

# Vliv terénního programu na lidi bez domova ve Zlíně

Zuzana Mikulášková

---

Bakalářská práce  
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zuzana MIKULÁŠKOVÁ**

Osobní číslo: **H09125**

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

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Vliv terénního programu na lidi bez domova ve Zlíně**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální práce s lidmi bez domova.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvantitativního výzkumu.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**MAŇÁK, Josef a Vlastimil ŠVEC. Cesty pedagogického výzkumu. Brno: Padio, 2004. ISBN 80-7315-078-6.**

**MATOUŠEK, O., J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 180-7367-002-X.**

**NEDELNÍKOVÁ, Dana. Metodická příručka pro výkon terénní práce. Ostrava: Ostravská univerzita, 2004.**

**VÁGNEROVÁ, Marie. Psychologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Jarmila Šťastná**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**30. listopadu 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**4. května 2012**

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012

  
doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 12.3.2012

Mikuláš 'šlva' Jurečka

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku bezdomovectví v jeho nejviditelnější podobě, tedy na lidi bez domova, kteří žijí v prostředí ulice. Teoretická část se zaměřuje na vymezení pojmu bezdomovec v celé jeho šíři. Dále se zaměřuji na definici pojmu streetwork. Poslední kapitola je zaměřena na popis vlastní realizace pomoci lidem bez domova prostřednictvím sociální služby Terénní program Samaritán ve Zlíně.

V praktické části zjišťuji formou dotazníků působení služby Terénní program Samaritán na jejich uživatele. Snahou je především zjistit, zda je služba správně nastavena a zda jsou uživatelé spokojeni se systémem pomoci a podpory.

Klíčová slova:

Terénní program Samaritán, bezdomovectví, definice, sociální práce, dotazníkové šetření, streetwork.

## **ABSTRACT**

Bachelor Thesis focuses to issues of homelessness in its most visible form, i.e. to homeless people that live on streets. Theoretical part defines a notion of a homeless person considering all aspects of this notion. It also defines a notion of a streetworker. The last section presents the actual help to the homeless people as implemented by a streetwork program Samaritan in Zlin.

In the practical part, the Thesis analyzes the impact of the streetwork program Samaritan to its clients. Analysis is based on a set of pre-selected questions. It is supposed to verify if the program is properly set up and if clients are satisfied with the help and support they receive.

Key words:

Streetwork program Samaritan, homelessness, definition, social work, query based analysis, streetwork.

Chci poděkovat všem, kteří se podíleli na vzniku této práce, především Mgr. Jarmile Šťastné za její odborné vedení, cenné podněty a spolupráci. Dále chci poděkovat svým kolegům za podporu a v neposlední řadě svým dvěma synům za pochopení a porozumění během mého studia.

*„Chudoba měřená přirozeným cílem života je velkým bohatstvím, naopak bohatství takto vymezené je velkou chudobou „*

Z Gnomologia Vatikánského

*„Kdyby Bůh splňoval lidské modlitby, lidé by velmi brzy vyhynuli, neboť se ustavičně modlí za mnoho zlého pro sebe navzájem.“*

Epikúros

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## OBSAH

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>1</b>	<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA</b> .....	<b>13</b>
2.1	STREETWORK .....	13
2.1.1	Streetwork v České republice .....	15
2.2	TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	16
2.2.1	Principy terénní sociální práce .....	16
2.2.2	Výhody a nevýhody terénní sociální práce .....	17
<b>3</b>	<b>BEZDOMOVECTVÍ</b> .....	<b>20</b>
3.1	DEFINICE BEZDOMOVECTVÍ .....	20
3.2	PŘÍČINY VZNIKU BEZDOMOVECTVÍ .....	22
<b>4</b>	<b>TERÉNNÍ PROGRAM SAMARITÁN</b> .....	<b>25</b>
4.1	VZNIK TERÉNNÍHO PROGRAMU SAMARITÁN .....	26
4.2	ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ .....	26
4.3	POSÍLÁNÍ TERÉNNÍHO PROGRAMU SAMARITÁN .....	27
4.3.1	Principy poskytovaných služeb .....	28
4.4	CÍLOVÁ SKUPINA .....	28
4.5	CÍLE SLUŽBY .....	29
4.5.1	Proces přijímání zájemce o službu .....	30
4.5.2	Způsoby kontaktu se zájemcem o službu .....	30
4.5.3	Systém podpory .....	31
4.5.4	Mobilní kancelář .....	33
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>35</b>
<b>5</b>	<b>VÝZKUM</b> .....	<b>36</b>
5.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	36
5.2	CÍL VÝZKUMU .....	36
5.3	VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	36
5.4	ZVOLENÁ METODA VÝZKUMU .....	36
5.5	VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	37
5.6	PRŮBĚH DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	38
5.7	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT .....	38
<b>6</b>	<b>VYHODNOCENÍ VÝZKUMU A JEHO INTERPRETACE</b> .....	<b>39</b>
6.1	SHRNUTÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK .....	62
6.2	DOPORUČENÍ PRO PRAXI .....	65
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>67</b>



<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>69</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>70</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>71</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>72</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>73</b>

## 1 ÚVOD

Pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala téma práce s lidmi bez domova. Toto téma je mi velmi blízké profesně i lidsky, jelikož již tři a půl roku pracuji jako terénní pracovník s touto cílovou skupinou.

