5%	0	11,1%

Tato otázka se váže na projektový záměr vzniku NDC v Otrokovicích. Až na jednoho se všichni respondenti vyjádřili, že by o tento druh sociální služby měli zájem. Toto zjištění je základním předpokladem pro vyvíjení dalších aktivit při realizaci tohoto projektového záměru. Případným realizátorem by měla být Charita sv. Anežky Otrokovice, potažmo SSLD. Tímto se jeden respondent nevyjadřoval k následujícím otázkám č. 6. až č. 11.

Otázka č. 6.

Tab. 7. Kde by mělo být podle Vás toto zařízení umístěno?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
v Kvítkovích	1	0	1	12,5%	0	11,1%
na Trávníkách	0	0	0	0,0	0	0,0
na Středu	1	0	1	12,5%	0	11,1%
na Bařově	1	1	2	12,5%	100%	22,2%
u vlakového nádraží	5	0	5	62,5%	0	55,6%
jiné místo	0	0	0	0	0	0

Více jak polovina respondentů se vyjádřila, že by chtěla, aby NDC bylo umístěno v okolí vlakového nádraží. Respondenti tuto možnost volili především z důvodu, že se zde často zdržují. Dle mého názoru je tato lokalita také vhodná, avšak možnosti města jsou zde omezené. Odpovědi respondentů v této otázce jsou velmi vázané na místo, kde přebývají. Dvě lokality, kde se nejčastěji shlukují lidé bez domova na území ORP Otrokovice jsou právě u vlakového nádraží a střed.

Otázka č. 7.

Tab. 8. Jaké služby by mělo toto zařízení poskytovat?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
sprcha	6	1	7	16,2%	14,3%	15,9%
WC	6	1	7	16,2%	14,3%	15,9%
pračka	5	1	6	13,5%	14,3%	13,6%
sušička	5	1	6	13,5%	14,3%	13,6%
možnost dostat oblečení	5	1	6	13,5%	14,3%	13,6%
možnost dostat hygienické prostředky (kartáček, pasta)	5	1	6	13,5%	14,3%	13,6%
základní potravinovou pomoc (káva, polévka, pečivo)	5	1	6	13,5%	14,3%	13,6%
něco jiného	0	0	0	0	0	0

Dle vyjádření četnosti chtějí lidé bez domova využívat celou škálu podpory, kterou by mělo NDC v případě jeho vzniku nabízet. Je to dáno především tím, že NDC reaguje na potřeby lidí bez domova a toto jen dosvědčuje vhodnost takového typu sociální služby pro cílovou skupinu. Mírně navýšena je potřeba WC a sprchy. Lidé bez domova jsou zvyklí se nemýt i několik týdnů, což zapříčiňuje časté kožní problémy.

Otázka č. 8.

Tab. 9. Jak často byste toto zařízení využíval/a?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
1x měsíc	0	0	0	0	0	0
1x za 14 dnů	0	0	0	0	0	0
1x za týden	2	1	3	28,6%	100%	37,5%
Častěji	5	0	5	71,4%	0	62,5%

Cílem této otázky bylo stanovit předpoklad využitelnosti NDC. Většina respondentů by toto zařízení využívala několikrát v týdnu. Toto se především vztahuje na nastavení počtu kontaktů, které by tato sociální služba měla vykazovat vůči přispěvatelům financí na chod služby – MPSV, Zlínský kraj, obec. Předpoklad v projektovém záměru byl stanoven na 750 kontaktů/rok.

Otázka č. 9.

Tab. 10. Ve které dny by mělo být toto zařízení otevřeno?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
pondělí	0	0	0	0	0	0
úterý	0	0	0	0	0	0
středa	0	1	1	0	100%	12,5%
čtvrtek	0	0	0	0	0	0
pátek	0	0	0	0	0	0
je mi to jedno	7	0	7	100%	0	87,5%

Tato otázka navazuje na otázku předešlou. Respondenti téměř vždy volili odpověď: Je mi to jedno. Zde přidávali komentář: 3x každý den a 1x po celý týden. Podle tohoto přístupu by rádi uživatelé využívali službu NDC i vícekrát v týdnu, případně i každý den. Služba ovšem nemá sloužit jen lidem, kteří jsou dlouhodobě bez domova. Měla by zachytit i lidi ohrožené bezdomovectvím, případně ty, kteří se na ulici ocitli jen krátkodobě, a nezachytilo je síto terénních pracovníků TPS. Služba se může potýkat se zneužíváním ze strany některých uživatelů, naopak však v tomto případě může zabránit šíření některých onemocnění, které se na základě špatné hygieny lidí bez domova mohou vyskytovat v lokalitách, ve kterých se zdržují.

Otázka č. 10.

Tab. 11. Ve které denní době by mělo být toto zařízení otevřeno?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
dopoledne	1	0	1	14,3%	0	12,5%
odpoledne	3	0	3	42,9%	0	37,5%
je mi to jedno	3	1	4	42,9%	100%	50,0%

Polovině respondentů je jedno, kdy toto zařízení bude otevřeno. Jen jeden respondent odpověděl, že by zařízení mělo být otevřeno dopoledne. Předpokladem provozu tohoto zařízení je otevírací doba po čtyři hodiny denně v pracovní dny. Vize směřovala k otevírací době v dopoledních hodinách. Dle odpovědí respondentů by ovšem bylo vhodnější NDC provozovat v odpoledních hodinách.

Otázka č. 11.

Tab. 12. Jste ochoten platit za poskytované služby?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
ano	5	0	5	62,5%	0	55,6%
ne	3	1	4	37,5%	100%	44,4%

Služby NDC bývají ve většině případů zcela zdarma, jen v případě opakování některých úkonů si uživatel hradí část úkonu symbolickou peněžní částkou (např. druhé jídlo denně, časté praní oděvů). Tato otázka byla směřována za ověřením tohoto předpokladu. Bylo ovšem zjištěno, že více jak polovina respondentů je ochotna hradit jednotlivé úkony. Jelikož byla otázka polootevřená, tak mohli respondenti vyjádřit, kolik by za službu byli ochotni platit. Respondenti uvedli následující částky: 2x 10,- Kč, 1x 20,- Kč a 1x dokonce 50,- Kč. Možnost úhrady od uživatelů služby lze využít v případě, že bude nedostatek finančních prostředků na kvalitní pokrytí služby.

Otázka č. 12.

Tab. 13. Máte obavy z úřadů a úředníků?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
ano	1	1	2	12,5%	100%	22,2%
ne	7	0	7	87,5%	0	77,8%

Cílem této otázky bylo zjistit, zda mají lidé bez domova obavu z úředníků. Jedním z důvodů, proč může člověk skončit na ulici, může být i tzv. byrofobie (viz. teoretická část). Z výzkumu bylo zjištěno, že 22,2% respondentů má tuto obavu. Díky podpoře terénních pracovníků a doprovázení uživatelů na úřady napomáháme k odstranění této překážky. Předpokladem pro řešení obtížné sociální situace je kontakt s úředníky na OSV, ÚP a v dalších institucích. Pokud se tak neděje, tak se člověk na ulici propadá stále více do sociální krize.

Otázka č. 13.

