

UNIVERZITA KARLOVA  
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

Armáda spásy jako poskytovatel sociálních  
služeb pro osoby bez přístřeší v Karlových  
Varech

Centrum sociálních služeb Armády spásy  
Karlovy Vary

Věra Zettlová

Katedra sociální práce

Vedoucí práce Mgr. Ing. Jan Dočkal

Studijní program Pastorační a sociální práce

Studijní obor Sociální práce, bakalářský studijní program

Praha 2017



## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Armáda spásy jako poskytovatel sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Karlových Varech - Centrum sociálních služeb Armády spásy Karlovy Vary napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze 9.7.2017

.....



## **Anotace**

ZETTLOVÁ , Věra. *Armáda spásy jako poskytovatel sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Karlových Varech - Centrum sociálních služeb Armády spásy Karlovy Vary*. Praha: Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy,2017. s. Bakalářská práce.

V bakalářské práci na téma „Armáda spásy jako poskytovatel sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Karlových Varech“ s podtitulem „Centrum sociálních služeb Armády spásy Karlovy Vary“ se snažím zhodnotit pozici Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech mezi ostatními poskytovateli v Karlových Varech, které poskytují sociální služby pro osoby bez přístřeší. Zjišťuji jaké sociální služby Centrum sociálních služeb Armády spásy poskytuje osobám bez přístřeší, a jak se během let provozu Centra sociálních služeb Armády spásy tyto služby vyvíjely a jak centrum reagovalo na místní potřeby lidí bez domova.

Teoretickou část jsem zaměřila na pojem bezdomovectví jeho definici a formy bezdomovectví. Také se zaměřuji na příčiny bezdomovectví a důsledky, které život na ulici způsobuje. Také se zaměřuji na sociální služby, které lidé žijící bez domova na ulici mohou využívat.

Za stěžejní považuji část bakalářské práce, kde se věnuji přímo Centru sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech jeho sociálním službám pro osoby bez přístřeší a jejich vývoji, a také zaměstnancům, kteří jsou v přímé práci s osobami bez přístřeší. Provedla jsem mezi uživateli centra dotazníkové šetření, abych mohla poskytování služeb posoudit i z pohledu uživatelů.

**Klíčová slova:** bezdomovectví, sociální služba, centrum sociálních služeb, zaměstnanec Centra sociálních služeb Armády spásy, klient Centra sociálních služeb Armády spásy.

## Summary

ZETTLOVÁ, Věra. *Salvation Army as a Provider of Social Services for Homeless People in Carlsbad – Salvation Army Social Services Centre in Carlsbad*. Prague: Evangelical Theological Faculty of Charles University, 2017.pp. Bachelor Degree Thesis.

The bachelor thesis "Salvation Army as a Provider of Social Services for Homeless People in Carlsbad", subtitled "Salvation Army Social Services Centre in Carlsbad", tries to evaluate the position of the Salvation Army Social Services Centre in Carlsbad among other providers that provide social services for homeless people in Carlsbad. I survey what social services the Salvation Army Social Services Centre provides to homeless people, how these services developed during many years of running of the Salvation Army Social Services Centre and how the centre responded to the needs of the local homeless people.

The theoretical part focuses on the term 'homelessness', its definition and forms of homelessness. It also focuses on the causes of homelessness and the consequences that street life causes. It also focuses on the social services that homeless people can make use of.

The main part of my bachelor thesis is considered to be the practical part, which is dedicated directly to the Salvation Army Social Services Centre in Carlsbad, its social services for homeless people and their development, as well as to the employees who are in direct work with homeless people. I conducted a questionnaire survey among the users of the social services so that I could judge the provision of social services from the point of view of the users.

**Keywords:** Homelessness, Social Services, Social Services Centre, an Employee of the Salvation Army Social Services Centre, a Client of the Salvation Army Social Services Centre.

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu bakalářské práce Mgr. Ing. Jan Dočkalovi, za vstřícný a trpělivý přístup a odborné konzultace, vedení a zaměstnancům Centra sociálních služeb V Karlových Varech a karlovarským bezdomovcům za ochotu zúčastnit se dotazníkového šetření. Také bych chtěla poděkovat kolegyni a přítelkyni z Centra sociálních služeb Armády spásy za podporu a to převážně Šárce Štěříkové.

# Obsah

<b>Úvod</b>	12
<b>1. Bezdomovectví a jeho příčiny, formy a důsledky</b>	15
1.1 Definice bezdomovectví	15
1.2 Příčiny bezdomovectví	16
1.3 Formy bezdomovectví	17
1.4 Důsledky bezdomovectví	26
1.5 Bezdomovectví žen	27
1.5.1 Specifika žen bez domova	28
1.5.2 Příčiny bezdomovectví žen	28
1.5.3 Žena žijící na ulici	29
1.5.4 Těhotenství, nová role ženy jako matky	29
1.5.6 Sociální služby pro ženy	30
<b>2. Sociální služby pro lidi bez domova žijící na ulici, přehled, formy služeb</b>	30
2.1 Základní druhy a formy sociálních služeb dle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.	31
2.1.1 Druhy sociálních služeb	31
2.1.2 Formy poskytování sociálních služeb	32
2.1.3. Sociální služby týkající se prevence	32
2.1.4 Sociální služby orientované na uspokojení základních potřeb	33
2.1.5 Sociální služby orientované na soběstačnost a na reintegraci	33
2.2 Popis konkrétních služeb dle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.	34
2.2.1 Terénní programy	34
2.2.2 Nízkoprahová denní centra	34



2.2.3 Noclehárny	34
2.2.4 Azylové domy	34
2.2.5 Domy na půl cesty	35
<b>3 Bezdomovectví v Karlových Varech</b>	<b>36</b>
3.1 Poskytovatele sociálních služeb v Karlovarském kraji pro lidi bez domova žijící na ulici	38
<b>4 Armáda spásy</b>	<b>40</b>
4.1 Charakteristika Armády spásy	40
4.2 Historie Armády spásy	41
4.3 Armáda spásy v České republice	42
4.4 Organizační struktura Armády spásy	41
<b>5 Armáda spásy v Karlových Varech</b>	<b>44</b>
5.1 Služby Centra sociálních služeb Armády spásy Karlovy Vary	45
5.1.1 Sbor a komunitní centrum	45
5.1.2 Pro děti a mládež	45
5.1.3 CSSAS Karlovy Vary nabízí tyto služby pro lidi bez přístřeší v tíživé situaci	46
5.1.3.1 Terénní služby	46
5.1.3.2 Nízkoprahové denní centrum	47
5.1.3.3 Noclehárna	49
5.1.3.4 Volná židle	52
5.1.3.5 Azylový dům	53
5.1.3.6 Dobročinný obchod se sociálně – právní poradnou	57
5.1.3.7 Projekt Veřejně prospěšných prací	58
5.1.3.8 Pomoc při živelných katastrofách	58
5.2 Struktura zaměstnanců CSSAS v Karlových Varech	59
5.2.1 Pracovník v sociálních službách	59

5.2.2 Sociální pracovník	60
5.3 Ochrana práv uživatelů	60
5.4 Problémy CSSAS v Karlových Varech	62
<b>6 Dotazníkové šetření spokojenosti uživatelů</b>	
<b>CSSAS v Karlových Varech</b>	66
<b>7 Shrnutí</b>	70
<b>8 Závěr</b>	72
<b>Seznam literatury</b>	75
<b>Přílohy</b>	80



## Úvod

Problém bezdomovectví je v České republice ještě nedostatečně probádaným fenoménem, i když existuje mnoho občanských sdružení, církví a neziskových organizací, které se zaměřují na pomoc lidem, kteří jsou ztrátou bydlení ohroženi nebo se bez domova na ulici již ocitli. Jednou z těchto organizací je i Armáda spásy, která má po celé České republice své pobočky. V Karlových Varech je to Centrum sociálních služeb Armády spásy.

V Armádě spásy, tedy v Centru sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech pracuji od roku 2010 jako pracovnice sociálních službách. V posledních dvou letech pracuji stále jako pracovnice v sociálních službách, ale pod odborným dohledem vedoucí sociální práce zastávám práci sociálního pracovníka.

Ve své praxi jsem se setkala s lidmi, kteří přišli o své bydlení kvůli závislosti na alkoholu, hracích automatech či závislosti na nelegálních návykových látkách, tedy drogách. Ale také jsem se setkala s lidmi, kteří dovršením osmnácti let museli opustit dětský domov, ale nebyli na další život mimo dětský domov dostatečně připraveni, a tak skončili bez domova na ulici. Měla jsem možnost sledovat, jak se Centrum sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech vyvíjí. Rovněž jsem součástí měnících se a vyvíjejících se potřeb uživatelů poskytovaných služeb.

Cílem této bakalářské práce je zmapování postavení Centra sociálních sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech jako poskytovatele sociálních služeb pro osoby bez přístřeší a jeho vývoj sociálních služeb, které osobám bez přístřeší poskytuje. Zhodnocení, zda je tento vývoj pro uživatele správný a dostačující. Za dobu mého působení v centru se kvalita služby

a potřeby uživatelů zjišťovaly pomocí schránky důvěry a pomocí dotazníků, které se uživatelům dávají k vyplnění. Ze strany Armády spásy proběhlo několik vnitřních kontrol a v únoru 2017 proběhla inspekce z Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky.

Práci jsem rozdělila do osmi kapitol. V první kapitole se věnuji bezdomovectví v obecné rovině, tedy definici, formám, příčinám i důsledkům. V kapitole jsem se rovněž zaměřila na charakteristiku specifické problematiky bezdomovectví žen, kterou vnímám jako významně opomíjenou. V druhé kapitole rozebírám sociální služby pro osoby bez přístřeší a věnuji se jejich rozdělení z různých pohledů. Třetí kapitola popisuje bezdomovectví v Karlových Varech a popisuje služby, které lidé bez domova mohou v Karlových Varech využívat. Čtvrtá kapitola je věnována Armádě spásy jako celosvětové organizaci její charakteristice, historii a vzniku Armády spásy v České republice.

Stěžejní pro tuto práci je pátá kapitola, v které se věnuji Armádě spásy v Karlových Varech tedy jejímu Centru sociálních služeb. Popisuje konkrétní služby pro osoby bez přístřeší a jejich vývoj během let. Zaměřuji se také na zaměstnance v přímé práci s uživateli centra a na ochranu práv uživatelů. Věnuji se problémům problémům, kterým centrum a jeho zaměstnanci musí čelit, a jak se s nimi centrum vyrovnává. Pro zjištění spokojenosti uživatelů Centra sociálních služeb jsem provedla dotazníkové šetření.

S výsledky šetření a se závěrem bakalářské práce seznámím vedení Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech, aby tyto výsledky mohly být zahrnuty do plánů na zlepšení poskytování služeb.



# **1. Bezdomovectví a jeho příčiny, formy a důsledky**

Tato kapitola se bude věnovat problematice bezdomovectví jeho formám, příčinám a důsledkům. Bezdomovectví je sociálně patologický jev, který se přirozeně dotýká každé země na světě, tedy i České republiky. Avšak před rokem 1989, v tehdejší Československu, minulý totalitní režim tento problém popíral a i se snažil svými zákony jej odstranit. Zaměstnaní lidé bydleli ve státních bytech či ubytovnách a pokud někdo nepracoval byl trestně stíhán pro příživnictví nebo byl umístěn do psychiatrické léčebny či jiného zařízení. Problém bezdomovectví tedy nemohl existovat, veřejně se o něm nemluvilo a neřešil se. Přesto existovalo takzvané skryté bezdomovectví. Po sametové revoluci se problém lidí bez domova žijících na ulici plně ukázal a vzrostl, protože pracovat již nebylo povinné a trestný čin příživnictví byl zrušen [Štěchová, 2008]. Také současně proběhla amnestie a mnozí propuštění neměli kam jít bydlet. Dále mnoho lidí ztratilo ubytování díky rušení podnikových ubytoven a z dalších jiných důvodů jako například pro vysoké zadlužení a neschopnost a neschopnost své závazky umořovat.

## **1.1. Definice bezdomovectví**

Kdo je to tedy bezdomovec? Když si slovo bezdomovec rozdělením na slova bez a domov, mohu si pojem bezdomovec vysvětlit, že je to člověk bez domova. Ale pak je tu otázka, jak definovat domov? Pro někoho může být domov tam, kde se narodil, pro jiného člověka to může být místo, kde se mu dobře a spokojeně žije [Průdková, 2008]. Zákon č. 40/1993 České národní rady ze dne 29. prosince 1992 o nabývání a pozbývání státního občanství České republiky v paragrafu § 7 mluví o bezdomovci jako o takzvané „osobě bez státní příslušnosti“. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních

službách mluví o bezdomovci jako o „osobě bez přístřeší“. Podle federace FEANTSA<sup>1</sup> sdružující evropské organizace pracující s lidmi bez domova žijícími na ulici a její typologie ETHOS<sup>2</sup> je bezdomovectví absence vlastního, trvalého a přiměřeného obydlí [Feantsa,2007].Bezdomovec je tedy člověk, který je neschopný získat vlastní, trvalé a přiměřené obydlí, nebo není schopen si takové bydlení udržet kvůli nedostatku finančních prostředků nebo kvůli jiným sociálním bariérám [Štěchová, 2008].

## 1.2 Příčiny bezdomovectví

Od mnoha lidí můžeme slyšet, že lidé bez domova žijící na ulici, si za současnou situaci mohou sami, protože to jsou „líní flákači, kteří jenom chlastají“ a jiné různé názory. Tento problém není však pouze černobílý a příčin má mnoho. Převážně je to spojením více faktorů. Mezi takzvané objektivní příčiny můžeme zařadit vysokou nezaměstnanost, nekonkurenceschopnost na trhu práce a žádné finančně dostupné bydlení. Mezi subjektivní příčiny řadíme alkoholismus, závislost na legálních i nelegálních návykových látkách, gamblesrtví, schizofrenie a jiné psychiatrické diagnózy a dále také domácí násilí [Hradecký a Hradecká, 1996]. V průběhu dlouhodobého pobytu bez domova na ulici se příčiny přidávají a prohlubují. Tím člověku žijícímu bez domova na ulici znesnadňují návrat do běžného života ve společnosti.