Bezdomovectví je celospolečenský sociální problém, který se vyskytuje mezi lidmi již od nepaměti a dle mého názoru se stále vyskytovat bude. Předpokládá se, že nárůst lidí bez domova má vzestupnou tendenci a každým rokem se jejich počet bude navyšovat, což odpovídá i postupnému mírnému nárůstu uživatelů naší služby.

Za zmínku zde stojí, že se do naší služby začínají dostávat potomci našich uživatelů, kteří již dosáhli plnoletosti, a nepodařilo se jim z různých důvodů začlenit do společnosti.

Práce s těmito mladými uživateli je velmi odlišná a problematická, jelikož zde terénní pracovník nemůže navázat na pozitivní vzorce chování z rodiny, či hledat zdroje pomoci v rodině, nebo u příbuzných. Disociace současné rodiny je charakterizována vysokým počtem rozvodovosti, které stále řadí Českou republiku (ČR) na přední místo v Evropě, a to i přesto, že se v několika posledních letech počet rozvodů snížil. Tento zdánlivě příznivý jev je ovšem důsledkem menšího počtu uzavíraných manželství. (Jankovský, 2003, s. 80) Inkluze těchto mladých lidí bývá velmi obtížná, dalo by se říci, že v některých případech zcela nemožná.

S bezdomovci se setkáváme téměř před každým supermarketem, u autobusového a vlakového nádraží, a když je pěkné počasí, vidíme je polehávat, či posedávat v parku. Jedná se o nejviditelnější formu bezdomovectví. Vyznačují se zanedbaným zevnějškem, zapáchají, jsou zarostlí a špinaví. Častokrát obtěžují kolemjdoucí, pokřikují po nich, poptávají peníze, cigarety.

Sociální služby pracující s těmito lidmi se nazývají nízkoprahové sociální služby. Mezi ně patří především již zmíněné terénní programy. Potenciální uživatelé služby jsou vyhledáváni a kontaktováni terénními pracovníky přímo ve svém přirozeném prostředí, někdy přímo na ulici, ve squatech, na periferiích, v lesích a v jiných místech, což pracovníkům umožňuje přímo poznat prostředí, kde tito uživatelé přebývají.

Terénní pracovníci jsou pro uživatele v první řadě nositeli informací, tzv. základního sociálního poradenství, prostřednictvím kterého napomáhají uživatelům se lépe orientovat

ve své spletité a složité sociálně-životní situaci. Společně se snaží vyhledat cesty k postupnému začleňování těchto lidí zpět do společenského života. Záleží zde na odbornosti a osobnosti terénního pracovníka, do jaké míry je schopen motivovat uživatele ke změně životního stylu. V neposlední řadě je samozřejmostí optimální nastavení samotné služby tak, aby nedocházelo k jejímu zneužívání ze strany uživatelů na jedné straně, na druhé straně aby služba splňovala podmínky, kdy je v silách uživatele na tuto službu dosáhnout tak, aby nesetrvával ve své tíživé složité situaci a byl schopen pozitivní změny. Terénní sociální služba má být dobře a kvalitně nastavena tak, aby poskytla uživateli potřebný rozsah a hloubku kvalitní pomoci a podpory na základě individuality a schopností každého uživatele s ohledem na jeho jedinečnost.

Ve své práci se pokouším zjistit na základě výše uvedených skutečností, do jaké míry splňuje sociální služba Terénní program Samaritán dané aspekty a zda ji její uživatelé využívají v míře pro ně optimální.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 2 PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA

Práce s lidmi bez domova je v mnoha ohledech velmi specifická a zajímavá. V této kapitole se chci zabývat a přiblížit dvě možnosti a metody práce s těmito lidmi a to jak sreetwork, tak terénní program. Tyto metody sociální práce se jeví jako jedny z neúčinnějších, jelikož kde nejlépe poznáte životní podmínky a život uživatelů než v jejich přirozeném prostředí. Budu se zde zabývat definicemi streetworku, pokusím se přiblížit streetwork v České republice po roce 1989. Dále se budu v této kapitole zabývat terénní sociální prací, jejími principy, výhodami a nevýhodami.

### 2.1 Streetwork

Na počátku práce je potřeba vysvětlit pojem streetwork. Jedná se o anglický výraz, který v překladu znamená práci na ulici. Ulicí není v tomto případě myšlena pozemní komunikace v pravém slova smyslu, nýbrž jakékoli otevřené neinstitucionalizované prostředí, a to nezastřešené i zastřešené. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 7)

W. Stürzebecher (1994) uvádí, že pojem streetworker vznikl na přelomu 19. a 20. století v USA. W. Specht (1997) počátek forem ambulanti nebo mobilní práce s delikventními skupinami (gangy) mládeže nalézá v programech v USA z poloviny dvacátých let 20. století. (Matoušek a kol., 2005, s. 170 – 171)

A. Elich (1993) charakterizuje streetwork jako navštěvující sociální práci, které nečeká, až se na ni kdokoliv obrátí s problémem, ale které se sama nabízí v místech vznikajících sociálních konfliktů. (Matoušek a kol., 2005, s. 170)

Bednářová, Pelech (2003, s. 7) definují streetwork nejen způsobem práce, ale také cílovou skupinou, o níž se zajímá. Někdy se v souvislosti se streetworkem užívá pojetí terénní sociální práce, který je ovšem obecnější a může zahrnovat jak streetwork, tak třeba i asistentskou službu v terénu, resp. v bytě zdravotně postižených apod.

Ve své práci se však budu zabývat pouze streetworkem v rámci práce s lidmi bez domova v jejich přirozeném prostředí.