Tab. 14. Který z pracovníků Vám nejvíce pomohl?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
sociální pracovník	4	0	4	30,8%	0	26,7%
sociální kurátor	4	1	5	30,8%	50%	33,3%
terénní pracovník	5	1	6	38,5%	50%	40,0%
nikdo	0	0	0	0	0	0
někdo jiný	0	0	0	0	0	0

Z odpovědí je patrné, že respondenti nejvíce vnímají pomoc terénních pracovníků a sociálního kurátora pro dospělé. O něco méně poté pomoc sociálního pracovníka (tzv. dávkového specialisty) OSV. Potěšující je, že respondenti vždy vědí, kam se obrátit, ani jeden nevyužil možnosti nikdo. Lidem bez domova na území ORP Otrokovice v současné době nikdo další kromě tří výše uvedených pracovníků nepomáhá, což zaručuje uživatelům odbornou péči.

Otázka č. 14.

Tab. 15. Navštěvujete lékaře?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
ano	3	1	4	37,5%	100%	44,4%
ne	5	0	5	62,5%	0	55,6%

Jedním z jevů pobytu na ulici jsou zdravotní potíže. V rámci KPSS (pracovní skupiny pro osoby v krizi) bylo otevřeno téma pomoci kvalifikovaného lékaře lidem bez domova. Tento druh pomoci ovšem sebou nese spoustu témat, nad kterými je nutno se zamýšlet. Jsou to především poplatky u lékaře u lidí, kteří jsou sankčně vyřazeni z ÚP, finance na léky, někteří lidé bez domova nemají ani svého praktického lékaře a mají velké dluhy u zdravotních pojišťoven.

Cílem dotazu bylo zjistit, zda lidé bez domova navštěvují lékaře. Bylo zjištěno, že více jak polovina ne. Tímto ještě více vzrostla potřeba lékaře, který by buď přímo docházel za lidmi bez domova, nebo by si vyčlenil několik hodin týdně nad rámec svých běžných

ordinačních hodin, a lidé bez domova by mohli docházet za ním. Zde je možno využít i doprovodu terénního pracovníka.

Respondenti mohli vyjádřit důvod, proč nenavštěvují lékaře. Dva respondenti využili tuto možnost a uvedli: „*Nemám důvod. Cítím se zdrav.*“

5.5.4 Shrnutí výsledků výzkumu

Z výzkumu je patrné, že lidem bez domova na území ORP Otrokovice poskytována pomoc v dostatečné míře a respondenti ji využívají. Toto se ovšem váže na neznalost dalších možností pomoci. Lidé bez domova se převážně orientují v sociální síti služeb pro osoby bez přístřeší na tomto území, se kterou jsou převážně spokojeni.

Výrazně převládá potřeba vzniku další nízkoprahové služby a to Nízkoprahového denního centra. Respondenti by tuto službu využívali několikrát v týdnu a jim nabízený systém podpory by jim vyhovoval. Vznik této služby je ovšem vázán na volné finanční prostředky (v současné době z ESF). Projektový záměr na vznik této služby byl podpořen v rámci KPSS vedeného Zlínským krajem a zařazen do SPRSS. Díky zjištěným informacím od respondentů můžeme lépe nastavit případný systém podpory pro uživatele. Jako zásadní se jeví požadavek na přístupnost služby v odpoledních hodinách, oproti původnímu předpokladu dopoledních hodin.

Velmi znepokojující je ověření si nedostatku zdravotnické péče o lidi bez domova z důvodu jejich nezájmu. Je nutno hledat možnosti, jak tuto péči zajistit. Samozřejmě ne přes nezáměr potenciálních pacientů. Důvodem je především nebezpečí šíření infekčních chorob. V loňském roce zemřel jeden uživatel TPS na TBC. Bohužel odmítal pomoc, byl ovšem dostatečně izolován.

5.6 Dotazníkové šetření na zjištění kvality sociální služby TPS

5.6.1 Výzkumný problém a proměnné

Výzkumný problém: Je systém podpory TPS schopen řešit obtížnou sociální situaci uživatelů služby? Znalí uživatelé služby TPS systém podpory, který služby nabízí?

Proměnné: uživatel služby (ženy a muži), TPS, systém podpory, obtížná sociální situace.

Definice proměnných:

- *Uživatel služby TPS* – lidé bez domova, kteří mají uzavřenu smlouvu o poskytování sociální služby TPS.
- *Systém podpory* – druhy pomoci, které jsou nabízeny lidem k překonání jejich obtížné sociální situace (poradenství, potravinová pomoc atd.).
- *Obtížná sociální situace* – stav, kdy člověk nedokáže změnit své špatné sociální postavení ve společnosti pomocí vlastních sil.

5.6.2 Výzkumný vzorek

Základní soubor: Všichni lidé bez domova zdržující se na území ORP Otrokovice a Zlín (muži i ženy), kteří využívají pomoc pracovníků TPS a byli vícekrát kontaktováni. V roce 2008 byl zaznamenán na tomto území výskyt 170 lidí bez domova. Pravidelně se zde zdržuje okolo 60 až 70 osob bez domova.

Výběrový soubor: V případě realizování druhého dotazníkového šetření se jedná o osoby, které se zdržují na území ORP Otrokovice a Zlín, akceptovaly zařazení do dotazníkového šetření a byly kontaktovány v měsících březnu až dubnu 2009. Byly navštíveny všechny lokality, kde dlouhodobě monitorujeme výskyt osob bez přístřeší na území obou ORP. Výběrový soubor nezachycuje celkovou populaci lidí bez domova, kteří se vyskytují

na území obou ORP, pouze její část. Důvodem je, že někteří uživatelé služby odmítli vyplnit dotazník a migrace některých uživatelů služby do lokalit, kde TPS nepůsobí. Výběrový soubor čítá 28 respondentů (24 mužů a 4 ženy). Jako metoda výběru respondentů byl použit prostý náhodný výběr.

5.6.3 Analýza a interpretace dat

Nosnou částí výzkumu je analýza a interpretace dat. Data, která byla získána při dotazníkovém šetření, jsou seřazena do tabulky a na základě zjištěných hodnot jsou vyvozovány závěry.

Více jak $\frac{3}{4}$ uživatelů služby jsou ve věku 40-60 let. Všechny respondentky jsou ve věku 40-50 let. Potěšujícím je zjištění, že žádný respondent není ve věku 20-30 let. Za celou dobu realizace služby byl zaregistrován jen jeden uživatel mladší 30 let.

Tab. 16. Věk respondentů

Věk	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
20 - 30 let	0	0	0	0	0	0
30 - 40 let	4	0	4	19%	0	16%
40 - 50 let	4	4	8	19%	100%	32%
50 - 60 let	11	0	11	52,4%	0	44%
60 - 70 let	2	0	2	9,5%	0	8%

Otázka č. 1.

Tab. 17. Jste spokojen se službou TPS?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
velmi spokojen	11	3	14	45,8	75	50
Spokojen	13	1	14	54,2	25	50
Nevím	0	0	0	0	0	0
Nespokojen	0	0	0	0	0	0
velmi nespokojen	0	0	0	0	0	0

Na přímou otázku ke spokojenosti se službou TPS odpovědělo všech 28 respondentů v rozmezí spokojen až velmi spokojen. Uživatelé služby vnímají systém podpory pozitivně, služba jim napomáhá v řešení jejich obtížné sociální situace. V některých případech ovšem může dojít ke zneužívání služby, především potravinová pomoc může napomáhat k ušetření financí na alkohol či tabák. Proto je snahou pracovníků služby rozdávat potravinovou pomoc především novým uživatelům služby a uživatelům, kteří se snaží využívat jejich pomoc a řešit svou sociální situaci.

Otázka č. 2.