---

1

Pozn. FEANTSA – Fédération Européenne d'Associations Nationales travaillant avec les Sans – Abri AISBL

2 Pozn. ETHOS – European Typology on Homelessness and Housing Exclusion



### **1.3 Formy bezdomovectví**

Bezdomovectví můžeme členit na tři typy podle viditelnosti [Hradecký a Hradecká, 1996]:

#### **1) Zjevné bezdomovectví**

To jsou lidé, které vidáme často na nádražích, v parcích a před obchodními domy. Tito lidé žijící bez domova na ulici nemají hranice a ztratili i nám běžné sociální návyky.

#### **2) Skryté bezdomovectví**

Mezi skryté bezdomovce patří lidé bez stálého bydlení, kteří přespávají po různých ubytovnách, noclehárnách nebo u přátel.

#### **3) Potencionální bezdomovectví**

Do této skupiny patří lidé, kteří sice bydlí, ale hrozí jim, že o bydlení přijdou, protože mají nejisté nájemní a jiné vlastnické vztahy. Je to například možné neprodloužení nájemní smlouvy, exekuční zabavení bytu, provizorní byty a bydlení bez nájemní smlouvy. Ale jsou to i lidé, kteří se vracejí z různých zařízení, jako jsou například dětské domovy, vězení či psychiatrické léčebny.

Jiné členění či typologii vypracovala a přijala FEANTSA nazvanou ETHOS. V této typologii je cílem porozumět problému bezdomovectví nejen na národní úrovni, ale i na evropské úrovni. Typologie přispívá k lepšímu sběru a srovnávání dat [Hradecký,2007].

Základním pojmem, s kterým typologie ETHOS pracuje, je pojem „domov“ a rozděluje ho na tři oblasti [Feantsa, 2007]:

- 1) *Fyzická oblast* – mít přiměřené obydlí, které člověk může užívat.
- 2) *Sociální oblast* – mít prostor pro osobní soukromí s možností sociálních vztahů.
- 3) *Právní oblast* – mít právní důvod k užívání.

Toto členění se dále dělí na čtyři formy vyloučení z bydlení a jsou to: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení a nevyhovující bydlení. Tyto formy jsou v typologii ETHOS nazvané jako koncepční kategorie, které se dále dělí na 13 operačních kategorií a dále na národní subkategorie. Typologie ETHOS nečlení osoby bez domova podle kategorie lidí, ale podle životní situace, to mi přijde vhodné.

Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení bydlení v České republice je více podrobná a její členění podle životní situace je přehlednější než členění podle viditelnosti, a také více využitelná pro sociálního pracovníka. Když sociální pracovník zná podrobněji situaci člověka bez domova, může přizpůsobit pomoc a práci jeho potřebám. Proto zde tuto tabulku níže uvádím.

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

**Tabulka č. 1**

<b>Koncepční kategorie: Bez střechy</b>				
<b>Operační kategorie</b>	<b>Životní situace</b>		<b>Národní subkategorie</b>	
Osoby přežívající venku	1.1	Veřejné prostory nebo venku na ulici	1.1.1	Osoby spící venku (např. Ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sklepy, a půdy domů, vraky aut)
Osoby na noclehárně	2.1	Noclehárna	2.1.1	Osoby v nízkoprahové noclehárně
			2.1.2	Osoby sezonně užívající k přenocování prostory zařízení bez lůžek

**Tabulka č.2**

<b>Koncepční kategorie: Bez bytu</b>			
<b>Operační kategorie</b>	<b>Životní situace</b>		<b>Národní subkategorie</b>
Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	3.1	Azylový dům pro bezdomovce	3.1. Muži v azylovém domě 3.1. Ženy v azylovém domě 3.1. Matky s dětmi v azylovém domě 3. Otcové s dětmi v azylovém domě 3.1. Úplné rodiny v azylovém domě 4. Osoby v domě na půli cesty 5. 3.1. 6

	3.2	Přechodná ubytovna	3.2.1	Osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)
			3.2.2	Osoby v přístřeší po vystěhování z bytu
	3.3	Přechodné podporované ubytování	3.3.1	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje
Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	4.1	Pobytová zařízení pro ženy	4.1.1	Ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese
			4.1.2	Ženy ohrožené domácím násilím pobývající v azylovém domě
Osoby v ubytovnách	5.1	Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	5.1.1	Žadatelé o azyl v azylových zařízeních

pro imigranty	5.2	Ubytovny pro migrující pracovníky	5.2. 1	Migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)
Osoby před opuštěním instituce	6.1	Věznice a vazební věznice	6.1. 1	Osoby před propuštěním z věznice
	6.2	Zdravotnická zařízení	6.2. 1	Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení
	6.3	Zařízení pro děti	6.3. 1 6.3. 2	Osoby před opuštěním dětské instituce Osoby před opuštěním pěstounské péče
Uživatelé dlouhodobější podpory	7.1	Pobytová péče pro starší bezdomovce	7.1. 1	Muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytovaní v azylovém domě

	7.2	Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce	7.2.1	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce ne neexistuje
--	-----	---	-------	---

**Tabulka č.3**

<b>Koncepční kategorie: Nejisté bydlení</b>				
<b>Operační kategorie</b>	<b>Životní situace</b>		<b>Národní subkategorie</b>	
Osoby žijící v nejistém bydlení	8.1	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.1	Osoby přechodně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení) Osoby v podnájmu (nemají jinou možnost bydlení)
			8.1.2	
	8.2	Bydlení bez právního nároku	8.2.1	Osoby bydlící v bytě bez právního důvodu Osoby v nezákonně obsazené budově
			8.2.2	
	8.3	Nezákonné obsazení pozemku	8.3.1	Osoby na nezákonně obsazeném pozemku (zahrádkářské kolonie, zemnice)

Osoby ohrožené vystěhováním	9.1	Výpověď z nájemního bytu	9.1.1	Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu
	9.2	Ztráta vlastnictví bytu	9.2.1	Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu
Osoby ohrožené domácím násilím	10. 1	Policejně zaznamenané domácí násilí	10.1. 1	Osoby ohrožené domácím násilím – policejně zaznamenané případy - oběti

**Tabulka č. 4**

<b>Koncepční kategorie: Nevyhovující bydlení</b>			
<b>Operační kategorie</b>	<b>Životní situace</b>		<b>Národní subkategorie</b>
Osoby žijící v provizorních a neobytných stavbách	11.1	Mobilní obydlí	11.2 .1 Osoby žijící v mobilním obydlí, např. Maringotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení)



	11.2	Neobvyklá stavba	11.2 .1	Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. Osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele
	11.3	Provizorní stavba	11.3 .1	Osoby žijící v provizorních stavebách nebo budovách např. Bez kolaudace
Osoby žijící v nevhodném bydlení	12.1	Obydlené neobyvatelné byty	12.1 .1	Osoby žijící v nevhodném objektu - obydlí se stalo nezpůsobilým k obývání (dříve mohlo být obyvatelné)
Osoby žijící v přelidněném bytě	13.1	Nejvyšší národní norma definující přelidnění	13.1 .1	Osoby žijící v přelidněných bytech

[Staženo dne 12.12. 2016 zdroj: [http://www.notabene.sk/swift\\_data/source/konferencia/Ilja%20Hradecky%20ETHOS%20tabulka.pdf](http://www.notabene.sk/swift_data/source/konferencia/Ilja%20Hradecky%20ETHOS%20tabulka.pdf).]

## 1.4 Důsledky bezdomovectví

Důsledky bezdomovectví dopadají především na samotné bezdomovce a bezdomovkyně, tedy za předpokladu, že tento konkrétní člověk je se svou situací nespokojen a nevybral si bezdomovectví jako alternativní způsob svého života. Tomuto alternativnímu způsobu života se věnují Vágnerová, Csémy a Marek ve své studii s názvem *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí z roku 2013*. Bezdomovectví ovlivní a změní život člověka ve všech jeho oblastech jako je zdraví fyzické i psychické, materiální oblast a sociální oblast [Hradecký a Hradecká, 1996]. Člověk se ztrátou bydlení a materiálního zajištění pomalu ztrácí postavení ve společnosti až je ze společnosti vyloučen. S tím souvisí postupné ztrácení sebedůvěry, důvěry a sociálních, pracovních až někdy i hygienických návyků, které pak ovlivňují fyzický i psychický zdravotní stav člověka, tedy celou biopsychosociální jednotu. Za dobu mého pomáhání osobám bez přístřeší jsem u lidí bez domova pozorovala, jak jim všechny tyto oblasti život na ulici nepříznivě ovlivňuje. Bezdomovectví má vliv i na společnost. Vnímání veřejnosti tohoto problému vypovídá o hodnotě společnosti. Podle schopnosti řešit problém bezdomovectví můžeme hodnotit úspěšnost společnosti. Bezdomovectví je také spojeno s finančními náklady pro společnost a s kriminalitou. Stát či nestátní sektor zřizují služby sociální péče a sociální prevence, které mají lidem bez domova žijícím na ulici pomoci v návratu do společnosti. Provoz těchto služeb však není zadarmo. Jelikož mají lidé bez domova žijící na ulici malé až žádné finanční či materiální prostředky, uchylují se mnohdy k trestné činnosti. Každý člověk potřebuje uspokojit přinejmenším své základní potřeby. Lidé bez domova žijící na ulici jsou mnohdy pachatelé drobných krádeží nebo způsobují majtkové škody při krádežích barevných kovů, které poté zpeněží, aby mohli

uspokojit své základní životní potřeby, jako je strava, pití, ošacení, hygiena nebo zaplacení noclehu třeba na noclehárně.

## 1.5 Bezdomovectví žen

Příčiny a důsledky u bezdomovectví žen bývají podobné jako u mužů, ale z hlediska fyziologické odlišnosti žen od mužů a možnosti ženy stát se matkou, má bezdomovectví žen svá specifika odlišná od mužů. Ženy bezdomovkyně jsou oproti mužům statisticky v menšině, a proto se problematice bezdomovectví žen nevěnuje tolik pozornosti a služby pro ženy, které jsou bez přístřeší, jsou v dostupnosti omezené. Např. v Karlových Varech pro ženy bez domova žijící na ulici nebyla do roku 2015 žádná pobytová sociální služba v podobě azylového domu ani ambulantní sociální služba v podobě noclehárny pro ženy, i když nízkoprahové denní centrum Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech navštěvovalo a tuto sociální službu využívalo ročně v průměru 25 žen. Z těchto důvodů problematiku bezdomovectví žen více rozvedu a popíši.

Je mnoho důvodů, které nás vedou k předpokladu, že bezdomovecký jev u žen vzrůstá. I když muže i ženy ovlivňují zlé ekonomické sociální podmínky stejně. Přesto jsou ženy vystavovány mimořádnému riziku. I přes snahu o rovnost mužů a žen, prosazovaným rovným příležitostem pro ženy i muže, je postavení žen stále problematické a to postavení sociální, ekonomické i politické [Hradecký a Hradecká, 1996].

Když se podíváme na ulici, do statistik a služeb pro lidi bez přístřeší, zjistíme, že situace bezdomovce je doménou mužů, převážně v kategorii zjevného bezdomovectví. Ženy jsou ve většině případů počítány mezi skrytou část bezdomovecké populace. Jak si můžeme vysvětlit, proč je ženské

bezdomevctví více skryté než zjevné? Odpovědi můžeme najít v tom, že ženy ohrožené bezdomevctvím svůj propad na ulici často oddalují. Toto oddálení bývá často nevyhovující. Je to například setrvávání ve vztahu s násilným partnerem nebo přespávání u známých či přátel. Ženy mají pro toto skrývání mnoho důvodů. Mezi takové důvody patří mateřství, péče o dítě nebo kritičtější pohled společnosti na ženy, které se ocitly se bez prostředků bez domova na ulici [Hetmánková, 2013]. Na základě statistických údajů Českého statistického úřadu po sčítání lidu z roku 2011 bylo v České republice 11 496 lidí bez domova a z toho bylo 2473 žen [ČSU,2011]. Tyto údaje však nejsou kompletní, protože ne všichni lidé bez domova jsou v systému služeb pomoci.

### **1.5.1 Specifika žen bez domova**

Pro ženu znamená prostředí ulice větší nebezpečí než pro muže. Ženy jsou díky svým tělesným dispozicím vystavované častějším útokům fyzického, sexuálního a verbálního násilí ze strany mužů. Jsou více zranitelné a mají nižší ekonomickou sílu. Žena také nese břímě péče nebo neschopnosti péče o dítě [Hetmánková, 2013].

### **1.5.2 Příčiny bezdomevctví žen**

Bezdomevctví žen bývá způsobené více faktory a událostmi. Ztráta domova či bydlení je ve většině případů výsledkem kombinace více příčin například domácí a jiné formy násilí, úmrtí dítěte či partnera, absence dostupného a bezpečného bydlení, diskriminace na trhu práce, drogová či alkoholová závislost, gamblerství, sociální vyloučení v rodině nebo duševní onemocnění [Hetmánková, 2013].

### **1.5.3 Žena žijící na ulici**

Pokud se žena ocitne na ulici jako bezdomovkyně mezi bezdomovci může narazit na muže, který jí sice nabídne ochranu, ale na oplátku může vyžadovat sexuální uspokojení. Také může narazit na muže, který sexuální uspokojení na oplátku, že ji bude ochraňovat, nebude vyžadovat. V tomto vztahu dává žena muži pocit důležitosti, potřebnosti a uplatnění. Ochranitelské potřeby k ženám mají i sociální pracovníci z hlediska ženina možného těhotenství, protože ženy většinou svůj způsob života nemění a tím ohrožují život dítěte. V tomto případě to pro ženu není komplikace, ale výhoda, kterou ženy často zneužívají [Marek, Strnad, Hotovcová,2012].

### **1.5.4 Těhotenství, nová role ženy jako matky**

V průběhu těhotenství jak už bylo řečeno, žena obvykle nemění svůj životní styl a ohrožuje ještě nenarozené dítě na zdraví zneužíváním návykových látek, pokud je užívá. Nejdůležitější rozhodnutí však pro ženu čeká po porodu. Na rozdíl od mužů, kteří ani nemusejí vědět, že se stali otcem. Na ženě matce čeká po porodu těžké rozhodnutí, zda se o své dítě dokáže postarat a vychovat ho nebo se nedokáže o dítě postarat a vychovat ho. V tomto velkém a těžkém rozhodování hraje důležitou roli doba kontaktu matky s dítětem a také postoj partnera, pokud nějaký je [Marek, Strnad, Hotovcová,2012]. Může se však stát, že porodnice kontaktuje orgány sociálně-právní ochrany dětí, protože ženy bezdomovkyně častěji nechodí na prohlídky a zdravotní stav dítěte může být v ohrožení, tedy nemusí to být čistě v rukou ženy.