Definujeme-li metodu streetwork, hovoříme o aktivní, vyhledávací, doprovodné a mobilní sociální práci, jenž zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, určenou nositelům sociálně-patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u níž je

předpoklad, že sociální pomoc potřebují a samy již nevyhledávají. Tyto osoby (klienti), neboli uživatelé sociálních služeb, jsou kontaktovány ve svém časoprostoru, to znamená v době a v místech, kdy a kde se obvykle zdržují, spontánně scházejí a tráví svůj volný čas, tj. na již zmíněné ulici, resp. V restauracích, rockových klubech, hernách, na fotbalových stadionech, v opuštěných domech, ve sklepech, parcích, na diskotékách atd. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 7)

Vzhledem k tomu, že někteří lidé nejsou schopni sami vyhledat adekvátní pomoc a to buď z důvodu neznalosti takových možností, nebo jim v tom mohou bránit jiné skutečnosti, je potřeba, aby pracovníci tyto lidi sami aktivně vyhledávali a pomoc jim nabízeli, jak je uvedeno výše. Ze své praxe mohu uvést, že právě neznalost, či jakási sociální fobie vedla k tomu, že někteří uživatelé dlouhodobě živořili na ulici bez vidiny nějakého zlepšení, či ponětí o vyřízení sociálních dávek.

Z historie jsou také známy aktivity některých kněží, které jsou založeny na obdobném principu. Mnozí z nich v rámci své pastýřské a pastorační činnosti navštěvovali chudinské čtvrti a vyhledávali nejubožejší lidi, aby jim byli nablízku jako duchovní, ale i jako hmotná opora. Za všechny zde může být uveden např. Don Giovanni Bosco nebo Jan Milíč z Kroměříže, který se již ve 14. století věnoval výchovatské a osvětové práci mezi mládeží a nevěstkami, pro něž založil v roce 1372 tzv. vzornou obec pro padlé dívky. (Matoušek a kol., 2005, s. 170 – 171)

Tato pojetí streetworku se mi jeví nejbližší, již vzhledem k tomu, že pracuji jako terénní pracovník v Charitě sv. Anežky. Ve své práci se snažíme o poskytnutí základního sociálního poradenství a materiální pomoci našim uživatelům, ale také o pomoc při poskytování duchovní podpory našim uživatelům. Ze své praxe sledujeme, že u některých našich uživatelů je poptávka po takové nabídce, což je překvapivé zjištění vzhledem k tomu, že častokrát nemají uspokojeny ani základní biologické potřeby.

Všichni občas (minimálně třeba někdy ráno po probuzení) zažíváme základní existencionalní pocity, jako jsou prožitek odcizení, vykořeněnosti, hluboké samoty, absurdity a nesmyslnosti našeho počínání i celého života jako takového a s nimi spojené krátkodobé či urputnější životní krize. (Bobek, Peniška, 2008, s. 55)

Shrneme-li streetwork jako takový, můžeme sledat, že je autory shodně definován a charakterizován jako práce na ulici, v přirozeném prostředí osob, kdy pracovníci za těmito

osobami, které se nacházejí v obtížné tíživé životní a sociální situaci, sami docházejí a sami je vyhledávají s nabídkou přímé pomoci.

### 2.1.1 Streetwork v České republice

Hranice zemí bývalého socialistického bloku zůstaly až do roku 1989 pevně uzavřeny a pronikání nových myšlenek ze Západu nejen do oboru sociální práce, ale i do všech dalších odvětví bylo takřka nemožné. Z toho důvodu začal streetwork do střední a východní Evropy vstupovat až po pádu totalitních vlád v jednotlivých státech. K rychlému rozšíření této metody došlo v bývalé Německé demokratické republice, které po sjednocení převzala model streetworku ze starých spolkových zemí, kde měl v té době více než pětadvacetiletou tradici. Postupně se streetwork uplatnil v Maďarsku, Polsku, Bulharsku, Rumunsku a některých státech vzniklých ze zemí bývalého Sovětského svazu. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 11)

Po roce 1989 vzniklo v České republice vzhledem ke změnám na politické scéně mnoho proměnných v sociální sféře, na trhu práce a v jiných oblastech. Pro spoustu lidí tyto změny znamenaly rozsáhlou spleť, ve které se byli schopni jen stěží orientovat. Na povrch začaly prostupovat problémy některých skupin obyvatel, a to ať již drogově závislých, sociálně slabších, či jakkoliv odlišných od tzv. normy.

Streetwork je v České republice etablován jak na úrovni státní správy (funkce sociálního asistenta, tak i samosprávy a nestátních organizací. Všechny uvedené úrovně streetworku se komplementárně doplňují a v systému sociální prevence mají nezastupitelné postavení. (Matoušek a kol., 2005, s. 172)

Na podporu rozvoje streetworku byla v roce 1997 založena také v České republice odborná profesní organizace Česká asociace streetwork (ČAS) sdružující odborníky z praxe i teoretických pracovišť. ČAS napomáhá rozšiřování a zvyšování kvality terénní sociální práce, výměně odborných informací a zkušeností z oblasti streetworku, zprostředkování odborné komunikace mezi svými členy, organizaci profesních setkání, konferencí, seminářů, příp. jiných vzdělávacích akcí, a podpoře vzdělávání a výcviku v oblasti streetworku. (Bednářová, Pelech, 2003, s. 14)

## 2.2 Terénní sociální práce

Definování a vymezení terénní práce je velmi obtížné a v mnoha ohledech se nám může zdát, že splývá, nebo se překrývá s definicí a vymezením streetworku. Vzhledem k této obtížnosti zde udávám pouze definice a vymezení terénní práce s jejími principy, výhodami a nevýhodami podle Janouškové a Nedělníkové, jelikož v praxi z těchto poznatků v našem terénním programu více méně vycházíme a na základě nich také pracujeme.