Tab. 18. V čem je pro vás největší přínos terénních pracovníků?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
dávají mi jídlo	18	2	20	31%	28,6%	30,8%
dávají mi lékařské vybavení	4	0	4	6,9%	0	6,2%
mohu si s nimi povídat	6	1	7	10,3%	14,3%	10,8%
pomohou mi vyřídit doklady	13	2	15	22,4%	28,6%	23,1%
pomohou mi s registrací na ÚP, OSV	8	2	10	13,8%	28,6%	15,4%
pomohou mi vyřídit důchod, podat žádost do DD	2	0	2	3,4%	0	3,1%
řeknou mi, jak se dostanu do AD	4	0	4	6,9%	0	6,2%
nic od nich nechci	3	0	3	5,2%	0	4,6%

Jako největší přínosnost vnímají uživatelé služby TPS potravinovou pomoc. Necelá ¼ uživatelů využila pomoc terénních pracovníků při vyřízení dokladů a 15,4% při registraci na ÚP a OSV. Uživatelé využili všech variant odpovědí. Nejméně zmiňovali pomoc s vyřízením DD a důchodů. Toto je dáno tím, že tento druh podpory bývá od uživatelů využíván sporadicky a celá aktivita bývá dlouhodobějšího charakteru, tudíž ji někteří uživatelé nedokážou dokončit.

Z odpovědí je také znát, že uživatelé služby znají celkový systém podpory a ví, s čím jim mohou terénní pracovníci pomoci. Jen 4,6% uživatelů se vyjádřilo, že po terén-

ních pracovnících nic nechtějí. Postoj některých lidí bez domova vůči pomoci bývá zamítavý. V těchto případech trvá delší dobu, než si terénní pracovník s uživatelem vybuduje vztah důvěry. Ženy nejčastěji využili možnost odpovědi: dávají mi jídlo, pomohou mi vyřídit doklady a pomohou mi s registrací na ÚP a OSV shodně po 28,6%.

Otázka č. 3.

Tab. 19. Jste spokojen s tím, jak se k Vám chovají terénní pracovníci?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
velmi spokojen	19	3	21	79,2%	75%	75%
Spokojen	5	1	7	20,8%	25%	25%
Nevím	0	0	0	0	0	0
Nespokojen	0	0	0	0	0	0
velmi nespokojen	0	0	0	0	0	0

Tak, jak jsem zmínil ve vyhodnocení minulé otázky, je nutné, aby uživatel služby přijal terénního pracovníka jako subjekt pomoci a byl vytvořen vztah důvěry. Proto je potěšujícím zjištěním, že, respondenti jsou s přístupem terénních pracovníků spokojeni a velice spokojeni. Především ukazatel 75% velké spokojenosti ukazuje na dobře navázaný vztah důvěry mezi uživateli TPS a terénními pracovníky. Toto je zřejmě dáno tím, že terénní pracovník přichází za uživatelem s možnostmi pomoci, neuplatňuje žádné sankce. 1 respondent na tuto otázku neodpověděl.

Otázka č. 4.

Tab. 20. Pomohli mi někdy terénní pracovníci?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
Ano	19	4	23	90,5%	100%	92%
Ne	2	0	2	9,5%	0	8%

92 % respondentů odpovědělo na dotaz, zda jim někdy pomohli terénní pracovníci, pozitivně. Toto poukazuje na tendenci terénních pracovníků využívat individuální přístup při práci s uživatelem, kdy je snahou terénních pracovníků stanovit zakázku uživatele dle

jeho potřeb. Jen dva respondenti uvedli, že jim terénní pracovníci nikdy nepomohli. Podle zjištěných údajů můžeme soudit, že uživatelé služby využívají systém podpory terénních pracovníků. 3 respondenti nedopověděli na otázku vůbec.

Jelikož tato otázka byla polootevřená, tak se respondenti mohli vyjádřit konkrétně k druhu pomoci. Jejich odpovědi byly následující: „dali mi nějaké jídlo a oblečení; oblečení, jídlo; jídlo; tím, že jsou, upřímností a radou, vyřizovat důchod, vyřídit doklady, radou a informacemi.“ Jedna respondentka uvedla: „pomohli mi vyřídit doklady a sociální dávky, dali mi jídlo, pomohli s telefonem.“

Otázka č. 5.

Tab. 21. Návštěvu terénních pracovníků bych přivítal?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
Častěji	6	1	7	27,3%	25%	26,9%
počet návštěv mi vyhovuje	16	3	19	72,7%	75%	73,1%
méně často	0	0	0	0	0	0
Nikdy	0	0	0	0	0	0

Necelým $\frac{3}{4}$ respondentů vyhovuje množství kontaktů, kdy jsou jim terénní pracovníci k dispozici. 26,9% respondentů by uvítalo přítomnost terénních pracovníků častěji. Služba je nyní konečně personálně stabilizována. Vnímáme, že 1,5 úvazku terénních pracovníků na dvě ORP je téměř dostačující. V budoucnu plánujeme rozšíření služby o 0,5 úvazku, což by zajistilo ideální pokrytí a dostatečný přístup k uživateli, především v případech nečinnosti jednoho z pracovníků z důvodu nemoci či ŘD. 2 respondenti neodpověděli vůbec.

Otázka č. 6.

Tab. 22. Chtěl/a byste, aby terénní pracovníci poskytovali jiné služby než nyní?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
Ano	4	2	6	19%	50%	24%
stačí mi služby, které poskytují	17	2	19	81%	50%	76%

Více jak $\frac{3}{4}$ respondentů uvedli, že jim stačí současný systém podpory, který TPS poskytuje. Avšak 24% uživatelů služby by si přálo rozšíření stávající podpory. Především polovina respondentek by si toto rozšíření přála, což je dáno jejich specifickými požadavky, odlišnými od mužů. Stále hledáme možnosti, jak systém podpory rozšířit. Naposledy jsme začali navštěvovat uživatele při jejich hospitalizaci v nemocnicích. Tímto získáváme další informace o uživateli a v případě větších zdravotních potíží pomáháme s hledáním variant ubytování uživatele tak, aby se opět neocitnul na ulici a nenastala regrese zdravotních obtíží. Jedna uživatelka přidala k otázce dodatek: „je toho dost, ale mohlo by toho být i více.“ 3 uživatelé neodpověděli vůbec.

Otázka č. 7.

Tab. 23. Jste ochoten/a řešit situaci, ve které se nyní nacházíte?

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
současný styl života mi vyhovuje	3	2	5	13,6%	50%	19,2%
tento styl života mi nevyhovuje, ale nedokážu to změnit	4	0	4	18,2%	0	15,4%
chci svou situaci řešit, ale nevím jak	2	1	3	9,1%	25%	11,5%
svou životní situaci řeším	13	1	14	59,1%	25%	53,8%

Pro řešení sociální situace uživatelů služby je potřebná aktivace vlastních schopností uživatele a jeho snaha tuto situaci řešit. Terénní pracovník působí jen jako průvodce. Více jak polovina respondentů odpověděla, že svou situaci řeší, avšak 19,2% respondentů konstatovala, že jim současný styl života vyhovuje. Především 50% konstatování u žen je důvodem pro snahu změnit tento postoj u uživatelek služby. 15,4% nedokáže své schopnosti aktivovat. 2 uživatelé neodpověděli vůbec.

Uživatelé mohli doplnit komentář v případě, že svou sociální situaci řeší. Zaznamenané byly tyto odpovědi: „*sháním si práci; práce a bývání; pomocí samaritánských pracovníků, je to věc má a mého přítele.*“

Otázka č. 8.