### **1.5.6 Sociální služby pro ženy**

Ženy bez domova mají často strach a obavy z využívání sociálních služeb, protože se cítí ohrožené početní převahou mužů v těchto službách. Pokud však nějakou službu již navštěvují, tak její nabídku využívají více. Více komunikují se sociálním pracovníkem a využívají více služeb najednou, například služby psychologa či lékaře. Bezdomovkyně mají častěji více sebekázně, lépe se přizpůsobují a vzájemně se více podporují než muži bezdomovci. Ženy bez domova žijící na ulici mohou využívat těchto služeb: nízkoprahová denní centra, noclehárny pro ženy, azylové domy pro ženy, domy na půl cesty. Pokud je žena matkou a má dítě v péči může využít službu zvanou domov pro matky s dětmi [Marek, Strnad, Hotovcová,2012].

Celé toto téma bezdomovectví žen je dostupné online jako wikipedické heslo na wikipedii. V rámci semináře s názvem Právo jsem toto heslo vytvořila a na wikipedii vložila 31.5. 2016

## **2. Sociální služby pro lidi bez domova žijící na ulici, přehled, formy služeb**

Jaké služby mohou lidé, kteří se ocitnou na ulici využít, aby buď zmírnily následky jejich tíživé životní situace a následně ji pak i vyřešili a navrátili se do společnosti? Lidé, kteří se ocitnou v tíživé životní situaci spojené se ztrátou bydlení, se mohou obrátit na takzvané sociální kurátory, kteří pracují v odborech sociálních věcí na obecních úřadech nebo na magistrátních úřadech. Sociální kurátor poskytuje nejen poradenství ohledně dokladů a pojištění, ale i pomoc při kontaktu například s úřadem práce či s neziskovými organizacemi poskytujícími finančně zvýhodněné bydlení.

Mezi služby, které poskytují zvýhodněné bydlení patří azylové domy, domy na půl cesty, domovy pro matky s dětmi a noclehárny. Lidé bez domova mohou využít také nízkoprahová denní centra, které se zaměřují na kontaktování lidí v tíživé sociální situaci a snaží se poskytnout pomoc v oblasti základních životních potřeb, jako je například možnost využít chráněné prostředí, poskytnutí stravy, poskytnutí prostor a prostředky k osobní hygieně a samozřejmě sociální poradenství [Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., 2006]. Tyto služby zřizují obce, magistráty a mezi poskytovateli jsou především neziskové organizace a církve.

## **2.1 Základní druhy a formy sociálních služeb dle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.**

### **2.1.1 Druhy sociálních služeb**

- 1) Sociální poradenství.
- 2) Služby sociální prevence.

**1) Sociální poradenství** - zahrnuje základní sociální poradenství a odborné poradenství.

*Základní poradenství* zahrnuje informace potřebné k řešení tíživé sociální situace. Toto poradenství je pro poskytovatele sociálních služeb ze zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. Povinné.

*Odborné poradenství* se zaměřuje na konkrétní problémy a potřeby osob, jako jsou například problémy spojené se zdravím, násilím, trestnou činností, stářím či bydlením [§37 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., 2006].

**2) Služby sociální prevence** - pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou v tíživé sociální situaci a jejich životní návyky ohrožují nejen je, ale vedou i ke konfliktu se společností. Služby sociální prevence pomáhají překonat tuto situaci a jejich návyky [§53 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., 2006].

### **2.1.2 Formy poskytování sociálních služeb**

1) Terénní forma sociální služby.

2) Ambulantní forma sociální služby (nizkoprahová denní centra, noclehárny).

Pobytová forma sociální služby (azylové domy, domy pro matky s dětmi, domy na půl cesty)[§33 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., 2006].

Podle Matouška můžeme sociální služby pro osoby bez přístřeší rozdělit na sociální služby týkající se prevence, sociální služby orientované na uspokojení základních potřeb a sociální služby orientované na soběstačnost a reintegraci [Matoušek, 2010].

### **2.1.3 Sociální služby týkající se prevence**

Podle Matouška je mnoho lidí, kteří se ocitnou bez domova na ulici nebo jsou touto ztrátou ohroženi, nedostatečně informováno o svých právech a povinnostech. Neorientují se v množství formulářů, úřadů a v možnostech sociálního zabezpečení. Tato neznalost vede k nejistotě a frustraci, která komplikuje kontakt s úředníky a úspěšné vyřízení jejich záležitostí. Proto cíl sociálního poradenství je pomocí informování dovést člověka k soběstačnosti [Matoušek, 2010].



#### **2.1.4 Sociální služby orientované na uspokojení základních potřeb**

Člověk má mnoho potřeb od těch základních biologických a fyziologických jako je strava, tekutiny, přístřeší, spánek, hygiena až po ty nejvyšší jako je seberealizace, sebenaplnění. Tyto potřeby sestavil ve své pyramidě potřeb Abraham Maslow roku 1943. Je pochopitelné, že pokud člověk bez domova nemůže uspokojit své základní potřeby, nebude aktivní a nebude mít opravdový zájem hledat a nalézt si například zaměstnání. Sociální služby orientované na uspokojení těchto základních potřeb se tedy od těchto potřeb odvíjí. Mezi takové služby patří terénní služba, nízkoprahové denní centrum, noclehárna azylový dům, dům pro matky s dětmi a dům na půl cesty [Matoušek, 2010].

#### **2.1.5 Sociální služby orientované na soběstačnost a na reintegraci**

Sociální služby orientované na soběstačnost a reintegraci se zaměřují hlavně na nácvik a zdokonalování a posilování sociálních dovedností a pracovních návyků. V nejlepším případě by to vše mělo být spojeno s rekvalifikací a vzděláváním. Uživatel tím získá nové vědomosti, dovednosti a jeho postavení na trhu práce se zlepší [Matoušek, 2010]. Mezi tyto služby řadíme chráněné díly a tréninková pracoviště podporovaná zaměstnání, veřejně prospěšné práce a sociální firmy.

## **2.2. Popis konkrétních služeb dle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.**

### **2.2.1 Terénní programy**

Terénní programy jsou služby poskytované v místě výskytu osob, které žijí rizikovým způsobem života nebo jsou jím ohroženy. Cíl služby je vyhledávat tyto osoby či skupiny, zprostředkovávat jim kontakty, pomáhat při obhajování práv a při obstarávání osobních záležitostí a také minimalizovat škody způsobené rizikovým chováním [§69 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., 2006].

### **2.2.2 Nízkoprahová denní centra**

Nízkoprahová denní centra zajišťují služby ambulantně. Jejich základní činností je poskytnout prostory a zajistit možnost osobní hygieny, stravování a chráněného prostředí. Také pomáhají při prosazování práv a osobních záležitostí u osob bez přístřeší žijících na ulici [§61 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., 2006].

### **2.2.3 Noclehárny**

Noclehárny jsou ambulantní služby, které poskytují přenocování, hygienické zařízení pro osobní hygienu pro osoby bez domova žijící na ulici [§63 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., 2006].

### **2.2.4 Azylové domy**

Azylové domy jsou pobytové služby, které poskytují osobám bez domova žijícím na ulici ubytování. Tato pobytová služba je poskytována na přechodnou

dobu a dále poskytuje stravu nebo pomoc při zajištění a přípravy stravy, pomoc a podporu při zajišťování a obstarávání osobních záležitostí či práv. Do této skupiny služeb se zařazují také domy pro matky s dětmi [§57 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., 2006].

### **2.2.5 Domy na půl cesty**

Mezi pobytové služby na přechodnou dobu patří také domy na půl cesty, které jsou pro osoby do 26 let. Tyto pobytové sociální služby jsou určeny pro osoby, které byly propuštěny například z ochranné výchovy, výkonu trestu nebo ochranné léčby. Služby poskytují kromě ubytování také sociálně terapeutické činnosti, zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím a pomáhají při uplatňování práv, vyřizování osobních záležitostí [§58 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., 2006].

Člověk, který se ocitne bez domova na ulici si může podle své pocíťované potřeby vybrat z několika sociálních služeb, které mu budou vyhovovat například z hlediska formy poskytování či obsahu poskytovaných služeb. Tyto služby a jejich pracovníci mu mohou, podle jeho tíživé životní situace, toto těžké životní období překonat a pomohou mu takzvaně se postavit na nohy, ale to vše jen, když bude člověk ochotný aktivně spolupracovat na řešení své tíživé životní situace. Pokud se člověk necítí na návrat do společnosti nebo se nechce vrátit, může pouze využít služby, které poskytují služby k uspokojení jeho základních životních potřeb a tím minimalizují tak ještě větší propad v sociálním vyloučení a zdravotní následky, které život na ulici přináší.

### 3. Bezdomevctví v Karlových Varech

Jaká je situace v Karlových Varech v oblasti nezaměstnanosti, trhu práce a bezdomevctví? Dle statistických údajů Krajského úřadu [Karlovarský kraj, 2016] žilo v Karlovarském kraji v datu 31.12. 2016 296749 obyvatel. Největší vliv na trh práce a zaměstnanost obyvatel v Karlových Varech a v celém Karlovarském kraji má cestovní ruch a lázeňství, kterým jsou Karlovy Vary a celý kraj proslulé. Dále pak pracovní trh ovlivňuje rozvíjející se zpracovatelský průmysl, obchod a stavebnictví. Lázeňství a na něj navazující cestovní ruch a stavebnictví jsou oblasti, které ovlivňuje roční období. Jsou to tedy oblasti, které jsou závislé na sezóně a ta ovlivňuje i vzrůstající nebo klesající nabídku pracovních míst během roku. Sezóna pro cestovní ruch, lázeňství a stavebnictví začíná na jaře a končí příchodem zimy a právě na podzim a v zimě v Karlových Varech nezaměstnanost stoupá. Podle statistických údajů Karlovarského krajského úřadu [Karlovarský kraj, 2016] byl podíl nezaměstnaných za rok 2016 v celém Karlovarském kraji 8,21%. Podle okresů byl tento podíl nezaměstnaných v Karlovarském kraji nejvyšší v okrese Sokolov 9,89%. Okres Karlovy Vary byl s podílem nezaměstnaných 8,31% v Karlovarském kraji na druhém místě a nejnižší podíl nezaměstnaných obyvatel měl za rok 2016 v Karlovarském kraji okres Cheb a to 6,41%. Žadatelů o zaměstnání, kteří neuspěli v nalezení a získání zaměstnání ve věku 15 až 64 let, bylo v Karlovarském kraji podle údajů [“Tamtéž“] krajského úřadu 17290. Nejvíce žadatelů o zaměstnání v roce 2016 z celého Karlovarského kraje bylo s bydlištěm v Karlových Varech. Šanci získat zaměstnání v Karlových Varech také ovlivňuje dosažené vzdělání, což potvrzují statistické údaje [“Tamtéž“] Karlovarského krajského úřadu, protože podle těchto údajů bylo za rok 2016 45,1% nezaměstnaných lidí se základním

nebo žádným vzděláním a oproti tomu osob s vyučením nebo středním vzděláním bez maturity bylo v roce 2016 mezi nezaměstnanými 36% z celkového počtu nezaměstnaných uchazečů o zaměstnání.

Ztrátu zaměstnání a s tím spojenou neschopnost splácet dluhy s následující exekucí ředíme do objektivních příčin bezdomovectví. Podle Českého statistického úřadu [ČSU,2011]po posledním sčítání lidu v roce 2011 bylo v Karlovarském kraji 277 lidí žijících bez domova na ulici. Čísla ovšem nejsou kompletní, protože ne všichni lidé žijící bez domova na ulici jsou v systému služeb a účastnili se sčítání lidu. Pro srovnání nyní uvedu některá čísla ze statistik Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech.

Například v roce 2011 využilo službu azylový dům a noclehárnu 118 osob a v roce 2012 to bylo 252 osob u stejných služeb. V té době byly tyto služby pouze pro muže. Co se týče nízkoprahového denního centra, které je i pro ženy, se ve statistikách Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech neuvádí počet osob, ale počet kontaktů. Ovšem Centrum sociálních služeb Armády spásy, také nevyužívají všichni lidé žijící bez domova na ulici v Karlovarském kraji a to z mnoha důvodů jako je například kapacita centra, místo pobytu osoby mimo Karlovy Vary a jiné možné osobní důvody lidí žijících bez domova na ulici.

V Karlovarském kraji prozatím žádný velký průzkum či studie o počtu lidí žijících bez domova na ulici a jejich potřebách neproběhl. V rámci komunitního plánování v Karlovarském kraji a vytvoření střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb pro budoucí období v Karlovarském kraji teprve bude realizován sociologický výzkum, který pomůže v rozvoji služeb sociální prevence, které jsou z hlediska vysokého počtu osob v tíživé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení či touto ztrátou jsou ohrožené potřeba.

### **3.1 Poskytovatele sociálních služeb v Karlovarském kraji pro lidi bez domova žijící na ulici**

Jak bylo zmíněno výše, mezi organizace, které poskytují sociální služby pro lidi bez domova, patří převážně neziskové organizace a církve. Nyní bude následovat popis subjektů, které aktivně v Karlovarském kraji služby lidem bez přístřeší poskytují, a to dle konkrétních typů zákonně definovaných služeb.

#### **Rozdělení podle služeb pro osoby bez přístřeší**

##### **Nízkoprahová denní centra**

Armáda spásy v České republice

Diecézní charita Plzeň

Pomoc v nouzi o. p. s.

##### **Noclehárny**

Armáda spásy v České republice

Diecézní charita Plzeň

Pomoc v nouzi o. p. s.

##### **Azylové domy**

Armáda spásy v České republice

Diecézní charita Plzeň

Pomoc v nouzi o. p. s.

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

Farní charita Aš

Farní charita Karlovy Vary

Pomoc v nouzi o. p. s.

##### **Dům na půl cesty**

Farní charita Karlovy Vary

Pomoc v nouzi o. p. s.