Podle Janouškové a Nedělníkové (2008, s. 10) je definovat terénní sociální práci těžké. I když bývá někdy označována jako streetwork – práce na veřejných prostranstvích, ulicích, vymezení terénní sociální práce je mnohem širší. Kritériem pro terénní sociální práci není pouze ona terénnost (práce v přirozeném prostředí klienta), ale také určitý druh vztahu ke klientovi – snažíme se motivovat člověka z určité cílové skupiny, aby se stal naším klientem a využíval naše nabízené služby.

Veškeré aktivity vykonávané v rámci terénní služby podporují plnou sociální integraci jejich uživatelů do společnosti a jsou poskytovány převážně v přirozeném prostředí uživatelů, se snahou využít v maximální možné míře jejich přirozených sociálních zdrojů (rodina, příbuzní, apod.). Terénní sociální služby jsou poskytovány na základě druhových standardů sociální služby, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dalšími právními normami České republiky a Evropské unie a s Etickým kodexem sociálních pracovníků, případně z něj odvozených kodexů (např. kodex kontaktních center, kodex ČAS). Uživatelé služby nesmějí být diskriminováni na základě své etnické, národnostní, rodové, sociální, náboženské a jiné příslušnosti. (Nedělníková, 2004, s. 14)

### 2.2.1 Principy terénní sociální práce

Ke kvalitnímu pracovnímu vztahu mezi pracovníkem a uživatelem může dojít jen na základě dodržování základních principů, které tvoří základní kámen na cestě k poskytování účinné pomoci uživatelům.

K základním principům terénních sociálních služeb patří:

- **dodržování práv uživatelů** – sociální služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů,
- **zplnomocňování uživatelů,**
- **práce v přirozeném prostředí uživatelů,**



- **kontinuita a návaznost služeb,**
- **princip nízkoprahovosti.** (Nedělníková, 2004, s. 14)

Je velmi důležité, aby o základních principech služby byli informováni a dostali se do podvědomí uživatelům služby, jelikož poté přejímají i jakýsi druh zodpovědnosti a zpětné kontroly nad fungováním služby. Pro pracovníky poté tyto principy slouží k uvědomění, že služba má sloužit uživatelům, a ne uživatelé službě, jak se někdy v praxi stává.

### **2.2.2 Výhody a nevýhody terénní sociální práce**

Při výkonu terénní sociální práce se může pracovník, který je tzv. v první linii, potýkat s řadou problémů a překážek na jedné straně, na straně druhé mu dává terénnost možnosti lépe se přizpůsobit potřebám uživatelů, lépe vyhodnotit zdroje pomoci a navázat osobnější vztah s uživateli, což patří nesporně k výhodám terénní sociální práce.

#### **Výhody terénní sociální práce:**

- práce s jednotlivcem, s rodinou i komunitou,
- přirozené prostředí – snazší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem,
- více času pro klienty (za dveřmi nečekají další), možnost lépe si zorganizovat a vyčlenit čas na potřeby konkrétního klienta,
- méně formální kontext,
- možnost kontaktovat klienty, kteří nevyhledají sociálního pracovníka v instituci,
- bezprostřední kontakt s realitou, ve které klient žije,
- kontinuita ve vztahu k dalším dostupným službám,
- lepší účinnost a vyšší efektivita u určitých typů problémů a klientů,
- nižší finanční náklady na službu,
- možnost působit preventivně,
- zachycení problému v období jeho snadnější řešitelnosti,
- přímá pomoc v krizi,
- zmapování lokality a následně snazší orientace v ní,

- lepší dostupnost klienta,
- intenzivnější kontakt s klientem, možnost získání důvěry v komunitě, v dané lokalitě,
- pocit bezpečí u klienta, který je v přirozeném prostředí,
- možná anonymita klienta,
- bezplatnost služby,
- a další. (Janoušková, Nedělníková, 2008 s. 11-12)

K tomu, aby se mohla rozvíjet potřebná spolupráce mezi uživatelem a pracovníkem, je potřeba navázat vzájemný stav důvěry, jak je již výše zmíněno, ale nejen to, je také potřeba uživateli pomoc uspokojit jeho základní biologické potřeby a to především hlad, žízeň a pocit tepla a bezpečí. V praxi k tomu terénní pracovníci používají potravinovou pomoc formou potravinových balíčků. V zimě rozdávají teplou kávu a teplé a čisté oblečení. Jsou to tzv. propustky do života těchto uživatelů, které mají své opodstatnění při budování důvěry a pocitu zájmu o těžkou životní situaci uživatel, což dále navazuje na účinnější formy pomoci.

Povinnost pracovníka postarat se o své bezpečí plyne z jiného zdroje než samolibost, protože je jeho úkolem respektovat klienta, je dobré umět respektovat sám sebe. Má-li vyjít vstříc klientovým přáním, stojí za to umět zacházet se svými přáními. Má-li přijmout klientovi potřeby, pomůže umět přijímat i své potřeby. Mnozí pracovníci nemají k sobě dostatek respektu a klientům se obětují nebo se obětují svému zaměstnavateli a sami se nechávají vykořisťovat v nedůstojných pracovních podmínkách, vedení nesmyslnou představou spojující práci s pokorou, sebezapřením a především oddělením osobního od profesního. Odtud plyne mnoho nesnází a obtíží, které při své práci pracovníci zažívají a jimiž trpí někdy natolik, že z profese odcházejí. (Úlehla, s. 64 – 65.).