Tab. 24. *Pociťujete zájem o Vaši osobu ze strany terénních pracovníků?*

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
vždy	20	3	23	90,9%	75%	88,5%
Někdy	2	1	3	9,1%	25%	11,5%
Nikdy	0	0	0	0	0	0

88,5% uživatelů odpovědělo, že pociťuje zájem ze strany terénních pracovníků. 3 respondenti odpověděli, že tento zájem pociťují jen někdy. Žádný respondent nevyužil poslední možnost: nikdy. Terénní pracovník musí vyvážit počet kontaktů s uživatelem tak, aby byl pro uživatele přínosem, nikoliv obtíž. Musí u uživatele vzbudit zájem o jeho osobu. 2 respondenti na otázku neodpověděli vůbec.

Otázka č. 9.

Tab. 25. *Máte dost informací o službách, které Vám mohou pomoci řešit Vaši sociální situaci?*

Odpověď	Absolutní četnost			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
Ano	23	4	27	100	100%	100%
Ne	0	0	0	0	0	0

Základem podpory terénních pracovníků je předávání informací, tak aby uživatelé služby věděli, jak řešit svou sociální situaci. Proto je potěšující zjištění, že všichni respondenti vědí, na koho se v případě potřeby pomoci, obrátit. 1 respondent na otázku neopověděl vůbec.

Otázka č. 10.

Tato otázka byla jako jediná otevřená. Uživatelé se mohli vyjádřit k celkové spokojenosti se službou. Této možnosti využili dva respondenti, přičemž uvedli následující odpovědi: *„jsem rád, že někdo takový existuje; je to od vás všechno v pohodě, ale pokud budete vaše služby zkvalitňovat a zvyšovat, myslím, že tyto dotazníky budou vyznívat ještě kladněji, ale přesto za všechno díky!“*

5.6.4 Shrnutí výzkumu

Dle odpovědí respondentů lze konstatovat, že uživatelé jsou spokojeni se službou TPS. Pracovníkům služby se podařilo implementovat systém podpory na požadavky uživatelů služby. Nutností dobré funkčnosti služby je, aby se vždy terénní pracovníci snažili přizpůsobit pomoc požadavkům uživatele, tak, aby docházelo k pozitivnímu vlivu při řešení sociální situace uživatele a nedocházelo ke zneužití terénního pracovníka. Především velmi důležitým zjištěním je, že uživatelé mají dostatek informací k řešení jejich sociální situace. Nutno je se ovšem zabývat motivací uživatele k návratu k běžnému způsobu života, což je při terénní práci ta nejobtížnější složka.

Do budoucna je také zapotřebí se zamýšlet, zda nebude nutno rozšířit personální základnu služby. Uživatelé služby by přivítali častější možnost kontaktu terénním pracovníkem. Také je vhodné uvažovat, jak by se dal ještě více rozšířit systém podpory uživatele, tak, aby reflektoval potřeby uživatelů služby. Toho lze docílit na základě pravidelného monitoringu těchto potřeb a získávání dalších finančních prostředků na provoz služby z nových zdrojů.

Pozitivním zjištěním je, že se více jak polovina uživatelů snaží svou situaci řešit. V tomto právě mohou využít pomoc terénních pracovníků. V případě, že by se tak nedělo, tak by bylo nutno se zabývat otázkou smysluplnosti služby. Velkým problémem je věkový průměr uživatelů služby, kteří jsou sice stále v produktivním věku, ale velmi obtížně se uplatňují na trhu práce. Především muži nad 50 let mají velké obtíže při zaměstnávání.

ZÁVĚR

Diplomová práce si kladla za cíl popsat jednotlivé činnosti, které je zapotřebí vykonávat při realizaci služby terénní programy pro lidi bez domova. Snahou bylo komplexní uchopení problematiky v celé její šíři tak, aby byly předány informace ze všech oblastí činnosti služby Terénní program Samaritán jako modelu vhodné práce s cílovou skupinou lidí bez domova.

Primárním cílem mé práce byla analýza a plán rozvoje této služby. Základním pilířem pro dosažení tohoto cíle byla zpětná vazba od uživatelů služby, která je v této práci zaznamenána pomocí dotazníkového šetření. Velmi potěšujícím je zjištění, že uživatelé služby jsou spokojeni se systémem podpory, který jim služba nabízí. Toto zjištění je podstatné především pro pracovníky služby, kteří jsou v přímém kontaktu s uživatelem. Pozitivní hodnocení kvality služby od uživatelů je možno brát jako základní stavební kámen pro další rozvoj služby. Zásadním předpokladem úspěšného chodu služby je, aby nedocházelo k uspokojení realizátorů služby nad zjištěným stavem. Stále je nutno hledat další možnosti rozvoje tohoto zatím málo využívaného způsobu přímé práce s lidmi bez domova.

Kvalita přímé práce s lidmi bez domova v terénu bude vždy závislá na individuálním přístupu terénního pracovníka, na jeho schopnostech, dovednostech, osobnostním vkladu. Tato práce si kladla za důraz ulehčit začínajícímu terénnímu pracovníkovi orientaci v problematice a podnět další služeb ke zkvalitňování jimi již realizované služby. Práce může také posloužit jako zrcadlo reality, kterou terénní práce s lidmi bez přístřeší skýtá, při uvažování budoucího terénního pracovníka, nad vhodností výběru svého nového povolání.

Terénní práce se bude vždy vyznačovat velkým množstvím odlišností a rizik, se kterými se může terénní pracovník při výkonu profese setkat. Tato náročnost ovšem tvoří terénní práci nevšední a zajímavou. Terénní pracovník na začátku terénního výjezdu nikdy nemůže vědět dopředu, jak jeho daný pracovní den bude vypadat. Zda se mu podaří pomoci druhému nebo na něj v horším případě bude uživatel nepřívětivý, či dokonce na něj bude agresivní. Terénní pracovník si zvolil cestu práce v přirozeném prostředí uživatele a po této cestě musí jít, i když ví, že denně nachodí mnoho kilometrů a bude vystaven všemožným rozmarům počasí.

Je to zvláštní pocit nejistoty vcházet do cizích polorozbořených chatrčí, kterým jiní lidé říkají domov, i když zde mají mnohdy jen deku a velký nepořádek. Komunikovat s lidmi, kteří zde přebývají, zjišťovat jejich životní osudy, které končí pobytem na ulici. Hledat možnosti a motivaci pro jejich lepší budoucnost, ve kterou už mnohdy nevěří, jelikož nemají dost sil ji změnit. Naopak velmi nezapomenutelný je pocit, když terénní pracovník vychází z příbytku člověka bez domova s poděkováním za snahu pomoci, když se uživateli daří změnit svůj život k lepšímu a když nakonec terénní pracovník uživatele na ulici již nepotkává, jelikož je na azylovém domě, či v jiném pobytovém zařízení, a jeho vzhled a postoj k životu se zásadně pozitivně změní.