V Karlových Varech jsou hlavní poskytovatele sociálních služeb pro osoby bez přístřeší žijící na ulici tyto: Farní charita Karlovy Vary – Domov pro matky s dětmi v tísni Karlovy Vary, Dům na půl cesty Karlovy Vary a Armáda spásy

České republice – Centrum sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech: Azylový dům pro jednotlivce, Noclehárna, Nízkoprahové denní centrum. Pokud jsou tyto služby z jakéhokoliv důvodu například plná kapacita a dlouhý pořadník pro osobu bez přístřeší žijící na ulici nedostupné, mohou se lidé v tíživé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení obrátit na služby i v jiných městech a okresech. A to ve městech:

### **Okres Cheb**

Farní charita Aš – Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní Aš

Diecézní charita Plzeň - Azylový dům pro jednotlivce Betlém Cheb, Nízkoprahové denní centrum Cheb, Noclehárna Betlém Cheb

Pomoc v nouzi o. p. s . - Dům na půl cesty Nebanice pro okres Cheb a Sokolov.

### **Okres Sokolov**

Pomoc v nouzi o. p. s - Dům na půl cesty Nebanice, Azylový dům pro ženy s dětmi Sokolov, Azylový dům pro jednotlivce Sokolov, Noclehárna Sokolov, Nízkoprahové denní centrum Sokolov.

Mezi největší poskytovatele služeb v Karlovarském kraji pro lidi bez domova žijící na ulici, které poskytují azylové domy, noclehárny a nízkoprahová denní centra, patří Diecézní charita Plzeň, Pomoc v nouzi o. p. s a Armáda spásy v ČR. Armáda spásy je v Karlových Varech se svým Centrem sociálních služeb, nejvýznamnější poskytovatel pro lidi bez domova žijící na ulici.

## **4. Armáda spásy**

V této kapitole nejdříve přiblížím Armádu spásy jako celosvětovou organizaci a její vznik a historii poté se zaměřím na Armádu spásy v České republice.

### **4.1 Charakteristika Armády spásy**

Armáda spásy má své misijní prohlášení, které prezentuje Armádu spásy jako mezinárodní hnutí všeobecné křesťanské církve a její poselství vychází z Bible. Služba Armády spásy je motivována láskou k Bohu, a proto je jejím posláním kázat evangelium, dobrou zprávu o Ježíši Kristu, a v jeho jméno pomáhat lidem naplňovat jejich potřeby bez diskriminace [Směrnice Národního velitele Armády spásy, 2007].

Armáda spásy (The Salvation Army) je mezinárodní organizací působící ve 128 zemích po celém světě. Armáda spásy je nedílnou součástí křesťanské církve, i když se liší svou organizací a praxí. Jejím hlavním cílem je šířit evangelium, vzdělání, odstraňování bíd a další charitativní činnosti, které jsou prospěšné lidem v tíživé životní situaci a prospěšné také pro společnost a lidstvo jako celek.

“Srdce Bohu, ruce lidem.“ Je známý slogan Armády spásy, který skvěle vystihuje její podstatu. Armáda spásy je tu pro ty, kteří potřebují pomoc nebo-li podat pomocnou ruku. Pro ty, kdo se ocitli bez přístřeší a stejně tak pro osamělé a hledající. Vojáci, pracovníci a příznivci Armády spásy čerpají motivaci ze své křesťanské víry. Když se řekne Armáda spásy mnoho lidí si představí obětavé pracovníky, kteří rozdávají polévku a ošacení potřebným.



## 4.2 Historie Armády spásy

Zakladatelem Armády spásy byl William Booth, který se narodil roku 1829 v Nottinghamu. V dospívání se stal křesťanem a svůj volný čas věnoval pomoci najít ostatním lidem cestu ke křesťanství. Během svého učení pomáhal v zastavárně a právě tam si uvědomil, že mnoho lidí žije v bídě. Po skončení učení odešel do Londýna, kde také pracoval v zastavárně a kde navštěvoval místní metodistický sbor a po nějakém čase se rozhodl stát kazatelem. V roce 1855 se William Booth oženil s Catherine Mumfordovou, která bývá nazývána „matkou Armády spásy“. Jako metodistický kazatel procestoval William Booth celou Británii a kázal Boží slovo všem, kteří byli ochotni naslouchat. William Booth si však uvědomoval, že jeho posláním není jen kázat, ale i pomáhat potřebným [Klimeš, Vopeláková, Gemrichová, Lunetová, 2008].

Po návratu do Londýna ho oslovili místní křesťané, aby kázal v jedné z nejhudších částí Londýna na shromáždění, které se konalo venku. Po skončení shromáždění byl pozván, aby se ujal šestitýdenní misie, která se nazývala „Misie Východního Londýna“. Později William Booth misií přejmenoval na „Křesťanskou misií“, z které se postupně stalo hnutí a ve výroční zprávě v květnu roku 1878 bylo nazváno jako „armáda dobrovolníků“ [Klimeš, Vopeláková, Gemrichová, Lunetová, 2008].

Povídá se, že během jednoho shromáždění vzal William Booth do ruky pero a prohlásil, že oni nejsou dobrovolníci, protože jsou stále ve službě. Slovo „dobrovolníků“ přeškrtnl a změnil ho na slovo „spásy“. Tento název se rychle ujal a 7. srpna roku 1878 se Armáda spásy stala oficiální organizací na základě právní listiny a dále se rychle rozrůstala. [Klimeš, Vopeláková, Gemrichová, Lunetová, 2008].

### 4.3 Armáda spásy v České republice

Armáda spásy zahájila svou činnost v Československé republice na pozvání prezidenta Tomáše G. Masaryka. Rozvíjel se zde jak duchovní směr tak i sociální činnost Armády spásy. V letech 1939 až 1945 byla činnost Armády spásy velmi omezena a v roce 1950 zcela ukončena komunistickým režimem. Někteří její členové byli i uvězněni jako například Josef Korbel [Klimeš, Vopeláková, Gemrichová, Lunetová, 2008].

Josef Korbel narozen 17. ledna 1907 v Praze, prožil své dětství a dospívání v malebném městečku Přelouč. Po vystudování textilní umělecké průmyslovky se 25. listopadu seznámil s lidmi z Armády spásy. Toto setkání bylo pro Josefa Korbela přelomové, protože uvěřil v Ježíše Krista jako svého Pána a Spasitele a podle toho se odvíjel jeho další život. Celý svůj život zasvětil víře a misijní práci v několika městech například pracoval v Brně, Praze, Ostravě nebo v Plzni. Ke konci 40. let se Josef Korbel s manželkou a s celou svou rodinou připravoval na misií do Jižní Afriky. Do Jižní Afriky ale neodcestovali, protože v říjnu 1940 den před odjezdem ho agenti STB zatklí a uvěznili. Josef Korbel se zabýval převážně prací s dětmi a mládeží. Podle komunistického režimu mezi Josef Korbel mezi mládeží šířil náboženskou propagandu, která je pro socialistické zřízení nepřátelská. Za tuto činnost byl komunistickým režimem odsouzen ke 12 letům odnětí svobody. Josef Korbel patří mezi nejvýznamnější osob Armády spásy v Československu, ale také v USA. Jeho životní příběh je popsán v knize s názvem „V nepřátelském táboře“ [Církev víry Prostějov, 2012].

Po sametové revoluci byla Armáda spásy prezidentem Václavem Havlem požádána o obnovení své práce na našem území, vzhledem k bohatým zkušenostem [Klimeš, Vopeláková, Gemrichová, Lunetová, 2008].

V roce 1990, 17. Května, byla Armáda spásy Ministerstvem vnitra zaregistrována jako občanské sdružení se sídlem v Praze, kde je i v současné době ústředí pro celou Českou republiku. Armáda spásy dnes působí v třinácti městech v šesti krajích. Má devět křesťanských sborů a sedmdesát sociálních služeb, které mají rozličnou cílovou skupinu, například děti a mládež, lidé bez domova, matky s dětmi v tísní, rovněž i seniory. Ve své činnosti se věnuje i dalším projektům, které primárně slouží k pomoci potřebným [Klimeš, Vopeláková, Gemrichová, Lunetová, 2008].

Od 25. září roku 2013 je Armáda spásy registrovaná Ministerstvem kultury i jako církev, protože již splnila zákonem požadované podmínky. Jako církev je registrována ve většině zemích, kde působí.

#### **4.4 Organizační struktura Armády spásy a hodnosti**

Armáda spásy sice začala jako křesťanské hnutí, ale toto hnutí takzvaně bojovalo jako vojáci proti hříchu. Proto Armáda spásy převzala vojenský organizační styl. Nejvyšším představitelem Armády spásy je tedy generál, který sídlí v mezinárodním ústředí Armády spásy v Londýně. Nyní je to Generál André Cox, který byl zvolen roku 2013 nejvyšší radou složenou z komisařů. Mezinárodní ústředí má řízení své práce rozděleno do pěti geografických zón. Jsou to zóny Afrika, Evropa, Severní a Jižní Amerika s Karibskou oblastí, Jižní Asie a Jižní Pacifik s Východní Asií . Tyto zóny jsou rozděleny na menší území. Územím se rozumí buď jedna země, její část nebo více zemí. Armáda spásy v České republice patří pod Územní velitelství Nizozemska, České republiky a Slovenska. Pro oblast České republiky je národním velitelem Major Teunis T. Scholtens a ústředí pro Českou republiku je v Praze [Ústředí Armády spásy, 2010].

Tento složitý systém řízení má své výhody i nevýhody, protože mnohá rozhodnutí musí projít celým tímto systémem. Výhodou může být kvalita rozhodnutí, protože se na situaci pohlíží z mnoha různých odborných pohledů. Avšak rozhodování je v tomto systému zdlouhavé a rozhodnutí o situaci nemusí přijít včas a to rozvoj služeb Armády spásy může brzdit.

Vstoupit do Armády spásy, tedy stát se aktivním členem, znamená přijetí, že přijímá nejen biblického učení Armády spásy, ale také přijetí morálních zásad v oblasti užívání návykových látek jako je alkohol, cigarety či jiné látky. Voják volí, zda bude užívat jednotné uniformy Armády spásy. Voják, který si zvolí cestu vnitřního systému vzdělávání Armády spásy se nazývá kadet, po absolvování se stává důstojníkem Armády spásy[Ústředí Armády spásy, 2010].

Být vojákem není povinnost. Armáda spásy zaměstnává lidi, kteří mají zájem pomáhat Armádě spásy v plnění jejího poslání a tím pomáhat lidem. Zaměstnanec má pracovní smlouvu a potřebné vzdělání, dle zákonů konkrétního státu.

## **5. Armáda spásy v Karlových Varech**

V této kapitole se budu věnovat Armádě spásy a jejímu Centru sociálních služeb v Karlových Varech. Pro potřeby této práce zaměřuji svou pozornost primárně na služby poskytované osobám bez přístřeší a zaměstnance, kteří jsou v přímé práci s lidmi bez přístřeší.

Armáda spásy začala působit v Karlových Varech v roce 1993 na pozvání tehdejších úředníků pro sociální věci Magistrátu města Karlovy Vary, kteří usoudili, že jsou služby poskytující Armádou spásy pro Karlovy Vary důležité. V Karlových Varech tedy vzniklo Centrum sociálních služeb Armády spásy

pro lidi bez přístřeší a Sbor s komunitním centrem pro rozličné aktivity různých lidí. Tyto dvě služby měly do roku 2015 oddělená vedení. Centrum sociálních služeb vedl ředitel organizační jednotky a Sbor s komunitním centrem vedl důstojník a kaplan Armády spásy. Nyní je řízení sjednoceno pod ředitele Centra sociálních služeb Armády spásy.

## **5.1 Služby Centra sociálních služeb Armády spásy Karlovy Vary**

### **Vary**

Centrum sociálních služeb Armády spásy Karlovy Vary (dále jen centrum) nabízí tyto služby:

#### **5.1.1 Sbor a komunitní centrum**

Ve sboru a v komunitním centru se lidé se stejnými nebo podobnými zájmy mohou setkávat a trávit spolu čas. Mezi aktivity sboru a komunitního centra patří pravidelná modlitební setkání, čtení z Bible, filmová kavárna, baby club, kondiční cvičení pro ženy, tématické přednášky a jiné činnosti.

#### **5.1.2 Pro děti a mládež**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je pro děti a mládež ve věku 6- 15 let. Nízkoprahové zařízení má v poslání pomáhání dětem, které mají z různých důvodů omezené příležitosti, zkvalitnit jejich život a pomoci jim s rozvojem a vzděláváním. Tím se nízkoprahové zařízení snaží snižovat riziko jejich sociálnímu vyloučení [Armáda spásy Karlovy Vary, 2017].

### **5.1.3 CSS AS Karlovy Vary nabízí tyto služby pro lidi bez přístřeší a lidi v tíživé situaci:**

- Terénní služby pro lidi bez domova žijící na ulici
- Nízkoprahové denní centrum
- Noclehárna pro muže
- Noclehárna pro ženy
- Azylový dům pro muže a ženy
- Dobročinný obchod se sociálně – právní poradnou
- Projekt Veřejně prospěšných prací
- Volná židle
- Pomoc při živelných katastrofách např. povodně

#### **5.1.3.1 Terénní služby**

Terénní služby centra jsou spíše doplňkovou službou nízkoprahového denního centra, které reagují na aktuální situaci či potřeby uživatelů. Terénní služba není totiž registrovaná a provádí se převážně při zavření nízkoprahového denního centra nebo před zimním obdobím, s cílem nakontaktovat a informovat možné zájemce a stálé uživatele. Důvodem omezené terénní práce je ekonomická situace centra, která neumožňuje zajistit dostatek zaměstnanců pro poskytování terénní práce celoročně. Období před nastávající zimou je voleno prioritně, s ohledem na vysokou míru ohrožení lidí bez domova právě v zimním období.

Pracovníci ve spolupráci s městskou policií objíždějí vytipovaná místa, kde se nejčastěji lidé bez domova vyskytují a rozdávají informační letáky o službách centra, zjišťují potřeby lidí bez domova a poskytují stravu, základní zdravotní materiál, ošacení a deky či spacáky. Ve většině případů se jedná

o pěší terénní program, ale využití služebního automobilu není neobvyklé.

### **5.1.3.2 Nízkoprahové denní centrum**

Nízkoprahové denní centrum (dále jen NDC) Armády spásy v Karlových Varech se snaží poskytováním služeb snižovat zdravotní a sociální rizika u osob bez přístřeší a zastavit jejich sociální vyloučení. NDC pomáhá k sociálnímu začlenění a zmírnění důsledků sociálního vyloučení. Služba se poskytuje zejména formou sociálního poradenství, zajištěním podmínek pro uspokojení základních životních potřeb jako je například strava a základní hygiena [Armáda spásy Karlovy Vary, 2016].