### **Nevýhody terénní sociální práce**

- riziko syndromu vyhoření může být vyšší ve vztahu k níže uvedeným nevýhodám,
- neochota spolupráce ze strany klienta (nedotažení spolupráce ke konci),
- obtížně udržitelné hranice profesionálního vztahu,
- zvýšená rizikovost práce v terénu (hrozící nebezpečí, nemoci, kriminalita),

- neprovázanost spolupráce s institucemi, špatná komunikace,
- nemožnost vyřešit některé problémy na místě (počítač, tiskárna, internet),
- nedostatek pracovníků v terénu (velká vytíženost), (Janoušková, Nedělníková, 2008, s. 11-12)
- snížena motivace k práci v terénu (nepřízeň počasí, nepohodlí, pohyb pěšky po velkých vzdálenostech, nízká prestiž atd.),
- složité pracovní podmínky (nelze odstranit rušivé vlivy, upravit prostředí pro jednání s klienty),
- neoddělení soukromí a pracovních aktivit v terénu,
- střety zájmů (klienti mezi sebou, úřady, ostatní působící neziskové organizace, státní instituce, soukromé subjekty apod.),
- pracovník je v terénu často sám, nemá podporu druhého pracovníka v krizových situacích,
- a další. (Janoušková, Nedělníková, 2008, s. 11-12)

Mezi nevýhody terénní práce můžeme započítat spoustu faktorů, z mého pohledu ten nejvíce pocíťovaný při práci s danou cílovou skupinou je tzv. společenská prestiž, která je na velmi nízké úrovni. Tato práce je v očích laické a nezajímavé společnosti častokrát označována jako zbytečná, na nic a že si ji tito lidé nezaslouží, protože si za vše mohou sami. S těmito názory je terénní pracovník konfrontován poměrně často a domnívám se, že je jedna z prvních věcí, se kterou se musí umět vyrovnat při výkonu své práce.

A co pomáhající, který nechrání svůj čas a síly a rozdává nejen, když má něco navíc, ale i ze své podstaty? Je v tom také kus bezdomovectví. (Kopřiva, 2000, s. 86)

Zde se nabízí otázka, jak je takový pomáhající daleko od syndromu vyhoření, který je zde uváděn jako jedna z nevýhod terénní sociální práce?

### 3 BEZDOMOVECTVÍ

V této kapitole se budu zabývat definicemi bezdomovectví, pro srovnání uvedu několik definic a dále příčinami vzniku bezdomovectví.

#### 3.1 Definice bezdomovectví

Bezdomovectví (ve stejném významu se rovněž používá termín bezdomovství) je sociálním jevem podmíněným celou řadou faktorů a představuje krajní podobu sociálního vyloučení. (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 315)

Dle definice organizace FEANTSA je tzv. bezdomovectví vymežováno následujícími situacemi:

**1) stavem bez přístřeší** – jedná se o spaní mimo klasické ubytovací kapacity a jde o nejviditelnější formu bezdomovectví.

**2) stavem bez bytu** – jedná se o situaci osob využívajících nouzové ubytování a dlouhodobě pobývajících v institucích, ovšem s nedostatkem vhodné podpory, které by vedla k sociální reintegraci. Vyznačuje se také neexistencí či nefunkčností společenských vazeb.

**3) bydlení v nejistých podmínkách** – znamená nejistý nárok na ubytování nebo dočasné ubytování, může to být důsledek nedostupnosti trvalého bydlení. Jedná se rovněž o situaci osob, které jsou okolnostmi donuceny bydlet společně s jinými lidmi v nevyhovujících podmínkách, a lidi bezprostředně ohrožené fyzickým nebo psychickým násilím (např. domácí násilí či nucená prostituce).

**4) bydlení v nedostačujících podmínkách** – jedná se o situaci lidí, kteří bydlí v hygienicky nevyhovujících a kapacitně nedostačujících zařízeních, tak i lidí, bydlících v karavanech či na lodích (Kosová, Omelková, Sedláček, 2004). (Nedělníková, 2004, s. 175)

Také uvádím pro srovnání definici bezdomovectví z hlediska psychosociálního:

**Bezdomovectví** je z psychosociálního hlediska komplexní kategorií, nejde zde jen o vymezení vztahu k bydlení, ale o **určitý způsob života**. Tuto extrémní variantu akceptují lidé, jejichž osobnost je zásadnějším způsobem změněna a oni z tohoto důvodu nejsou schopni plnit mnohé společenské požadavky, někdy nejde o volbu, ale spíše o sociální pád,

který nedokážou ovlivnit. Bezdomovectví je výsledkem **generalizovaného psychosociálního selhání** spojeného se ztrátou většiny běžných rolí a úpadkem společenské prestiže. Tak zásadním způsobem obvykle selhávají lidé s dysfunkční osobností, s nedostatečnými kompetencemi a negativními návyky... bezdomovectví je více než nedostatkem přístřeší a více než chudobou. (Vágnerová, 2008, s. 748)

Mně osobně je blízká definice bezdomovectví podle Janebové a to dělení dle délky pobytu na ulici a typ integrace do bezdomovecké subkultury. S tímto dělením se setkávám ve své každodenní práci a je to první, co se dá viditelným způsobem o potencionálních, nebo již stávajících uživatelích zjistit.