Terénní pracovník nesmí očekávat, že pomůže každému, kdo se ocitne na ulici. Musí se umět radovat z pomoci i malou drobnou službou, díky které je zase člověkovu lépe a pamatovat na to, že může být tím jediným a posledním, o kterém si člověk žijící na ulici myslí, že mu na něm záleží, že mu chce pomoci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BEDNÁŘOVÁ, Z.; PELECH, L., Slabikář sociální práce na ulici. Brno: Doplněk, 2003.
- [2] FITZPATRICK, S.; KEMP, P.; KLINKER, S., Bezdomovectví, Přehled výsledků výzkumů z Velké Británie. Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2004. ISBN 80-86625-15-X
- [3] HRADECKÝ, I., Bezdomovství v České republice. In *Sborník ze semináře na téma bezdomovství v Evropě Olomouc 4. 3.1998*. Praha: Naděje, 1998. ISBN 80-902292-3-9
- [4] HRADECKÝ, I. a kol., Definice a typologie bezdomovství. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8
- [5] HRADECKÝ, I.; HRADECKÁ, V., Bezdomovství - extrémní vyloučení. Praha: Naděje, 1996.
- [6] JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2008a Profesionální dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních testů pro terénní pracovníky. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4
- [7] JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2008b Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních testů pro terénní pracovníky. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1
- [8] KAŽMIERSKI, T.; PELC, P., *Projektové a strategické plánování pro neziskové organizace*. Praha: REC Ř a CPKP, 2003.
- [9] KOČMANOVÁ, D.; PĚNKAVA, P., Expertíza o situaci osob bez přístřeší a ostatních zranitelných skupin v hl. m. Praze – monitoring Národního akčního plánu sociálního začleňování 2006 – 2008. Praha : Regionální workshop hlavní město Praha , 2007.
- [10] KROČIL, M., Spolupráce TPS s institucemi. In *Úvod do terénní práce*. Brno: DROM, 2002.
- [11] MATOUŠEK, O. a kol. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X

- [12] MARTÍNKOVÁ, L., Úvod do problematiky bezdomovectví a vznik charitní ordinace. In *Zdravotní péče a bezdomovectví: Sborník z konference Olomouc 4. prosince 2008*. Olomouc: Charita Olomouc, 2008. ISBN 978-80-254-3656-1
- [13] NEDĚLNÍKOVÁ, D., Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: Ostravská univerzita, 2004.
- [14] PRŮDKOVÁ, T.; NOVOTNÝ, P., *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-1000-0
- [15] *Sociální právo II.: Sociální zabezpečení*. Praha: C H Beck, 2007.
- [16] *Strategické plánování v neziskovém sektoru*. Praha: UNIS ČR, 2001.
- [17] TÖRÖKOVÁ, M., *Strategické plánování*. Baltimore: The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies, 1997. ISBN 1-886333-32-7
- [18] VÁGNEROVÁ, M., *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MMZ	Magistrát města Zlína
NNO	Nestátní nezisková organizace
TPS	Terénní program Samaritán
ADS	Azylový dům Samaritán
NS	Noclehárna Samaritán
SSLD	Samaritán – služby pro lidi bez domova
NDC	Nízkoprahové denní centrum
OPP	Obecně prospěšné práce
KPSS	Komunitní plánování sociálních služeb
ZK	Zlínský kraj
ORP	Obec s rozšířenou působností
OSV	Odbor sociálních věcí
MK	Mobilní kancelář
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
SPRSS	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1. Graf přímé práce s uživatelem.....	23
Obrázek 2. Igelitový přístřešek	25
Obrázek 3. Graf provázanosti sociálních služeb pro osoby bez přístřeší.....	27
Obrázek 4. Uživatel služby TPS u chýše	32
Obrázek 5. Uživatel žijící pod mostem.....	40
Obrázek 6. Stará tovární hala, kde se zdržují osob bez přístřeší.....	61
Obrázek 7. Zaneřádný vchod do squatu	67
Obrázek 8. Venkovní přístřešek u schodiště.....	88
Obrázek 9. Mobilní kancelář.....	96

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Věk respondentů	98
Tab. 2. Které služby v Otrokovicích využíváte?.....	98
Tab. 3. Jste spokojen/a s úrovní služeb, které jsou Vám nabízeny?	99
Tab. 4. Které služby Vám v Otrokovicích chybí a chcete je využívat?- ženy	100
Tab. 5. Které služby Vám v Otrokovicích chybí a chcete je využívat?- muži.....	100
Tab. 6. Chybí Vám v Otrokovicích zařízení, kde by bylo možné se osprchovat, vyprat si oblečení, dostat zdarma něco k jídlu, atd.?	101
Tab. 7. Kde by mělo být podle Vás toto zařízení umístěno?	101
Tab. 8. Jaké služby by mělo toto zařízení poskytovat?.....	102
Tab. 9. Jak často byste toto zařízení využíval/a?	102
Tab. 10. Ve které dny by mělo být toto zařízení otevřeno?	103
Tab. 11. Ve které denní době by mělo být toto zařízení otevřeno?	103
Tab. 12. Jste ochoten platit za poskytované služby?	104
Tab. 13. Máte obavy z úřadů a úředníků?.....	104
Tab. 14. Který z pracovníků Vám nejvíce pomohl?	105
Tab. 15. Navštěvujete lékaře?.....	105
Tab. 16. Věk respondentů	108
Tab. 17. Jste spokojen se službou TPS?	108
Tab. 18. V čem je pro vás největší přínos terénních pracovníků?	109
Tab. 19. Jste spokojen s tím, jak se k Vám chovají terénní pracovníci?	110
Tab. 20. Pomohli mi někdy terénní pracovníci?	110
Tab. 21. Návštěvu terénních pracovníků bych přivítal?	111
Tab. 22. Chtěl/a byste, aby terénní pracovníci poskytovali jiné služby než nyní?	112
Tab. 23. Jste ochoten/a řešit situaci, ve které se nyní nacházíte?	112
Tab. 24. Pociťujete zájem o Vaši osobu ze strany terénních pracovníků?	113
Tab. 25. Máte dost informací o službách, které Vám mohou pomoci řešit Vaší sociální situaci?	113

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: Leták o službě

PŘÍLOHA P II: Příklad smluv uzavíraných s uživatelem TPS

PŘÍLOHA P III: Denní záznam o průběhu terénního výjezdu

PŘÍLOHA P IV: Pracovní náplň terénního pracovníka a terénního sociálního pracovníka
TPS

PŘÍLOHA P V: Dotazník na zjištění potřeb lidí bez domova na území ORP Otrokovice

PŘÍLOHA P VI: Dotazník na zjištění kvality služby TPS



SAMARITÁN
SLUŽBY PRO LIDI BEZ DOMOVA



Charita
Česká republika

Pomoc pro lidi bez domova

Žijete na ulici?

Nemáte kde spát?

**Potřebujete oblečení, spací pytel,
deku, boty?**

Chcete pomoci při jednání s úřady?

**Přišli jste z výkonu trestu a nemáte
kde bydlet?**

**Máte zdravotní problémy, a nevíte
na koho se obrátit?**

**Potřebujete vyřídit OP, rodný list,
zaregistrovat se na úřadu práce?**

Kontaktujte terénní pracovníky!