Cílovou skupinou pro nízkoprahové denní centrum jsou muži a ženy bez přístřeší od věku 18ti let bez ohledu na jejich národnost, víru, barvu pleti či sexuální orientaci. Nízkoprahové denní centrum je převážně určeno pro osoby bez přístřeší, které nevědí, jak řešit svou současnou nepříznivou životní situaci. Pro osoby, které hledají chráněné místo před různými formami nepřízně a jejich zdraví je ohroženo životem na ulici. Nízkoprahové denní centrum je učeno pro osoby, které chtějí změnit svou nepříznivou životní situaci, ale také pro osoby, kteří o změně své nepříznivé životní situace neuvažují [Armáda spásy Karlovy Vary, 2016].

NDC se od svého otevření v průběhu času proměňovalo a vyvíjelo. Službu ovlivnil nejen Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ale i měnící se potřeby a složení uživatelů a také zkušenostmi pracovníků. V prvních letech bylo NDC otevřené celý týden pouze na tři hodiny denně, protože bylo v prostorách Azylového domu a Noclehárny. Také se podávala vařená polévka. V letech 2010 – 2015 získalo Centrum sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech pro nízkoprahové denní centrum samostatné prostory, které

si pronajalo od soukromé osoby. Otevírací doba služby se prodloužila ve všední dny od 9 hodin do 15 hodin, ale o víkendu a ve svátky bylo z nedostatku pracovníků zavřeno. Z finančních důvodů se však v roce 2015 musela služba NDC přestěhovat zpět do prostor azylového domu a noclehárny. Přesto se otevírací doba již nezměnila. Z kapacitních důvodů se však omezil pobyt na NDC na osobu na dvě hodiny denně.

Služba NDC nyní nabízí malé občerstvení ve formě čaje zdarma, kávy za 8 Kč, instantní polévky s chlebem za 6 Kč, k využití jsou rovněž prostory k přípravě a konzumaci jídla. Služba NDC dále poskytuje hygienický servis (prostory k provedení hygieny, hygienické prostředky jako mýdlo a ručník – zdarma, holící břit za 5 Kč) a základní a speciální poradenství zdarma (např. pomoc a podpora při registraci na úřadu práce, s vyřízením dokladů, zařízení psychiatrické léčebny, pomoc s dluhy nebo s rozvodem). Pracovníci sociální služby NDC se snaží nejen uspokojit základní životní potřeby uživatelů, ale s pomocí aktivního naslouchání, rozhovorů a empatie je také nenásilně motivovat ke změně jejich životního stylu a podpořit je ve zlepšení jejich nepříznivé životní situace. Službu nízkoprahového denního centra může využít kdokoli, kdo potřebuje poradit či pomoci v jeho tíživé životní situaci. Není zapotřebí žádné doporučení a člověk má právo službu využít anonymně. Přesto jsou pracovníci nuceni získávat od uživatelů osobní informace a to nejen pro lepší poskytnutí pomoci a poradenství, ale i pro vykazování statistik pro úřady a projekty, které službu finančně podporují.



**Tabulka č. 5 Přehled využití služby nízkoprahového denního centra  
za období 2013 - 2016**

<b>Rok</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Počet uživatelů</b>	226	285	324	385
<b>Počet kontaktů</b>	1183	4063	7777	5455
<b>Počet intervencí</b>	267	415	3178	1922

Z výročních zpráv a statistik Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech lze vidět, že počet osob, které službu nízkoprahové denní centrum využívá, stoupá a stoupá také návštěvnost a potřeba poradenství, tedy počet intervencí v poradenství. Sociální službu NDC nyní denně využívá třicet uživatelů, ovšem v zimních měsících počet osob na den stoupá až na padesát osob denně.

### **5.1.3.3 Noclehárna**

#### **Noclehárna pro muže**

Noclehárna pro muže má v poslání především snižování zdravotních a sociálních rizik u mužů bez přístřeší, které je způsobuje život na ulici. A snaží se pomáhat mužům k návratu do společnosti nebo alespoň omezit jejich sociální vyloučení. Noclehárna poskytuje jednorázové přenocování a s tím spojené zajištění základní osobní hygieny, stravy a sociálního poradenství s odkazy na návazné služby a poskytovatele [Armáda spásy Karlovy Vary, 2015].

Cílovou skupinou jsou muži bez přístřeší ve věku od 18ti let, kteří hledají na přechodnou dobu nocleh nebo i odbornou pomoc a poradenství a chtějí pomoci v jejich tíživé životní situaci a k návratu do společnosti, ale i pro ty kteří svou tíživou situaci řešit nechtějí. Noclehárna je pro muže, kteří jsou fyzicky soběstační, ale vlivem jejich rizikového způsobu života je ohroženo jejich zdraví, mezilidské vztahy, společenské nebo profesní uplatnění a zajištění jejich základních životních potřeb [Armáda spásy Karlovy Vary, 2015]. Sociální služba noclehárna (dále jen NCL) má přísnější podmínky pro přijetí zájemce a uživatele. Pracovník v sociálních službách přijímá zájemce každý večer od 19:00 hodin do 19:30 hodin a po rozhovoru se zájemcem rozhodne o přijetí nebo nepřijetí. Mezi základní podmínky pro přijetí na sociální službu NCL je hladina alkoholu, která nesmí překročit hranici 0/5 % alkoholu v dechu. Což pro mnohé bývá nepřekonatelná překážka. Další podmínky jako je vlastnění platných dokladů, finance a jejich vyřízení může zájemce řešit až následující den se sociální pracovníci, která mu poskytne poradenství a pomoc při vyřizování například již zmíněných dokladů a vyřízení dávek, z kterých již pak uživatel bude noclehárnu hradit. Pokud však uživatel nenavštíví sociální pracovníci a neřeší vyřízení dokladů a finance pro placení noclehárny, je mu sociální služba NCL zakázána do doby než svou situaci začne řešit. Jedna noc na noclehárně stojí 45 Kč. Uživatel každý večer dostává nové hygienické potřeby jako je ručník a mýdlo, a také potravinový balíček a čaj. Kapacita noclehárny byla do poloviny roku 2015 18 míst. Od poloviny roku 2015 se kapacita navýšila na 24 míst.

## **Noclehárna pro ženy**

Posláním noclehárny pro ženy Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech je také především snižování zdravotních a sociálních rizik u žen bez přístřeší. Snaha omezit či zastavit jejich sociální vyloučení ze společnosti. Noclehárna pro ženy poskytuje stejné služby, poradenství a pomoc jako noclehárna pro muže. Cílovou skupinou jsou ženy bez přístřeší ve věku od 18ti let, které hledají na přechodnou dobu nocleh, pomoc a poradenství při řešení jejich tíživé životní situace i pro ty, které svou situaci řešit nechtějí [Armáda spásy v Karlových Varech, 2015].

Sociální služba noclehárna pro ženy má stejné podmínky pro přijetí, pobyt, nabídku hygienických potřeb a stravy jako je u noclehárny pro muže, jen příjem žen probíhá v čase od 18:30 hodin do 19:00 hodin. Noclehárna pro ženy je provozována ve stejné budově jako noclehárna pro muže.

V prvních letech po otevření Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech se centrum snažilo mít alespoň jednu místnost pro ženy jako noclehárnu, ale z provozních a kapacitních důvodů domu se noclehárna pro ženy musela zrušit. V roce 2014 Armáda spásy ČR díky podpoře Armády spásy v Holandsku koupila budovu v Sedleci u Karlových Varů a mohla své služby rozšířit. V roce 2015 tedy opět otevřela i noclehárnu pro ženy s kapacitou 4 - 6 míst.

**Tabulka č. 6 Přehled využití sociální služby noclehárny za období  
2013 – 2016**

	Pouze muži,kapacita 18 míst		Muži kapacita 18 míst Ženy kapacita 7 míst		Muži kapacita 24 míst Ženy kapacita 4 míst	
	Muži		Muži	Ženy	Muži	Ženy
<b>Rok</b>	2013	2014	2015	2015	2016	2016
<b>Počet osob</b>	165	158	160	5	174	7
<b>Noclehy</b>	4058	4331	5118	1540	5899	2455

Z výročních zpráv a statistik Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech lze vidět, že počet osob, které službu noclehárna využívají, stoupá i klesá ,ale především stoupá potřeba využití této služby. Sociální službu noclehárna nyní denně využívá v průměru 20 uživatelů, ovšem v zimních měsících počet osob na den stoupá až se musí z důvodu plné kapacity uživatelé odmítat.

#### **5.1.3.4 Volná židle**

V rámci noclehárny se v zimním období, když klesne teplota od -5°C, otevírá takzvaná „volná židle“. Jedná se o možnost strávit noc v teple „na židli“ s malým občerstvením ve formě čaje a polévky. Tato pomoc je pro muže a ženy, kteří se z různých důvodů nedostali na noclehárnu, například z důvodu naplněné kapacity, pro nedostatek financí nebo vyššího obsahu alkoholu v dechu, než je na noclehárnu povolený limit, a jejich zdraví a život by byl vlivem zimního počasí a vysokých mrazů ohrožen.

### **5.1.3.5 Azylový dům**

#### **Azylový dům pro muže**

Posláním azylového domu pro muže Armády spásy v Karlových Varech je pomáhat a podporovat muže v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Azylový dům poskytuje služby, které pomáhají naplňovat základní životní potřeby. Poskytovaná pomoc a podpora se zaměřuje na sociální začlenění, zmírnění tíživé sociální situace a sociálního vyloučení. Poskytuje se zejména formou sociálního poradenství a dočasným ubytováním se zajištěním stravy nebo prostor k přípravě stravy. Azylový domů podporuje uživatele v obnovení a rozvíjení jejich sociálních a pracovních návyků a tím jim pomáhá k návratu do života ve společnosti. Cílovou skupinou jsou muži bez domova ve věku od 18ti let, kteří svou nepříznivou životní situaci chtějí řešit a jejichž zdravotní stav je v pořádku a nepotřebují pravidelnou pomoc druhé osoby [Armáda spásy v Karlových Varech, 2016].

Azylový dům pro muže je službou s celodenním ubytováním pro muže bez domova žijící bez přístřeší na ulici. Sociální služba azylového domu umožňuje poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, což v praxi znamená možnost přípravy stravy ve společné kuchyňce, možnost potravinové pomoci a možnost nácvičku vaření. Azylový dům poskytuje ubytování na dobu nezbytně nutnou pro osamostatnění se uživatele. Standardní doba uzavření smlouvy o poskytnutí služby azylového domu je tři měsíce. Pokud je však situace uživatele stále nepříznivá, je následně možné smlouvu o poskytnutí služby azylového domu prodloužit a to zpravidla až na jeden rok za předpokladu, že uživatel aktivně řeší svou nepříznivou sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení. Uživateli sociální služby azylový dům se také pomáhá při jeho uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

pomocí sociálního poradenství, asistence při jednání s úřady a při potřebě i pomocí doprovodu například na úřady či k lékaři.

Zájemce o sociální službu azylový dům musí podat žádost o přijetí do azylového domu a absolvovat pohovor se sociálním pracovníkem, který vyhodnotí, zda zájemce spadá do definované cílové skupiny a splňuje všechny podmínky pro přijetí na azylový dům. Zájemce musí mít minimálně vyřízené osobní doklady a stálý příjem, například dávky hmotné nouze, z kterého může sociální službu azylový dům hradit, a také lékařské potvrzení, že je schopen sociální službu azylový dům užívat. Poté je se zájemcem sepsána smlouva o poskytnutí sociální služby azylový dům a vytvořen individuální plán průběhu poskytnutí služby a řešení jeho nepříznivé sociální situace. Ze zájemce o sociální službu azylový dům se stává uživatel sociální služby azylový dům. Uživatel azylového domu má svá práva, ale i povinnosti, s kterými je před podpisem smlouvy o poskytnutí služby seznámen. Musí dodržovat několik pravidel řádu azylového domu a aktivně spolupracovat se sociálním pracovníkem na řešení své nepříznivé sociální situace, například aktivním hledáním zaměstnání a bydlení.

Sociální služba azylový dům se od svého otevření v průběhu času proměňovala a vyvíjela. Službu ovlivnil Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., měnící se potřeby a složení uživatelů, nemalou roli zaujímaly i finančními možnostmi Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech a rovněž také zkušenostmi pracovníků. Od otevření do poloviny roku 2012 se na azylovém domě podávalo vařené jídlo třikrát denně, které uživatelé hradili. V polovině roku 2012 se uživatelům azylového domu zařídila společná kuchyň, kde si samostatně či společně mohou vařit a péct nebo se to s pomocí pracovníků v sociálních službách mohou naučit.

Rovněž kapacita se v průběhu let měnila podle finančních a prostorových možností. Do roku 2010 byla kapacita azylového domu pro muže 18 míst, poté si Centrum sociálních služeb pronajalo na ubytovně čtyři bytové jednotky, z toho tři bytové jednotky byly určeny pro muže a jedna pro ženy. V bytových jednotkách byli uživatelé ubytováni po dvou osobách, a také si centrum komerčně pronajalo byt v centru města, kde byly čtyři místa pro muže bez přístřeší. Kapacita se tedy navýšila na 28 míst. V těchto bytových jednotkách na ubytovně a v bytě v centru města byli ubytováni převážně muži, kteří měli již zaměstnání. V roce 2014 Armáda spásy ČR díky podpoře Armády spásy v Holandsku koupila budovu v Sedleci u Karlových Varů a mohla své služby upravit pro potřeby uživatelů azylového domu. V ulici Nákladní zůstalo 18 míst pro azylový dům pro muže v tíživé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení a v Sedleci se od poloviny roku 2015 vytvořilo dalších 15 míst pro azylový dům pro muže. Podnájem bytových jednotek na ubytovně a bytu v centru města centrum zrušilo. Někteří původně uživatelé služby následně samostatně uzavřeli smlouvu s městem a již jako neklienti získali bydlení ve zmíněných ubytovacích prostorech. Z hlediska prostor byla kapacita azylového domu navýšena na 33 osob. Tato kapacita je ale nyní omezena smlouvou s Karlovarským krajem pouze na 28 míst a to dohromady společně a azylovým domem pro ženy.