- 1. Nedávno dislokovaní, tzv. nováčci**, kteří stále ještě sdílejí hodnoty majoritní společnosti, nemají tendence se identifikovat s ostatními bezdomovci a snaží se vyhnout kontaktu s dalšími lidmi na ulici. Usilují o odchod z ulice a snaží se pracovat. Špatně snášejí nový status bezdomovce a velmi je traumatizuje stigmatizace a fyzická nejistota spojená s běžnými problémy, které musí řešit (možnost hygieny, spánek v teple a suchu, přístup k pitné vodě a jídlu, l toaletě apod.).
- 2. Izolovaní – nedávno dislokovaní**, ocitají se mimo kontrolu sociálních sítí a institucí, nemají schopnost se navrátit, jsou odcizeni tradičním rolím a hlavnímu proudu společnosti. Obtížně navazují kontakty s ostatními bezdomovci. Jsou osamělí a izolovaní. Dochází u nich ke ztrátě identity na dvou úrovních: na úrovni vytvořené společenské identity (styl bydlení, stálost adresy) a ztrátě smyslu identity na individuální rovině (nepřemýšlejí o své identitě, protože hlavní je přežít).
- 3. Identifikovaní a zároveň izolovaní** – na ulici žijí řadu let, jsou osamělí, nevyhledávají kontakty s dalšími bezdomovci. Jedná se třeba o tzv. „háčkaře“ nebo „lovce“, kteří hledají obživu v odpadkových koších a kontejnerech.
- 4. Identifikovaní, kteří žijí ve skupině** – přijali styl života a hodnoty lidí na ulici. Bezdomovecká skupina je pro ně oporou. Jedná se o vysoký stupeň začlenění do bezdomovecké subkultury a současně o vysoké vyčlenění z tradiční majoritní společnosti. Skupina jednotlivci poskytuje úkryt, jídlo, případně jiné zdroje. Bezdomovecká skupina je poměrně viditelná, tzn., že je vidět např. policií. Mezi členy funguje určitá dělba práce. (Graubner, Chalánková, 2010, s. 8 - 9)

### 3.2 Příčiny vzniku bezdomovectví

Příčinami vzniku tohoto celospolečenského fenoménu, který je bohužel na vzestupu, vzhledem k celkové ekonomické situaci v naší společnosti, se zabývá spousta odborníků. Hledat a najít primární příčiny vzniku bezdomovectví je velmi nesnadný úkol.

Ke vzniku tohoto sociálního jevu do značné míry přispívají ekonomické faktory, nezaměstnanost a růst chudoby. **Příčiny bezdomovectví jsou však složitější**, může k němu přispět mnoho dalších faktorů. Jedinci u nichž je zvýšené riziko, že se stanou bezdomovci, bývají komplexně – somaticky, psychicky i sociálně – handicapováni. (Vágnerová, 2008, s. 749)

Faktory ovlivňující vznik bezdomovectví bývají tříděny na objektivní a subjektivní. **Objektivní faktory** zahrnují celkové společenské klima, např. politiku zaměstnanosti, bytovou politiku, postavení etnických minorit, postoj většinové společnosti k marginálním skupinám, sociální politiku daného státu a další dílčí faktory.

**Faktory subjektivní** spoluutvářejí celkovou sociální situaci jednotlivého člověka, která je podmíněna zejména úrovní jeho vlastní schopnosti sociální adaptace (ta v nejhrušších rysech souvisí hlavně s rodinným zázemím, osobností, přítomností/nepřítomností hendikepu, dosaženou úrovní vzdělání atd.).

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

V konkrétních případech vzniká bezdomovectví v důsledku nedostatečné kompetence jedince při řešení určitých situací nebo v případech, kdy člověk řešení problémů odkládá. Jednotlivé příčiny se často kombinují a kumulují. Proto je velmi obtížné zjistit primární příčinu. (Nedělníková, 2004, s. 177)

Člověk – zvláště civilizovaný člověk – si denně ukládá množství povinností. Stále máme něco udělat, zařídit, koupit, napsat, opravit, někam zajít, zjet, zatelefonovat atd. Lidé mají povinností plnou hlavu, často ještě nastavenou tlustým diářem. Nemůžeme všechno stihnout a vyčítáme si to. (Kopřiva, 2000, s. 55)

I lidé bez domova, pobývajících na ulici si denně ukládají povinnosti, které by chtěli zvládnout. Jejich den častokrát začíná sháněním jídla, pití, musí někde vykonat potřebu.

Někteří lidé bez domova musí navštívit úřad práce, sociální odbor, lékaře, či jiné instituce, dojít na schůzku ohledně práce, či ubytovny. Ač se to nezdá, i den tohoto člověka může být zcela vytížen a záleží na schopnostech a kompetencích těchto lidí tyto skutečnosti obstarat. Když k tomu všemu připočteme špatný zdravotní stav těchto lidí, nízké sociální kompetence, není se čemu divit, když vynechají schůzku na úřadě práce, nedomluví si ubytovnu, nebo nedojdou na sjednanou schůzku ohledně pracovní nabídky. Na základě těchto skutečností se nadále dostávají do dalších problémů, které staví vyšší a vyšší překážky bránící k opětovnému začlenění těchto lidí zpět do společnosti.