Samaritán - služby pro lidi bez domova, Moravní 936, Otrokovice
Tel: 577 925 083, mobil: 605 867 180, e-mail: tps.otrokovice@caritas.cz

TENTO LETÁK JE NABÍDKOU SLUŽEB TERÉNNÍHO PROGRAMU SAMARITÁN OTROKOVICE



Co Vám můžeme nabídnout

- potravinovou pomoc - chléb polévka, čaj
- oblečení
- možnost osprchovat se
- krátkodobé bezplatné přespání na nocležně v Otrokovicích (pouze pro muže)
- Dlouhodobé ubytování v azylovém domě v Otrokovicích (pouze pro muže)
- zprostředkování ubytování v ubytovně nebo jiném azylovém domě
- zprostředkování azylového domu pro ženy
- pomoc při řešení vašich problémů
- sociální a právní poradenství
- pomoc při znovuzískání rodného listu a OP
- pomoc při registraci na Úřadu práce





Ubytování pro muže

<p><u>Azylový dům Samaritán</u> Otrokovice Moravní 936 Otrokovice 765 02 Tel: 577 925 083 e-mail: ads.otrokovice@caritas.cz</p>	<p><u>Azylový dům pro muže, Kroměříž</u> Purkyňova 702 Kroměříž 767 01 Tel: 573 340 630 e-mail: karel.malenovsky@azyllkm.cz</p>
<p><u>Azylové zařízení a nízkoprahové centrum pro muže Zlín</u> Hornomlýnská 3713 Zlín 760 01 Tel: 577 432 383 e-mail: cckzlin@tiscali.cz</p>	<p><u>Azylový dům sv. Vincence</u> Staré Město Na Hradbách 700 Staré Město 686 03 Tel: 572 542 988 e-mail: azyluhsv@tiscali.cz</p>
<p><u>Azylový dům ELIM Vsetín</u> Horní Jasenka 119 Vsetín 755 01 Tel: 571 432 624 e-mail: ad@elimvsetin.cz</p>	<p><u>Ubytovna se sociální poradnou</u> Uherské Hradiště Průmyslová 1299 Uherské Hradiště 686 01 Tel: 572 501 563 e-mail: spab.uhradiste@caritas.cz</p>

Ubytování pro ženy

<p><u>Ubytovna se sociální poradnou</u> Uherské Hradiště Průmyslová 1299 Uherské Hradiště 686 01 Tel: 572 501 563 e-mail: ubytovna.uhradiste@caritas.cz</p>	<p><u>Azylový dům pro ženy</u> Olomouc Wurmova 5 Olomouc 771 11 Tel: 587 405 316 leona.martinkova@charita.cz</p>
---	--

Ubytování pro matky s dětmi

<p><u>Nový domov Otrokovice</u> Hlavní 1229 Otrokovice 765 02 Tel: 577 932 388, 739 113 245 e-mail: nd.otrokovice@caritas.cz</p>	<p><u>Charitní domov pro matky s dětmi</u> Zlín SNP 4789, Zlín 760 01 Tel: 577 241 352 e-mail: chd.zlin@charita.cz</p>
--	--



Potravinová pomoc

Azylový dům Samaritán
Otrokovice
Moravní 936
Otrokovice 765 02
Tel: 577 925 083
e-mail: ads.otrokovice@caritas.cz

Možnost hygieny - sprchování

Azylový dům Samaritán
Otrokovice
Moravní 936
Otrokovice 765 02
Tel: 577 925 083
e-mail: ads.otrokovice@caritas.cz
(pouze po předchozí domluvě)

K centrum Zlín
Gahurova 1563/5
Zlín 760 01
Tel: 774 256 540
e-mail: kc@os-onyx.cz
(Pouze pro drogově závislé)

Ošacení

Charitní šatník Otrokovice
Na Uličce 1617
Otrokovice
(po 8-10; út, st 16-18)

Charitní centrum sociální pomoci
Zlín
Zálešná I/ 4057
Zlín 760 01
Tel: 577 212 979

Sociálně-právní poradenství

Azylový dům Samaritán
Otrokovice
Moravní 936
Otrokovice 765 02
Tel: 577 925 083
e-mail: ads.otrokovice@caritas.cz

Občanské sdružení STROP Zlín
středisko občanské pomoci
Dlouhá 2699
Zlín 760 01
Tel: 571 110 896
e-mail: sdruzeni@strop-zlin.cz

Linka SOS Zlín
Tel: 577 431 333

K centrum Zlín
Gahurova 1563/5
Zlín 760 01
Tel: 576 013 459

**PŘÍLOHA P II: PŘÍKLAD SMLUV UZAVÍRANÝCH S UŽIVATELEM
TPS**

**Souhlas s předáním finančních prostředků terén-
nímu pracovníkovi**

kterou mezi sebou uzavřeli

Terénní pracovník,

Samaritánu – služby pro lidi bez domova, adresa

Charita sv. Anežky Otrokovice, adresa

a

pan/paní

datum narození:

trvalé bydliště:

Pan/paní souhlasí s převodem finančních prostředků terénnímu

Pracovníkovi

Za účelem.....

V

.....

uživatel

.....

terénní pracovník

Souhlas s poskytnutím osobních údajů

kterou mezi sebou uzavřeli

Terénní pracovník,

Samaritánu – služeb pro lidi bez domova, adresa

Charita sv. Anežky Otrokovice, adresa

a

pan/paní

datum narození:

trvalé bydliště:

I.

Pan/paní souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů, za účelem:

.....
.....

Uživatel stvrzuje, že všechny údaje uvedl dobrovolně.

II.

Správce osobních údajů Charita sv. Anežky Otrokovice stvrzuje, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., že si od uživatele vyžádal jeho osobní údaje pouze pro stanovený účel a pouze v rozsahu nezbytně nutném pro splnění dohodnuté zakázky.

Správce si je vědom své zákonné povinnosti uchovávat tato data pouze po dobu nezbytně nutnou, ve prospěch uživatele, a zaručuje řádnou ochranu dat před zneužitím dle § 13 výše uvedeného zákona.

III.

V

.....

uživatel

.....

terénní pracovník

Souhlas s uschováním dokumentů u terénního pracovníka

kterou mezi sebou uzavřeli

Terénní pracovník,

Samaritánu – služeb pro lidi bez domova, Moravní 936, 765 02 Otrokovice

Charita sv. Anežky Otrokovice, Na Uličce 1617, 765 02 Otrokovice,

a

pan/paní

datum narození:

trvalé bydliště:

Pan/paní souhlasí s uschováním:

rodného listu – ANO x NE

Fotografií - ANO x NE

v kanceláři terénního pracovníka.

V

.....

uživatel

.....

terénní pracovník

PŘÍLOHA P III: DENNÍ ZÁZNAM O PRŮBĚHU TERÉNNÍHO VÝJEZDU

TERÉNNÍ PRÁCE – 4.2.2008

- 1) Úvod
- 2) Účastníci monitoringu
- 3) Lokality
- 4) Závěr

1) Úvod

Klientům byly rozdávány informační letáky ADS, na kterých jsou uvedena užitečná místa pomoci na případnou jednorázovou pomoc lidem bez domova.