### **Azylový dům pro ženy**

Posláním azylového domu pro ženy Armády spásy v Karlových Varech je pomoc a podpora ženám v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba se snaží o naplňování základních potřeb, které nejsou uživatelky schopny naplnit. Poskytovaná pomoc a podpora se zaměřuje na sociální

začlenění a zmírnění důsledků sociálního vyloučení, je poskytována zejména formou sociálního poradenství a dočasným ubytováním, případně dočasným poskytnutím stravy. Posláním azylového domu je také podpora uživatelů, které aktivně spolupracují na obnovení nebo rozvíjení svých sociálních a pracovních návyků a tím jim pomáhá k návratu do života ve společnosti. Cílovou skupinou jsou ženy bez domova od 18 let, které chtějí řešit svou nepříznivou sociální situaci a jejichž zdravotní stav nepotřebuje pravidelnou pomoc druhé osoby [Armáda spásy v Karlových Varech, 2016].

Azylový dům pro ženy funguje od poloviny roku 2015 zprovozněním budovy v Sedleci. Předtím se snažilo centrum poskytovat ženám azylové bydlení pomocí bytových jednotek na ubytovně, kde jedna bytová jednotka byla určena převážně pro ženy a ostatní jednotky se obsazovali podle aktuální potřeby a žádostí mužů a žen o ubytování na azylovém domě. Nyní má centrum prostorově 8 míst pro ženy, ale z hlediska omezení podporované kapacity azylového domu Karlovarským krajem je celkový počet míst společně s muži 28. Obsazování míst se ženami a muži se určuje podle aktuální potřeby a podanými žádostmi.



**Tabulka č. 7 Přehled využití sociální služby azylový dům pro muže a ženy období 2013 – 2016**

<b>Rok</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Celková kapacita služeb azylových domů</b>	28	29	37	28
<b>Počet mužů, kteří využily službu</b>	62	65	60	50
<b>Počet žen, které využily službu</b>	8	9	11	12

Služba azylový dům pro muže a azylový dům pro ženy je podle statistik obsazenosti centra velmi využívaná a potřebná, protože počet žádostí stoupá. V roce 2015 například požádalo o azylový dům 106 osob. Centrum se snaží v rámci svých finančních, prostorových možností a komunitního plánování v Karlovarském kraji své služby přizpůsobit aktuálním potřebám zájemců a uživatelů například upravováním kapacity a vytvořením kuchyně, aby si uživatelé mohli vařit sami a učili se být více soběstační.

#### **5.1.3.6 Dobročinný obchod se sociálně právní poradnou**

Dobročinný obchod s sociálně právní poradnou byl otevřen v Chodově u Karlových Varů v roce 2014. Lidé zde mohou darovat například oblečení, nábytek, nádobí, hračky a další věci, které se poté prodávají za symbolickou cenu. Vytěžené peníze se používají převážně na provoz obchodu a sociálně právní poradny, která poskytuje sociálně právní poradenství zdarma pro osoby v obtížné životní situaci. Dále se peníze používají na zlepšení dalších projektů Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech.

### **5.1.3.7 Projekt Veřejně prospěšných prací**

Tento projekt provozuje Centrum sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech ve spolupráci s Úřadem práce v Karlových Varech. Projekt je zaměřen na osoby, které mají omezené šance získat zaměstnání z důvodu nízké kvalifikace, záznamu v rejstříku trestů nebo z důvodu vysokého věku a dlouhodobé nezaměstnanosti. Pracovní smlouva se uzavírá na rok a to převážně s uživateli Centra sociálních služeb po souhlasu Úřadu práce Karlovy Vary. Během tohoto roku si uživatelé obnovují nebo se učí pracovník návykům a různým, převážně ručním pracovním činnostem. Po skončení pracovní smlouvy mají poté uživatelé lepší postavení na trhu práce a tím i větší šanci získat zaměstnání.

### **5.1.3.8 Pomoc při živelných katastrofách**

Armáda spásy jako celosvětová organizace pomáhá lidem postiženým živelnými katastrofami jako jsou zemětřesení a povodně. I Centrum sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech se do této pomoci zapojuje v místě ve spolupráci s krizovým štábem, aby byla pomoc, co nejefektivnější. Centrum sociálních služeb pomáhalo například lidem postiženým povodněmi v roce 2013 ve městech Lubenci, Počáplech a v Kryrech. Poskytovaná pomoc je buď formou zprostředkování dobrovolníků a poskytnutí materiální či finanční pomoci a také poskytnutí psychické a duchovní podpory lidem v této tíživé životní situaci.

## **5.2 Struktura zaměstnanců CSS AS v Karlových Varech**

Zaměstnance centra můžeme rozdělit do dvou skupin podle toho, jestli pracují přímo s uživateli či zájemci nebo s uživateli a zájemci přímo nepracují. Do první skupiny můžeme zařadit účetní, fundraisera a údržbáře. Mezi zaměstnance tzv. přímé práce patří zaměstnanci na pozicích sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Nadřízený všech zaměstnanců centra je ředitel, který se dále zodpovídá oblastnímu veliteli Armády spásy v České republice. Pro účely této bakalářské práce se budu věnovat druhé skupině, tedy zaměstnaneckým pozicím, které jsou v přímém kontaktu s uživateli a zájemci o sociální služby CSS AS v Karlových Varech.

### **5.2.1 Pracovník v sociálních službách**

Pracovník v sociálních službách pracuje ve dvanáctihodinových směnách na denní a noční službě. Do jeho náplně práce patří zajišťování bezproblémového a plynulého chodu centra. To znamená dohlížení na dodržování domovního a provozního řádu s přihlédnutím na stupeň sociální služby. Pracovník v sociálních službách bývá první osobou, s kterou se člověk v tíživé životní situaci setkává, když se obrátí na centrum s prosbou o pomoc či radu. Pracovník v sociálních službách pomocí rozhovoru zjišťuje situaci klienta a poskytuje prostředky k naplnění jeho základních životních potřeb a psychickou podporu. Dále pak klienta seznámí s možnostmi sociální služby a zprostředkuje kontakt se sociálním pracovníkem. V rámci sociální služby azylový dům pomáhá pracovník v sociálních službách s naplňováním individuálních plánů uživatelů. Motivuje a pomáhá uživateli například s hledáním zaměstnání a bydlení. Snaží se u uživatelů obnovovat jejich sociální, hygienické a pracovní návyky a učí je například vařit a trávit

smysluplně čas [Armáda spásy Směrnice národního velitele Praha, 2013].

### **5.2.2 Sociální pracovník**

V náplni sociálního pracovníka je pomocí diagnostického rozhovoru s klientem zjistit jeho situaci, sociální anamnézu a poté navrhnout klientovi vhodnou formu sociální pomoci a sociální služby. Poté klienta s touto službou seznamuje a vysvětluje mu jeho práva a povinnosti spojené s poskytnutím sociální služby. Pokud klient se vším souhlasí a chce sociální službu využívat, podepíše společně se sociálním pracovníkem smlouvu o poskytnutí konkrétní sociální služby. Společně s uživatelem pak sociální pracovník sestaví individuální plán řešení tíživé sociální situace uživatele a průběh poskytování služby. Dále se sociální pracovník snaží uživatele podporovat a pomáhat mu v plnění jeho individuálního plánu a společně s uživatelem individuální plán kontrolují a vyhodnocují. Do náplně práce sociálního pracovníka patří také pomoc a poradenství například v oblasti financí a dluhů, v právní oblasti, pomoc s vyřízením starobního či invalidního důchodu nebo zařízení hospitalizace v psychiatrické léčebně. Sociální pracovník pomáhá uživateli zprostředkovat kontakt s úřady, s lékaři nebo s jinou sociální službou [Armáda spásy Směrnice národního velitele Praha, 2013].

### **5.3 Ochrana práv uživatelů**

Při práci s lidmi v tíživé sociální situaci s pojené se ztrátou bydlení se nesmí zapomínat, že jsou to lidé, kteří mají svou vrozenou důstojnost. Jsou to lidé, kteří mají svá práva a povinnosti. Mezi základní dokumenty, které se zabývají ochranou lidských práv patří Listina základních práv a svobod. Listina základních práv a svobod je součástí Ústavy České republiky. Dále se pak

ochranou lidských práv zabývá Zákon č. 89/2012 Občanský zákoník České republiky a Vyhláška č. 182/1991 Sb. , kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení. Také zákon o sociálních službách č. 108/2016 Sb. Zákon o sociálních službách se zabývá ochranou práv uživatelů sociálních služeb.

Centrum má vypracované směrnice, které upravují práva a povinnosti uživatelů a práva a povinnosti poskytovatele. Tyto směrnice také upravují vztah zaměstnance k zaměstnavateli i vztah zaměstnance k uživateli. Centrum má také vypracovaný etický kodex viz. příloha 1, kterým se zaměstnanec musí řídit. Tento kodex vychází nejen z kodexu sociálních pracovníků v České republice, ale i z ostatních dokumentů zabývajících se ochranou lidských práv.

Před sepsáním smlouvy o využívání služby je zájemce o službu sociálním pracovníkem podrobně seznámen, co vše služba nabízí a poskytuje. Dále je seznámen s jeho právy a povinnostmi a způsoby jak a na koho se může obrátit pokud by nebyl se službou spokojen, nebo měl pocit, že jsou jeho práva porušována. Růžičková popisuje, že ke zneužívání uživatelů ze strany zaměstnanců centra docházelo, tedy i k jejich porušování práv, poměrně často. Dle Růžičkové byl důvod zneužívání uživatelů zaměstnanci, nejen z důvodu nízkého vzdělání zaměstnanců, ale také protože někteří zaměstnanci pracovali v Centru sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech z ekonomických důvodů [Růžičková, 2007]. Centrum má vypracovanou směrnici Ochrana práv uživatelů, jak v těchto situacích postupovat, a také má vypracovanou směrnici Ochrana práv uživatelů před předsudky a negativním hodnocením a uplatňování vlastní vůle. Tyto směrnice s popsányými postupy, jak řešit porušování práv uživatelů jsou zpracované pro každou službu centra a jsou pro zaměstnance závazné.

Podle Růžičkové byla Armáda spásy a její centrum v Karlových Varech mezi prvními organizacemi, které se začali věnovat zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe [Růžičková, 2007]. Centrum nyní dbá více na kvalifikovanost sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách důkladným zaškolováním a pravidelným vzděláváním, aby byli zaměstnanci v problematice porušování práv a zneužívání uživatelů dostatečně vzdělaní a informovaní, a tím se snaží centrum těmto jevům předcházet a minimalizovat je.

Práce s lidmi, kteří jsou v tíživé životní situaci spojenou se ztrátou bydlení, je velmi náročná, a tak správná kvalifikace a pravidelné vzdělávání je důležité, protože člověk, který v této oblasti pracuje několik let, může se mu stát, že svou práci zautomatizuje a ztratí empatii. Člověk bez domova, potřebuje cítit od pomáhajícího podporu a empatii, aby získal důvěru a sebedůvěru, že návrat do společnosti zvládne.

#### **5.4 Problémy Centra sociálních služeb v Karlových Varech**

Cílová skupina osoby bez přístřeší žijící na ulici, je skupina, která sebou nese mnoho problémů. Je mnoho důvodů jak se člověk může ocitnout bez přístřeší jako jsou například dluhy, alkoholismus, psychické onemocnění a jiné důvody. Každý člověk je osobnost, která se svými problémy snaží vyrovnat svým způsobem a centrum se těmto lidem snaží pomáhat zvládnout jejich nepříznivou situaci. Pomoc a poskytování sociální služby sebou nese různé problémy a rizika. V této části bakalářské práce se budu věnovat nejčastějším problémům, s kterými se nyní centrum potýká.

Jako první problém, je problém zvyšující se počet uživatelů a nedostatečná kapacita centra. Tento problém centrum částečně vyřešilo koupí nové budovy.

Přesto se kapacita zvýšila pouze o minimální počet míst, protože je centrum svázáno dotační smlouvou s Karlovarským krajem. Toto vytváří mezi zájemci a uživateli zmatení a sociálního pracovníka staví do nepříjemné situace, kdy musí zájemce odmítnout a vysvětlovat, že i když prostorově místo existuje, nemůže sociální pracovník zájemce přijmout a musí ho zapsat do pořádku. Když se k tomuto problému přidá zneužívání alkoholu, drog a zoufalství člověka, který je bez domova na ulici, je poté sociální pracovník vystaven slovní agresivitě, urážkám a někdy až i vyhrožování a fyzické agresivitě.

Dalším problémem, s kterým se centrum potýká je nedostatek zaměstnanců. Centrum má na dvanácti hodinový dvousměnný provoz ve dvou budovách pouze sedm pracovníků v sociálních službách. Pro zajištění provozu obou budov a všech služeb centra je potřeba čtyř pracovníků v sociálních službách. Pokud někdo z pracovníků v sociálních službách onemocní, je velký problém s jeho nahrazením a zajištěním provozu. Důsledek toho jsou narůstající přesčas a nemožnost si vybírat dovolenou. Pracovníci si nemohou odpočinout a vyčerpanost narůstá. Toto může vést k zanedbávání povinností, nechuti k práci i ke špatnému chování k uživatelům. Tím může kvalita služby klesat. V krizovém případě, kdy onemocnělo více zaměstnanců zároveň se několikrát i musela například služba nízkoprahového denního centra omezit a několikrát i zavřít. I na pozici sociálního pracovníka má centrum nedostatek pracovníků. V současné době pro všechny služby pro osoby bez přístřeší žijící na ulici tedy pro azylová dům, noclehárnu a nízkoprahové denní centrum pracují v centru pouze dvě sociální pracovnice. S vzrůstajícím počtem uživatelů a s tím spojenou vzrůstající administrativou, kterou sociální pracovník musí vykazovat, jsou dvě sociální pracovnice nedostatečné. Tak jako u pracovníků v sociálních službách vede tento stav k vyčerpanosti a nechuti k práci a může

vést až k syndromu vyhoření a odchodu ze zaměstnání. Nedostatek zaměstnanců jsem konzultovala s ředitelem centra. Ředitel centra ví, že je nedostatek zaměstnanců vážný problém a nové zaměstnance hledá. Bohužel kvalifikovaných pracovníků, kteří by chtěli s cílovou skupinou osoby bez přístřeší žijící bez domova na ulici pracovat je v Karlovarském kraji málo. Podle ředitele je také problém, že na tato pracovní místa je nabízen nízký plat, který je určen ústředím Armády spásy a nereaguje na vzrůstající finanční náklady potřebné k zabezpečení rodiny.