Typické příčiny:

- **partnerské a rodinné problémy** – ženy s dětmi opouštějí domácnosti z důvodu domácího násilí či alkoholismu partnera, muži opouštějí po rozvodu společný byt, děti utíkají z domova v důsledku vztahových problémů s rodiči. Při sčítáních bezdomovců v Praze, Brně a Ostravsku tento problém uvádí jako subjektivní příčinu své situace v průměru 40% osob.
- **návrat z výkonu trestu** – tuto příčinu uvádí cca. 22 % osob. Při výkonu trestu vzniká dluh na nájemném a poté dochází k následnému vystěhování.
- **Ztráta zaměstnání, znevýhodnění na trhu práce** – vysoký věk, nízké vzdělání, záznam v rejstříku trestů. Cca 17 % osob uvádí tuto příčinu jako primární.
- **Neschopnost plnit podmínky spojené s užíváním bytu** – dluh na nájemném, nezákonné nakládání s užívacím právem či snaha majitelů zbavit nájemníka užívacího práva. Přibližně 15 % respondentů uvádí tuto příčinu jako příčinu bezdomovectví.
- **alkoholismus a jiné závislosti,**
- **zdravotní potíže,**
- **migrace do metropolí „za prací,“**
- **výstup z ústavního zařízení** – diagnostické ústavy, dětské domovy, ústavy sociální péče, léčebny,
- **sklon k nekonvenčnímu způsobu života.** (Kosová, Omelková, Sedláček, 2004). (Nedělníková, 2004, s. 178)

Postoj společnosti k bezdomovcům je **typický ambivalencí, kombinací odporu a soucitu**. Často **převažuje negativní postoj** spojený s odmítáním. Link a jeho spolupracovníci (1995) mluví o únavě soucitu, o opotřebování a vyčerpání schopnosti soucítit s bezdomovci, o ztrátě trpělivosti s těmito lidmi. Domnívají se, že důvodem, proč ve vyspělých zemích dochází k nárůstu hostility k bezdomovcům. Veřejnost je považuje za velký sociální problém, s nímž je třeba něco udělat. Česká společnost sice nemá s bezdomovci tak dlouhou zkušenost, aby se dalo mluvit o únavě, ale negativní postoj a opovržení s těmito jedinci zde také převažuje. Lidé je považují za parazity, kteří si svou situaci zavinili sami. Odmítavý postoj posiluje neupravený zevnějšek, špína, zápach a obtěžující chování. (Vágnerová, 2008, s. 755)

S tímto postojem některých členů naší společnosti se setkávám dennodenně při výkonu své práce a patří na základě mé osobní zkušenosti k jedné z největších a nejvíce pocíťovaných nevýhod terénní sociální práce a to je, jak jsem již výše uvedla v kapitole 2.2.2., nízká společenská prestiž, se kterou se musí pracovník vypořádat především, jelikož on tvoří pojítko mezi lidmi bez domova a mezi lidmi s většinové společnosti.



## 4 TERÉNNÍ PROGRAM SAMARITÁN

Na začátku přikládám zobrazení logotypu Terénního programu Samaritán, i s vysvětlením významu tohoto loga, které je velmi výstižné pro práci v terénu.

### **Strom**

práce venku, v terénu

útočiště - v nouzi poskytuje zázemí

mohou se z něho získat plody (prospěch)

### **Plody**

srdce - důvěra, nabídnutá pomoc

kniha - sociální poradenství, informace vedoucí ke zlepšení sociální situace

jablko - potravinová pomoc

dům - pomoc s ubytováním

motýl - emoční podpora, povzbuzení



Obrázek č. 1. Logotyp terénního programu Samaritán

Co člověka vede k tomu, že se zabývá temnými stránkami sociálního života? Co mu umožňuje, aby se každodenně znovu zabýval nešťastnými a sociálně nepřizpůsobenými lidmi? Co ho na této neutěšené stránce života fascinuje? Musí zde jít o zvláštní druh lidí. Průměrný „zdravý“ člověk se snaží neštěstí a utrpení bližních, pokud se ho právě bezprostředně netýká, co možná odsunout nebo na ně zapomenout, případně se s nimi setkat jen tu a tam z příjemného odstupu v časopise nebo televizi. Jen málokdo chce být denně konfrontován se starostmi jiných lidí, protože každý má dost těch svých. (Guggenbühl – Craing, 2007, s. 19)

Je velmi těžké najít odpověď na danou otázku tak, aby byla uspokojivá pro všechny. Snad ani není potřeba ji hledat, ale jako prioritu a pozitivum vidím to, že vznikají sociální programy na pomoc lidem v těchto složitých životních situacích a jedním z nich je Terénní program Samaritán.

#### **4.1 Vznik Terénního programu Samaritán**

Vznik Terénního programu Samaritán se datuje ke dni 1. 3. 2006, kdy byla služba registrována a stala se tak součástí střediska SSLD a tedy jeho třetí sociální službou. Zároveň tak došlo ke komplexnímu propojení sociálních služeb, kdy jsou nabízeny sociální služby jednak Azylového domu Samaritán, Nocležny Samaritán a již zmiňovaného Terénního programu Samaritán v rámci jednoho zařízení.