Začátek akce – 08.00 hod. v pondělí 4.2.2008

2) Účastníci terénního výjezdu

Terénní pracovník –

3) Lokality

Zlín:

Dnešního dne 9.00h jsem měl domluvenou schůzku před OSV ve Zlíně s **pí. Anežkou**. Tato již na mě čekala. Na soc. odboru byla vyřízena dávka MOP ve výši 450,-Kč k vyřízení duplikátu RL a vyřízení nového OP. Po vyřízení dávky jsem šel s pí. Anežkou na pokladnu MMZ vyzvednout fin. hotovost a zařídit vyřízení duplikátu RL. Poté byla paní Anežka vyfotografována na MMZ v Prštém a zde rovněž podána žádost o vydání nového

OP. Dále byla provedena registrace na ÚP Zlín a u dávkové specialistiky OSV MMZ podána žádost o soc. dávky. Poté jsem na autobusovém nádraží potkal **p. Aleše**, kterého jsem informoval co má pí. Klára udělat, aby nemusela u lékaře platit poplatek 30,-Kč při ošetření. Před OC Čepkov jsem mluvil s **p. Karlem**, který bydlí v současné době u rodičů ve Slavičíně nebo u kamarádů ve Zlíně. Před měsícem mu zemřela přítelkyně Dagmar. V parku jsem potkal **pí. Magdu, p. Jiřího a p. Jakuba**. Pí. Magdě jsem sdělil, že v rest. Chelsea na ul. Lešetín hledají pomocnou sílu do kuchyně. U rest. Kanada jsem mluvil s **p. Lukášem**, který měl zájem o informace týkající se přiznání bezmocnosti jeho matce o kterou se stará. Informace jsem mu poskytl. Dále jsem měl schůzku s **bratrem pí. Anežky jeho manželkou**. Bratr poskytl pí. Anežce garsonku na, ale za podmínky, že si vyřídí registraci na ÚP a soc. dávky, přestane se stýkat s kamarády, kteří požívají alkohol, s přítelem, který ji bije apod. Je ochotný i s manželkou jí pomoci, vyřídít jí léčení v PL Kroměříž, najít zaměstnání a poskytnout rodinné zázemí. Na schůzce jsem bratrovi uživatelek vysvětlil na co nemá pí. Anežka zapomenout. Bylo vidět, že jí chce opravdu pomoci.

Zpracoval:

Otrokovice:

Nejprve jsem navštívil vlakové nádraží. Zde jsem zastihnul **muže**. Ten mi sdělil, že si hledá práci. Poté co obdrží podporu v nezaměstnanosti chce odcestovat do Prahy. Má nárok již na poslední podporu a proto jsem mu vysvětlil, jak má postupovat s vyřízením dávek v hmotné nouzi. Poté jsem se přesunul do strážního domku na vlakovém nádraží. Zde jsem mluvil s **p. Michalem a druhým mužem**. Informoval jsem se, kde se nachází objekt, kam by se chtěly přestěhovat. Bylo mi sděleno, kde je jeho poloha. Pokusím se zjistit, komu objekt patří, aby se předešlo případným komplikacím. Dále jsem navštívil srub p. Radka a pí. Martiny. Zastihnul jsem zde jen **muže**. V současné době nic nepotřebuje.

Zpracoval:

4) Závěr

Celá akce byla ukončena v 17.30h.

Kontakty:

Zlín: 7 – 5 mužů a 2 ženy

Otrokovice: 4 – 4 muži

Celkem: **11 – 9 mužů a 2 ženy**

Individuální kontakty: 6

Skupinové kontakty: 2

PŘÍLOHA P IV: PRACOVNÍ NÁPLŇ TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA A TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA TPS

Pracovní náplň

Terénní pracovník je zaměstnanec Charity sv. Anežky Otrokovice

1. Plní své povinnosti a nařízení vedoucího Samaritán – služby pro lidi bez domova a vedoucího terénního sociálního pracovníka. Dodržuje ustanovení pracovní smlouvy, ZP, Stanov ACHO a vnitroorganizačních směrnic.
2. Vykonává práci terénního pracovníka Terénního programu Samaritán ve Zlíně a Mikroregionu Otrokovicko.
3. Dodržuje ustanovení Metodiky poskytování služeb.
4. Je povinen plnit povinnosti vyplývající ze závazných předpisů (BOZP)
5. Dodržuje etický kodex.
6. Dodržuje pracovní dobu, která je vždy dopředu sjednána s terénním sociálním pracovníkem. Pracovní doba je pohyblivá, je organizována podle potřeb Terénního programu Samaritán a je konzultována s terénním sociálním pracovníkem vždy dopředu. Požadavek na termín nástupu dovolené oznamuje vždy s dostatečným předstihem.
7. Vyhledává potenciální uživatele služby v jejich přirozeném prostředí.
8. Navazuje kontakt s potenciálním uživatelem a informuje ho o možnostech a podmínkách sociální služby, kterou nabízí.
9. Mapuje situaci uživatele včetně podmínek, v nichž žije, a včetně dostupných zdrojů, které je možno využít při řešení jeho špatné sociální situace.
10. Plánuje s uživatelem jednotlivé kroky spolupráce v rámci zakázky, kterou si společně ujednali.
11. Podporuje uživatele v pozitivních změnách a snaží se o jejich návrat k běžnému způsobu života. Pracuje s nimi vhodným způsobem.
12. Plní administrativní úkoly spojené s výkonem činnosti terénního pracovníka.
13. Účastní se pravidelných porad, supervizí, intervizí, různých forem vzdělávání.
14. Spolupracuje s dobrovolníky a studenty při výkonu odborné praxe.
15. Konzultuje svou činnost s pověřeným sociálním pracovníkem v rámci metodického vedení.
16. Spolupracuje s terénním sociálním pracovníkem na rozvoji služby a přináší nové podněty k jejímu zkvalitnění.
17. Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb.

18. Terénní pracovník se řídí veškerými právními předpisy a akceptuje individualitu a práva každého jednotlivce.
19. Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci, zvyšuje svoji odbornou způsobilost a vzdělává se.
20. Terénní pracovník je proškolen terénním sociálním pracovníkem a to v rozsahu 40 hodin.
21. Podporuje rozvíjení duchovního principu mezi uživateli služeb i zaměstnanci Samaritánu.
22. Dbá o dobré jméno střediska SSLD i celé organizace.

Pracovní náplň

Terénní sociální pracovník je zaměstnanec Charity sv. Anežky Otrokovice

1. Plní své povinnosti a nařízení vedoucího Samaritán – služby pro lidi bez domova a vedoucího terénního sociálního pracovníka. Dodržuje ustanovení pracovní smlouvy, ZP, Stanov ACHO a vnitroorganizačních směrnic.
2. Vykonává práci terénního pracovníka Terénního programu Samaritán ve Zlíně a Mikroregionu Otrokovicko.
3. Dodržuje ustanovení Metodiky poskytování služeb.
4. Je povinen plnit povinnosti vyplývající ze závazných předpisů (BOZP)
5. Dodržuje etický kodex.
6. Dodržuje pracovní dobu, která je vždy dopředu sjednána s terénním sociálním pracovníkem. Pracovní doba je pohyblivá, je organizována podle potřeb Terénního programu Samaritán a je konzultována s terénním sociálním pracovníkem vždy dopředu. Požadavek na termín nástupu dovolené oznamuje vždy s dostatečným předstihem.
7. Vyhledává potenciální uživatele služby v jejich přirozeném prostředí.
8. Navazuje kontakt s potenciálním uživatelem a informuje ho o možnostech a podmínkách sociální služby, kterou nabízí.
9. Mapuje situaci uživatele včetně podmínek, v nichž žije, a včetně dostupných zdrojů, které je možno využít při řešení jeho špatné sociální situace.
10. Plánuje s uživatelem jednotlivé kroky spolupráce v rámci zakázky, kterou si společně ujednali.
11. Podporuje uživatele v pozitivních změnách a snaží se o jejich návrat k běžnému způsobu života. Pracuje s nimi vhodným způsobem.
12. Plní administrativní úkoly spojené s výkonem činnosti terénního pracovníka, je zodpovědný za vykazování statistických údajů o službě a dodržování kapacity služby.
13. Účastní se pravidelných porad, supervizí, intervizí, různých forem vzdělávání.
14. Spolupracuje s dobrovolníky a studenty při výkonu odborné praxe.