Mezi další problémy, s kterými se centrum a jeho zaměstnanci setkávají, jsou problémy spojené se zneužíváním alkoholu a drog. Sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách se snaží uživatele motivovat k léčbě jejich závislosti, ale v Karlových Varech je pouze jedna služba zabývající se závislostí a to K- centrum pro drogově závislé. Žádná jiná adiktologická služba v Karlových Varech není a v Karlovarském kraji není žádná léčebna ani terapeutická komunita, která by se léčením závislosti zabývala. Sociální pracovníci s K- centrem spolupracují a motivovaným uživatelům se snaží pomoci zařídit psychiatrickou léčebnu, která se závislostmi zabývá. V psychiatrických léčebnách však bývá dlouhá čekací doba nástupu do léčení, takže motivovaný uživatel dalším pobytem na ulici svou motivaci může opět ztratit. Se zneužíváním alkoholu a drog je spojena i agresivita uživatelů. Uživatelé bývají agresivní vůči sobě i vůči pracovníkům. Nejvíce nebezpečné bývají noční služby, kdy je pracovník v sociálních službách na pracovišti sám. Centrum řeší agresivitu uživatelů krátkodobým a při opakované agresivitě i dlouhodobým ukončením poskytování služby. Je také navázaná spolupráce s policií, která při potřebě reaguje rychle a pracovníkovy na službě nebezpečnou situaci pomůže vyřešit. Ovšem když je pracovník na službě sám,



je toto opatření nedostatečné, protože se stali situace, kdy si uživatel na pracovníka počkal mimo centrum a svou agresi opakoval.

Život na ulici je spojen se zdravotními problémy fyzickými i psychickými. Sociální pracovníce při řešení zdravotních problémů uživatelů se setkávají s neochotou praktických lékařů a lékařů z lékařského oboru psychiatrie přijímat a léčit osoby bez přístřeší žijící na ulici. Pokud člověk své zdravotní problémy nemůže řešit a uzdravit se, má minimální šanci zařadit se mezi pracující občany a je odkázán na dávky hmotné nouze, které jsou nedostatečné pro bydlení v nájemném bytě. Sociálním pracovnícům se podařilo před třemi lety navázat spolupráci alespoň s jednou praktickou lékařkou, která je ochotná přijímat osoby bez přístřeší a řešit jejich zdravotní problémy.

Další problém, s kterým se sociální pracovníce centra, začínají setkávat, je zvyšující se věk uživatelů a následná služba, kam tyto uživatele umístit. Tito uživatelé jsou převážně v důchodovém věku nebo jsou v invalidním důchodu. Většina však nemá zaplacenou potřebnou dobu sociálního pojištění a tak nemají nárok na výplatu důchodu a žijí z dávek hmotné nouze. Dlouhodobý život bez domova na ulici má své následky a projevuje se na fyzickém i psychickém zdravotním stavu, a také ztrátou sociálních, hygienických i pracovních návyků. V Karlových Varech je Městské zařízení sociálních služeb, které poskytuje pobytové zařízení Domov důchodců a několik bytových jednotek s pečovatelskou službou, ale pro uživatele centra je velice obtížné získat v těchto zařízeních místo. Žádostí do těchto zařízení je mnoho a pořadníky dlouhé. Uživatelům centra s nízkým příjmem a nepřizpůsobivým způsobem života přidělení místa do takového zařízení velice komplikuje. Sociální pracovníce centra mají navázanou spolupráci s kurátory odboru sociálních věcí v Karlových Varech, aby těmto uživatelům zvýšily šanci získat

místo v takovémto zařízení, a také aby odbor sociálních věcí na zvyšující se počet takovýchto osob bez přístřeší upozornily. Protože tento problém je v počátcích a se zvyšujícím se věkem osob bez přístřeší bude růst a je potřeba ho řešit nejen na úrovni centra, ale i na úrovni města.

## **6. Dotazníkové šetření spokojenosti uživatelů**

### **CSS Armády spásy v Karlových Varech**

Pro tuto bakalářskou práci jsem se rozhodla udělat mezi uživateli Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech dotazníkové šetření, abych zjistila spokojenost uživatelů se poskytovanými sociálními službami centra pro osoby bez přístřeší žijícími na ulici. K tomuto dotazníkovému šetření jsem použila dotazník Centra sociálních služeb viz. příloha 2, kterým centrum zjišťuje, jak uživatelé sami hodnotí průběh poskytování služeb a jak jsou spokojeni. Po vyhodnocení těchto dotazníků centrum získává zpětnou vazbu od uživatelů na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a zjišťuje, co je potřeba z pohledu uživatelů zlepšit. Vyhodnocení mého dotazníkového šetření k bakalářské práci předám řediteli centra, aby měl i tohoto dotazníkového šetření pro centrum zpětnou vazbu od uživatelů ke zkvalitnění služeb centra.

### **Výsledky dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů CSS AS v Karlových Varech**

Dotazníkového šetření se zúčastnilo padesát uživatelů z toho 40 mužů a 10 žen, kteří dobrovolně vyplňovali dotazník v průběhu dvou měsíců. Průměrná doba využívání služeb uživatelů Centra sociálních služeb Armády spásy, kteří se zapojili do dotazníkového šetření, byla dvacet měsíců.

Počet klientů uvádím v procentech pro lepší orientaci.

**Tabulka č. 8 Pamatujete si od koho jste se o Armádě spásy dozvěděl?**

<b>Odpovědi</b>	<b>Klienti %</b>
a) od jiných uživatelů	50%
b) na nějakém úřadě	10%
c) z médií (TV, denní tisk)	20%
d) od někoho jiného (od koho) přítel	15%
Bez odpovědi	5%

**Tabulka č. 9 Víte jak často se můžete s problémem obrátit na sociálního pracovníka?**

<b>Odpovědi</b>	<b>Klienti %</b>
a) vždy, když potřebuji	89%
b) jednou denně	10%
c) nikdy	0%
d) nevím	0%
Bez odpovědi	1%

**Tabulka č. 10 Byl jste při vstupu do služby dostatečně obeznámen s obsahem smlouvy a svými povinnostmi a právy?**

<b>Odpovědi</b>	<b>Klienti %</b>
a) ano	85%
b) byl, ale pouze částečně	10%
c) nebyl, s konkrétními detaily se seznamuji postupně prostřednictvím nástěnek	0%
d) nevím	0%
Bez odpovědi	5%

**Tabulka č. 11 Víte jakou formou je možné podávat stížnosti a podněty?**

Odpovědi	Klienti %
a) nevím	5%
b) ano vím	94%
Bez odpovědi	1%

**Tabulka č. 12 Jak se v současné době cítíte/vnímáte? /Můžete zaškrtnout více možností./**

Odpovědi	Klienti %
a) cítím se osamoceně	5%
b) cítím se jako samostatný, schopný řešit situaci sám	55%
c) cítím se neschopný a bez podpory	0%
d) cítím se jako člověk bez, který nemá naději	0%
e) cítím se svobodně ( dělám si věci, jak chci a potřebuji)	10%
f) cítím se unaveně a vyčerpaně	10%
g) cítím se spokojeně a na své situaci nepotřebuji nic měnit	0%
h) vnímám se jako člověk, který chce svou situaci změnit	19%
i) cítím se jinak, napište prosím jak <u>těhotná</u>	1%

**Tabulka č. 13 Co v současné době v nejvíce chybí? /max. Dvě možnosti/**

Odpovědi	Klienti %
a) větší podpora hledání vhodného bydlení	50%
b) intenzivnější podpora řešení osobních věcí, individuální přístup ze strany zaměstnanců	0%
c) větší podpora v hledání zaměstnání	10%
d) intenzivnější dluhové poradenství	0%
e) lepší vztahy se zaměstnanci	10%

f) bezpečné prostředí	20%
g) něco jiného <i>peníze, nic, delší návštěvy</i>	10%

**Tabulka č. 14 V čem Vám může sociální služba nejvíce pomoci?**

Odpovědi	Klienti %
a) pomoci mi odstranit samotu	0%
b) více mě podpořit v mé aktivizaci najít si práci nebo bydlení	40%
c) dát mi větší podporu a více mne chápat	0%
d) více poradit dluhových potížích	10%
e) služba mi vyhovuje nepotřebuji nic navíc	30%
f) dát mi naději, moje situace není beznadějná	10%
g) získat sebevědomí	0%
h) pomoci navázat kontakt s rodinou	10%
i) potřebu ji něco jiného /napište prosím co/	0%

**Tabulka č. 15 Myslíte si, že se k Vám zaměstnanci chovají jinak než k jiným uživatelům?**

Odpovědi	Klienti %
a) ano, k některým uživatelům se chovají lépe a „nadržují mu“	5%
b) ano k některým uživatelům se chovají hůře a „dupou po nich“	5%
c) ne myslím, že zaměstnanci se snaží o rovný přístup ke všem	85%
d) mám jiný názor /jaký/	5%

Z dotazníkového šetření vyplývá, že největší potíží vnímají uživatel centra v podpoře a aktivizaci v hledání bydlení a zaměstnání. Odráží se zde problém centra s nedostatkem pracovníků v sociálních službách a s nedostatkem

sociálních pracovníků, které v tomto nedostatečném počtu nemohou všem uživatelům plně věnovat. Z dotazníkového šetření lze také vyčíst, že i samotní uživatelé velice vnímají agresivitu ostatních uživatelů a necítí se tak v bezpečí. U dotazovaných uživatelů, lze vyhodnotit podle jejich odpovědí, že problém zneužívání uživatelů se v centru zlepšil a uživatelé se cítí dostatečně seznamováni se svými právy a povinnostmi a většina nepocituje ze strany pracovníků nerovný či špatný přístup, který by porušoval jejich práva. Lze tedy říci, že opatření, které centrum začalo uvádět do praxe, je účinné.

## **7. Shrnutí**

Centrum sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech je organizační jednotkou Armády spásy v České republice, která je církevní organizací poskytující mnoho sociálních služeb pro různé cílové skupiny. Centrum se převážně zaměřuje na poskytování sociálních služeb pro osoby bez přístřeší žijící na ulici. Tito lidé nemají střechu nad hlavou, peníze na zajištění základních životních potřeb a z různých důvodů se nestýkají se svou rodinou. Centrum je jediný poskytovatel sociálních služeb v Karlových Varech, na kterého se jednotlivec bez přístřeší žijící na ulici může obrátit pro pomoc, aby svou tíživou životní situaci mohl lépe řešit a zajistil si také své základní životní potřeby, jako je například hygiena, strava, bezpečné prostředí a dočasné přenocování či dočasné bydlení.

Centrum se snaží sociální služby pro osoby bez přístřeší poskytovat kvalitně dle standardů kvality, pomáhat uživatelům a chránit jejich práva. Pomáhání osobám bez přístřeší není jednoduchá činnost, i když mají zaměstnanci chuť a motivaci těmto lidem pomáhat. Centrum zápolí s mnoha problémy, jako je nedostatečná kapacita služeb, nedostatek zaměstnanců a nedostatek následných

a spolupracujících služeb pro osoby bez přístřeší. Tyto problémy vedou ke vzniku dalších problémů, jako je vyčerpání zaměstnanců a následné zanedbávání povinností, což se projevuje na kvalitě poskytovaných služeb.

Život na ulici na je spojen se zneužíváním návykových látek, které ovlivňují chování člověka a snižují hranici citlivosti k použití agresivity verbální a fyzické. Tato hranice je následně u uživatele zkoušena chováním zaměstnanců, nedostatečnou kapacitou, zoufalstvím uživatele ze snižující se šance k řešení jeho nepříznivé životní situace a k návratu do společnosti.

Všechny problémy spolu úzce souvisí a propojují se. Centrum své problémy řeší opatřeními, jako je hledání dalších kvalifikovaných zaměstnanců, pravidelným vzděláváním zaměstnanců, zaváděním standardů kvality do praxe, vnitřní kontrolou pro zpětnou vazbu a spoluprací s jinými poskytovateli a s policií. Z vyhodnocení dotazníkového šetření vyšlo, že směr, kterým se centrum vyvíjí, je pro uživatele správný a reaguje na potřeby uživatelů.

Podle mého by mělo centrum seznámit ústředí Armády spásy se svými problémy a s následky, které z těchto problémů vedou, a tak vyvinout tlak například pro navýšení platů zaměstnanců. Tím by se zvýšila zajímavost a pozice nabízeného pracovního místa na trhu práce. Dále bych doporučila řediteli centra, aby častěji na komunitním plánování upozorňoval na nedostatečnost služeb v Karlových Varech a měnící se potřeby osob bez přístřeší například spojené potřeby s rostoucím věkem uživatelů. V Ostravě byl například Armádou spásy pro starší a dlouhodobě nemocné osoby bez přístřeší, které nemohou získat místo v pečovatelském domě nebo v domově důchodců, zřízen takzvaný Domov Přístav.

## 8. Závěr

V této bakalářské práci jsem se velmi podrobně zaměřila na problematiku bezdomovectví. Snažila jsem se popsat bezdomovectví nejen na národní úrovni, ale také na úrovni evropské. Dále jeho příčiny, formy a důsledky. Podrobněji jsem popsala problematiku bezdomovectví žen, které má svá specifika a není jí věnována dostatečná pozornost. Zaměřila jsem se také na sociální služby, které mohou osoby bez přístřeší využívat pro řešení jejich nepříznivé životní situace.

Protože cílem této bakalářské práce bylo zmapování postavení Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech jako poskytovatele sociálních služeb pro osoby bez přístřeší, vývoj těchto služeb a jestli je tento vývoj pro uživatele správný a dostačující, zmapovala jsem i socioekonomickou situaci a bezdomovectví v Karlových Varech. Také jaké organizace v Karlových Varech a v celém kraji poskytují sociální služby pro osoby bez přístřeší.

Armáda spásy je mezinárodní organizace působící v mnoha zemích, která má specifickou organizační strukturu a neobyčejnou historii vzniku a působení v Československé republice a následně v České republice. Proto jsem pro lepší představu o této církevní organizaci Armádu spásy i její Centrum sociálních služeb v Karlových Varech podrobněji představila a popsala. Rozepsala jsem služby a jejich vývoj, které centrum poskytuje pro osoby bez přístřeší.

Na vývoji služeb lze pozorovat, že centrum reaguje na potřeby osob bez přístřeší a své služby těmto potřebám přizpůsobuje, aby své služby poskytovalo kvalitně a lidem bez domova žijícím na ulici pomohlo jejich tíživou životní situaci řešit. Přizpůsobení služeb potřebám uživatelů a jejich zkvalitňování je zpomalováno a komplikováno problémy, kterým centrum čelí. Z výsledků dotazníkového šetření mezi uživateli centra vyplývá, že směr vývoje služeb



centra je správný a reaguje změnami dobře na potřeby osob bez přístřeší.