15. Konzultuje svou činnost s pověřeným sociálním pracovníkem v rámci metodického vedení.
16. Metodicky vede terénní pracovníky.
17. Spolupracuje s terénním sociálním pracovníkem na rozvoji služby a přináší nové podněty k jejímu zkvalitnění.
18. Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb.
19. Terénní pracovník se řídí veškerými právními předpisy a akceptuje individualitu a práva každého jednotlivce.
20. Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci, zvyšuje svoji odbornou způsobilost a vzdělává se.
21. V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do procesů tvorby sociální politiky, koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu své cílové skupiny, účastní se komunitního plánování.
22. Terénní pracovník je proškolen terénním sociálním pracovníkem a to v rozsahu 40 hodin.
23. Podporuje rozvíjení duchovního principu mezi uživateli služeb i zaměstnanci Samaritánu.
24. Dbá o dobré jméno střediska SSLD i celé organizace.

PŘÍLOHA P V: DOTAZNÍK NA ZJIŠTĚNÍ POTŘEB LIDÍ BEZ DOMOVA NA ÚZEMÍ ORP OTROKOVICE

Vážený pane, paní,

prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku. Ten bude sloužit ke zjištění Vašich potřeb. Na základě jeho vyplnění můžete podpořit Váš lepší život ve městě Otrokovice. Děkuji Vám za čas, který jste strávil při vyplňování tohoto dotazníku.

Bc. Tomáš Bernatík – vedoucí zařízení Samaritán – služby pro lidi bez domova

1) Které služby v Otrokovicích využíváte?

- a) Noclehárnu Samaritán
- b) Charitní šatník
- c) Pomoc sociálního kurátora na městském úřadu
- d) Pomoc terénních pracovníků Samaritánu
- e) Jiné

2) Jste spokojen/a s úrovní služeb, které jsou Vám nabízeny?

(zakroužkujte prosím jednu odpověď)

velmi spokojen spokojen nevím nespokojen velmi nespokojen

3) Pokud jste nespokojen, tak napište s čím:

.....

.....

.....

4) Které služby Vám v Otrokovicích chybí a chtěl/a byste je využívat?

A. ženy:

- a) azylový dům
- b) noclehárnu
- c) nízkoprahové denní centrum
- d) krizová pomoc
- e) dům se zvláštním režimem

f) jiné:
.....
.....
.....

B. muži:

- a) nízkoprahové denní centrum
- b) krizová pomoc
- c) dům se zvláštním režimem
- d) jiné:
.....
.....
.....

5) Chybí Vám zařízení v Otrokovicích, kde by bylo možné se osprchovat, vyprat si oblečení, dostat zdarma něco k jídlu, atd.?

a) Ano

b) Ne

pokud ne, tak vyplňte prosím až otázku č. 12

6) Pokud ano, kde by mělo být podle Vás toto zařízení umístěno?

a) v Kvítkovicích

b) na Trávníkách

c) na Středu

d) na Baťově

e) u vlakového nádraží

f) pokud znáte jiné místo, tak ho napište:
.....
.....
.....

7) Jaké služby by mělo toto zařízení poskytovat?

(můžete zakroužkovat více odpovědí)

a) sprcha

b) WC

c) pračka

d) sušička

e) možnost dostat náhradní oblečení

f) možnost dostat hygienické prostředky (kartáček, pasta, holení, mýdlo, ručník, atd.)

g) základní potravinovou pomoc (káva, čaj, polévka, pečivo, atd.)

h) něco jiného

8) Jak často byste toto zařízení využíval/a?

- a) 1x měsíčně
- b) 1x za 14 dnů
- c) 1x za týden
- d) častěji

9) Ve které dny by toto zařízení mělo být otevřeno?

- a) pondělí
- b) úterý
- c) středa
- d) čtvrtek
- e) pátek
- f) je mi to jedno

10) Ve které denní době by toto zařízení mělo být otevřeno?

- a) dopoledne
- b) odpoledne
- c) je mi to jedno

11) Jste ochotni platit za poskytované služby?

- a) ano
- b) ne

pokud ano, tak napište kolik:

12) Máte obavy z úřadů a úředníků?

- a) ano
- b) ne

pokud ano, tak napište z čeho:

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

13) Který z pracovníků Vám nejvíce pomohl?

- a) sociální pracovník
- b) sociální kurátor
- c) terénní pracovník
- d) nikdo
- e) někdo jiný

Pokud Vám pomohl někdo jiný, tak prosím uveďte kdo: :

.....

.....
.....

14) Navštěvujete lékaře?

a) ano

b) ne

pokud ne, tak napište proč:

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

Jste: muž žena

Věk: 20 – 30 let

30 – 40 let

40 – 50 let

50 – 60 let

60 – 70 let

PŘÍLOHA P VI: DOTAZNÍK NA ZJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽBY TPS

Vážený pane, paní,

prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku. Ten bude sloužit ke zjištění Vašich potřeb. Na základě jeho vyplnění můžete podpořit zkvalitnění služby Terénní program Samaritán. Děkuji Vám za čas, který jste strávil při vyplňování tohoto dotazníku.

Bc. Tomáš Bernatík – vedoucí zařízení Samaritán – služby pro lidi bez domova

1) Jste spokojen se službou Terénní program Samaritán:

- a) velmi spokojen
- b) spokojen
- c) nevím
- d) nespokojen
- e) velmi nespokojen

2) V čem je pro Vás největší přínos terénních pracovníků:

- a) dávají mi jídlo
- b) dávají mi lékařské vybavení
- c) mohu si s nimi povídat
- d) pomohou mi vyřídit doklady
- e) pomohou mi s registrací na úřadu práce a na odboru sociálních věcí
- f) pomohou mi vyřídit invalidní důchod, podat žádost do domova důchodců
- g) řeknou mi, jak se dostanu do azylového domu
- h) nic od nich nechci

3) Jste spokojen s tím, jak se k Vám chovají terénní pracovníci:

- a) Velmi spokojen
- b) spokojen
- c) nevím
- d) nespokojen
- e) velmi nespokojen

4) Pomohli mi někdy terénní pracovníci:

- a) ano
- b) ne

pokud ano, tak jak:

.....

.....

.....

5) Návštěvu terénních pracovníků bych přivítal:

- a) častěji
- b) počet návštěv mi vyhovuje
- c) méně často
- d) nikdy

6) Chtěl bych, aby terénní pracovníci poskytovali jiné služby, než poskytují nyní:

- a) ano
- b) stačí mi služby, které poskytují

pokud ano, tak jaké:

.....

.....

.....

7) Jste ochoten řešit situaci, ve které se nyní nacházíte:

- a) současný styl života mi vyhovuje
- b) tento styl života mi nevyhovuje, ale nedokážu to změnit
- c) chci svoji situaci řešit, ale nevím jak
- d) svou životní situaci řeším

pokud ano, tak jak:

.....

.....

.....

8) Pociťujete zájem o Vaši osobu ze strany terénních pracovníků:

- a) vždy
- b) někdy
- c) nikdy

9) Máte dostatek informací o službách, kde Vám mohou pomoci s řešením Vaší situace:

- a) ano
- b) ne

pokud ne, tak prosím napište, co byste rádi věděli:

.....

.....

.....

10) Máte mi ještě něco sdělit? Pokud ano, tak to zde prosím napište:

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

Jste: muž žena

Věk: 20 – 30 let

30 – 40 let

40 – 50 let

50 – 60 let

60 – 70 let