S výsledky dotazníkového šetření mezi uživateli bych ráda seznámila zaměstnance, kteří pracují v přímé práci s uživateli a také ředitele centra, aby měli zpětnou vazbu o kvalitě své práce i z pohledu uživatelů. Ředitele centra bych ráda seznámila s celou bakalářskou prací, protože věřím, že mu tím pomůžu se v nejzásadnějších problémech centra lépe zorientovat. V centru nikdy neproběhlo mapování vývoje služeb a jestli jde tento vývoj správným směrem a reaguje správně na potřeby osob bez přístřeší. V tomto vidím hlavní přínos bakalářské práce a její vysokou užitečnost. Věřím, že tím řediteli i centru pomohu se alespoň částečně zorientovat ve vývoji služeb centra a v jeho problémech, které po vyřešení povedou k dalšímu zkvalitnění poskytování služeb.

Ráda bych ještě uvedla, že je pro mě tato bakalářská práce velmi důležitá, protože ji považuji také za zmapování mého sedmiletého pomáhání osobám bez přístřeší v Centru sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech.



## Seznam literatury:

HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.

HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Vyd. neuvad. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.

Katalog služeb sociální prevence Karlovarského kraje. *Individuální projekt Karlovarského kraje pro oblast poskytování služeb sociální prevence v období 2008 -2012*. Karlovy Vary: 2012.

KLIMEŠ, Pavel, Pavla VOPELÁKOVÁ, Hana GEMRICHOVÁ a Helena KUNSTOVÁ. *Poskytujeme sociální službu – příručka pro poskytovatele*. Praha: Armáda spásy v ČR, 2008.

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

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

RŮŽIČKOVÁ, Petra. *Problematika práce s bezdomovci v Karlových Varech*. Hradec Králové, 2007. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Martin Smutek.

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

Výroční zpráva 2013. *Srdce Bohu, ruce lidem*. Praha: Ústředí Armáda spásy, 2014.

Výroční zpráva 2014. *25 let lásky, pomoci, obětavosti*. Praha: Ústředí Armády spásy, 2015.

Výroční zpráva 2015. *Armáda spásy*. Praha: Ústředí Armády spásy, 2016.

Zákon č. 89/2012 Občanský zákoník České republiky

Zákon č. 40/1993 Sb., o nabytí a pozbytí státního občanství České republiky

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Vyhláška č. 182/1991 Sb. kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení

Interní materiály:

ARMÁDA SPÁSY. *Azylový dům pro muže. Vnitřní směrnice č.1.* Karlovy Vary, 2016.

ARMÁDA SPÁSY. *Azylový dům pro ženy. Vnitřní směrnice č.1.* Karlovy Vary, 2016.

ARMÁDA SPÁSY. *Nízkoprahové denní centrum. Vnitřní směrnice č.1.* Karlovy Vary, 2016.

ARMÁDA SPÁSY. *Nízkoprahové zařízení pro děti: Vnitřní směrnice č. 1.* Karlovy Vary, 2017.

ARMÁDA SPÁSY. *Noclehárna. Vnitřní směrnice č.1.* Karlovy Vary, 2015.

ARMÁDA SPÁSY. *Směrnice národního velitele Organizační struktura,* Praha, 2013.

ARMÁDA SPÁSY. *Směrnice Národního velitele Armády spásy č. 15/2007,* Praha, 2007.

ÚSTŘEDÍ ARMÁDY SPÁSY. *Organizační struktura důstojníků a zaměstnanců Ústředí Armády spásy,* Praha, 2010.

ÚSTŘEDÍ ARMÁDY SPÁSY. *Co je Armáda spásy,* Praha, r. Neuveden.

Elektronické zdroje:

CÍRKEV VÍRY PROSTĚJOV. *Církev víry Prostějov* [online]. 2012 [cit. 2017-01-12]. Dostupné z: <http://prostejov.milost.cz/josef-korbel/>

Feantsa. FEANTSA [online]. 2007 [cit. 2016-12-6]. Dostupné z: <http://www.feantsa.org/files/freshstart/Toolkits/Ethos/Leaflet/CZ.pdf>

HETMÁNKOVÁ, Rad. *Zpátky ze dna: Zaostrěno na ženy: Jako doma* [online]. Praha, 2013 [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: [http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2014/04/zprava\\_final.pdf](http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2014/04/zprava_final.pdf)

KARLOVARSKÝ KRAJ. [online]. 2016 [cit. 2017-05-13]. Dostupné z: <http://www.kr-karlovarsky.cz/samosprava/Stranky/karlov-kraj.aspx>

ŠTĚCHOVÁ, Markéta. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva* [online]. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008,[cit. 2017-02-10]. Studie (Institut pro kriminologii a sociální prevenci). ISBN 978-80-7338-069-4.

Dostupné z: <http://www.ok.cz/iksp/docs/344.pdf>

Výsledky sčítání bezdomovců: Český statistický úřad [online]. Praha, 2011 [cit. 2016-012-11].

Dostupné z [\\_: https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky\\_scitani\\_bezdomovcu](https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu)

## **Příloha 1**

## **ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE ARMÁDY SPÁSY**

### **Preamble**

### **Misijní prohlášení**

„Armáda spásy, jako mezinárodní hnutí, je součástí všeobecné křesťanské církve. Její poselství je založeno na bibli. Její služba je motivována láskou k Bohu. Jejím posláním je kázat evangelium, dobrou zprávu o Ježíši Kristu, a v jeho jménu naplňovat lidské potřeby bez jakékoli diskriminace.“

### **Poslání a cíle**

Posláním a cílem Armády spásy je zejména zajišťovat, organizovat a provádět křesťanský zaměřenou pastorační a sociální péči a službu starým, osamělým, ohroženým, nemocným, zdravotně postiženým a jinak potřebným a sociálně vyloučeným.

### **Článek 1**

#### **Úvod**

1. Účelem kodexu je stanovit etické jednání zaměstnanců Armády spásy a informovat uživatele a veřejnost o minimálním standardu chování a přístupu zaměstnanců.
2. Posláním Armády spásy zejména je:
  - šíření křesťanství,
  - vyvíjet veřejně prospěšnou činnost v sociální oblasti,
  - poskytovat ubytovací služby lidem bez přístřeší a v nouzi a usilovat o jejich integraci do společnosti formou specializovaných programů,
  - podporovat rozvoj osobnosti dětí a mladých lidí, jejich duchovní, mravní a sociální schopnosti,
  - charitativní práce, včetně péče o občany se specifickými potřebami (zdravotní, sociální, materiální, atd.),
  - práce s minoritními skupinami obyvatelstva,
  - zřizovat a provozovat vzdělávací střediska,
  - zřizovat a provozovat nestátní zdravotní zařízení,
  - pomoc v oblasti humanitárních a krizových situací,



- připravovat a vzdělávat dobrovolné a profesionální pracovníky,
- rozvíjení pracovních návyků v pracovních a jiných aktivitách.

3. Etický kodex je základním dokumentem principu morálky a chování zaměstnance. Tento kodex navazuje na platné právní předpisy.

## **Článek 2**

### **Etické zásady**

- a) Práce v Armádě spásy je založena na křesťanských hodnotách, principech demokracie a lidských právech. Zaměstnanci jednají v souladu s těmito zásadami. Zaměstnanci dbají na dodržování lidských práv uživatelů.
- b) Zaměstnanec respektuje jedinečnost každého uživatele a právo každého uživatele na seberealizaci. Tato seberealizace nesmí současně omezovat práva jiného uživatele a narušovat řád zařízení.
- c) Zaměstnanec poskytuje veškeré služby na profesionální úrovni a při poskytování neupřednostňuje své osobní zájmy.

## **Článek 3**

### **Pravidla etického chování ve vztahu k uživateli**

- a) Zaměstnanec projevuje opravdový zájem o uživatele služby, chrání jeho důstojnost a lidská práva. Spolupracuje s uživatelem na zlepšení jeho životní situace.
- b) Zaměstnanec poskytuje uživateli všechny služby, na které má nárok, a to bez jakékoliv formy diskriminace. Při poskytování využívá maximálně své odborné znalosti a dovednosti. Zaměstnanec nepřijímá od uživatele dary (věcné nebo finanční) pro osobní potřebu, nenechá si od uživatele sloužit, a to ani bezplatně, ani za úplatu, a nezneužívá své postavení. Další ustanovení o darech řeší samostatná směrnice národního velitele Armády spásy.
- c) Zaměstnanec nezanášá do profesionálního vztahu s uživateli služeb své osobní problémy, nesdílí s nimi své soukromí. Snaží se vyvarovat citové závislosti k uživateli služeb a nikdy nepřipustí ani náznak intimnosti.

- d) Zaměstnanec nikdy nedává ani nepůjčuje uživateli peníze (ani služební, ani vlastní), ani se pro půjčky uživatele nestává ručitelem.
- e) Zaměstnanec vede uživatele k vědomí odpovědnosti za sebe samého. Zároveň se k němu chová uctivě a svým jednáním nesnižuje jeho důstojnost nebo jeho postavení ve společnosti.
- f) Zaměstnanec zachovává mlčenlivost ve všech věcech, které se od uživatele dozví. Zejména pak jeho osobní a citlivé údaje, mimo případů, kdy charakter sdělení ukládá ze zákona povinnost tuto skutečnost ohlásit. V ostatních záležitostech postupuje dle platného právního předpisu.
- g) Zaměstnanec nenabízí uživatelům další služby za úplatu, které nesouvisí s výkonem dané služby.

#### **Článek 4**

##### **Pravidla etického chování ke svému zaměstnavateli**

- a) Zaměstnanec se v pracovní době výlučně věnuje plnění pracovních úkolů v souladu s náplní práce a dalšími vnitřními předpisy. Podílí se na zvyšování úrovně poskytované služby.
- b) Zaměstnanec pečuje o svěřené věci, aby nedošlo k jejich poškození nebo ztrátě. V případě, že se dozví o ztrátě nebo újmě na těchto věcech, neprodleně tuto skutečnost ohlásí svému nadřízenému.
- c) Zaměstnanec reprezentuje zaměstnavatele svým zevnějškem, vystupováním a postojem k uživateli služeb. V mimopracovní době vystupuje tak, aby nesnižoval důvěru zaměstnavatele v očích veřejnosti.

#### **Článek 5**

##### **Pravidla etického chování ke svým kolegům a své odbornosti**

Zaměstnanec dodržuje zásadu týmové práce. Respektuje rozdíly v názorech a případné připomínky k nim vyjadřuje vhodným způsobem na vhodném místě.

Zaměstnanec pracuje na zvyšování své odbornosti. Účastní se školení poskytovaných

a doporučených zaměstnavatelem. Aktivně vyhledává možnost zvyšovat své odborné znalosti, které určují kvalitu poskytované služby.

## **ČLÁNEK 6**

### **Postavení etického kodexu v rámci vnitřních pravidel**

Etický kodex je součástí vnitřních předpisů Armády spásy a je pro zaměstnance závazný.

## **Příloha 2**

### **Hodnocení kvality služby uživatelem v průběhu služby**

Dobrý den, rádi bychom se Vás zeptali na pár otázek, které nám pomohou kvalitu našich služeb zlepšit. Dotazník je anonymní, proto prosíme o pravdivé informace. Odevzdat jej můžete buď na službě PSS nebo do schránky důvěry ve vestibulu Budovy.

Jak dlouho využíváte služby Centra sociálních služeb Armády spásy v Karlových Varech? ..... měsíců.

#### **1. Pamatujete si od koho jste se o Armádě spásy dozvěděl?**

- a) od jiných uživatelů
- b) na nějakém úřadě
- c) z médií ( TV, denní tisk)
- d) od někoho jiného (od koho).....

#### **2. Víte jak často se můžete s problémem obrátit na sociálního pracovníka?**

- a) vždy, když potřebuji
- b) jednou denně
- c) nikdy
- d) nevím

#### **3. Byl jste při vstupu do služby dostatečně obeznámen s obsahem smlouvy a svými povinnostmi a právy?**

- a) ano
- b) byl, ale pouze částečně
- c) nebyl, s konkrétními detaily se seznamuji postupně prostřednictvím

nástěnek

d) nevím

**4. Víte jakou formou je možné podávat stížnosti a podněty**

a) nevím

b) ano vím

**5. Jak se v současné době cítíte/ vnímáte? /můžete zaškrtnout více možností/**

a) cítím se osamoceně

b) cítím se jako samostatný, schopný řešit situaci sám

c) cítím se neschopný a bez podpory

d) cítím se jako člověk bez, který nemá naději

e) cítím se svobodně (dělám si věci, jak chci a potřebuji)

f) cítím se unaveně a vyčerpaně

g) cítím se spokojeně a na své situaci nepotřebuji nic měnit

h) vnímám se jako člověk, který chce svou situaci změnit

i) cítím se jinak, napište prosím  
jak.....

**6. Co v současné době v nejvíce chybí? /max. Dvě možnosti/**

a) větší podpora hledání vhodného bydlení

b) intenzivnější podpora řešení osobních věcí, individuální přístup ze strany zaměstnanců

c) větší podpora v hledání zaměstnání

d) intenzivnější dluhové poradenství

- e) lepší vztahy se zaměstnanci
- f) bezpečné prostředí
- g) něco jiného.....

**7. V čem Vám může sociální služba nejvíce pomoci?**

- a) pomoci mi odstranit samotu
- b) více mě podpořit v mé aktivizaci najít si práci nebo bydlení
- c) dát mi větší podporu a více mne chápat
- d) více poradit v dluhových potížích
- e) služba mi vyhovuje nepotřebuji nic navíc
- f) dát mi naději, že moje situace není beznadějná
- g) získat sebevědomí
- h) pomoci navázat kontakt s rodinou
- i) potřebuji něco jiného /napište prosím co/.....

**8. Myslíte si, že se k Vám zaměstnanci chovají jinak než k jiným uživatelům?**

- a) ano k některým uživatelům se chovají lépe a „nadržují mu“
- b) ano k některým uživatelům se chovají hůře a „dupou po nich“
- c) ne myslím, že zaměstnanci se snaží o rovný přístup ke všem
- d) mám jiný názorjaký/.....

Děkujeme za Váš čas a budeme se snažit, aby se výsledky promítli do zkvalitnění našich služeb.