Ze začátku byla služba realizována jen na území ORP Otrokovice a to několika depistážemi měsíčně pracovníky ADS. Následně byla služba rozšířena na území ORP Zlína a ORP Napajedel. Sociální pracovník a sociální asistent prováděli depistáž, mapovali situaci a snažili se kontaktovat potencionální uživatele služby. Ke kontaktování uživatelů docházelo formou nabízení potravinové pomoci a zdravotnického materiálu. Bylo potřeba získat důvěru uživatelů a zároveň jim vysvětlit princip fungování této nové sociální služby.

V současné době již služba vstoupila plně do podvědomí uživatelů.

#### **4.2 Základní informace o službě**

Služba je poskytována zdarma. Kapacita služby je 2 000 kontaktů za rok. Služba je realizována v Otrokovicích, Zlíně a Napajedlech.

Pravidelné kontaktní hodiny terénních pracovníků jsou v pondělí až pátek – od 7:00 do 15:30 hodin. Doba poskytování služby se může variabilně měnit na základě dohody s uživatelem. Především v pondělí a ve středu mohou terénní pracovníci prodloužit pracovní dobu. V úterý, čtvrtek a pátek poté může docházet k dorovnání běžného týdenního objemu pracovní doby zkrácením počtu odpracovaných hodin. Pracovníci během pracovní doby realizují kontakty a intervence zaměřené na dosahování pozitivních změn v nepříznivé situaci uživatelů služby, dále zpracovávají administrativní agendu služby, vzdělávají se, účastní se porad a prezentují službu ve styku s veřejností.

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

V rámci terénní práce pracují terénní pracovníci s lidmi na ulici formou poskytování potravinové a materiální pomoci, sociálně-právního poradenství, doprovázení, sociálně terapeutických aktivit, koordinace využívání služeb, doprovodu do nemocnice, na úřady či do azylového domu. Motivem je předcházení zhoršení stavu a motivace ke změně nepříznivé situace.

### **4.3 Poslání terénního programu Samaritán**

Posláním terénního programu Samaritán je podpora a pomoc lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, kterým tato ztráta akutně hrozí, žijí v sociálně vyloučených komunitách nebo mají konflikt se společenským prostředím. Nepříznivá sociální situace je také spojena se špatnými hygienickými podmínkami, nedostatkem finančních prostředků, s dluhy, ztrátou rodinných vazeb a dezorientací ve společenském prostředí.

Služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele. Součástí podpory a pomoci je základní materiální pomoc, poskytování informací, které povedou k pozitivním změnám

v dosavadním způsobu života a doprovody do organizací a institucí, kde mohou uživatelé hledat pomoc.

Zejména je důležité, aby klient dobře porozuměl poslání zařízení sociální pomoci nebo péče a aby měl jasno o povaze pomoci nebo služby, kterou mu sociální pracovník a dané zařízení může poskytnout. (Řezníček, 1994, s. 33)

#### 4.3.1 Principy poskytovaných služeb

- Odbornost – personál zabezpečující chod služby je dostatečně kvalifikován a průběžně se vzdělává. Na základě získaných poznatků se snaží o zkvalitnění služeb poskytovaných uživatelům.
- Profesionalita – je kladen důraz na profesionální poskytování služeb a jejich širokou nabídku.
- Respekt – k individualitě, minulosti, pohledu na vlastní budoucnost uživatele. Respektování potřeb uživatele - při práci s uživatelem jsou respektována jeho základní lidská práva, ochrana osobní svobody, soukromí, osobní údaje a další potřeby.
- Interakce pracovníka s uživatelem – snahou je společné řešení a hledání cesty, která povede k řešení situace uživatele.
- Diskrétnost – při práci s informacemi poskytnutými uživatelem
- Individuální přístup k uživateli – služba je flexibilně přizpůsobována individuálním potřebám uživatele
- Spolupráce – při řešení sociální situace uživatele se spolupracuje s dalšími navazujícími institucemi a organizacemi. (Bernatík a kol., 2012)

Výše uvedené principy jsou neodmyslitelnou a jednou z nejdůležitějších složek při výkonu práce s uživateli terénního programu.

#### 4.4 Cílová skupina

Cílovou skupinu Terénního programu Samaritán tvoří osoby starší 18 - ti let a to jak muži, tak ženy. Dále se jedná o osoby bez přístřeší, tj. lidi bez střechy nad hlavou – např. lidé žijící na ulici a využívající nízkoprahové služby – nízkoprahová denní centra a noclehárny.

Bezdomovci se stávají častěji muži než ženy, ten poměr činí přibližně 6:1, v poslední době však četnost žen – bezdomovkyň narůstá. Nejčastěji jsou to muži středního a staršího středního věku, mezi 40 – 60 lety, ti tvoří 53% uvedené skupiny (Heczko a Heczková, 2001). (Vágnerová, 2008, str. 748)

Bližší specifikace cílové skupiny:

Jedná se o lidi, kteří jsou bez přístřeší nebo jsou ohroženi ztrátou bydlení, a kteří zároveň:

- žijí bez střechy nad hlavou – opakovaně přebývají v čekárnách na vlakových a autobusových nádražích, v parcích, v okolí nákupních center, v chatrčích a chýších, garážích, bunkrech, ubytovnách, objektech v zahrádkářských koloniích, pod mosty, v provizorních stavbách, v bývalých továrních budovách a na prostranstvích před nimi, v nevyhovujících bytech, karavanech, autech apod.,
- jsou ve finanční krizi,
- hrozí jim propad do prostředí ulice – mají nejisté ubytování, žijí na ubytovnách (tzv. skryté bezdomovectví),
- mají problémy s dodržováním hygienických návyků a nepečují o svůj zdravotní stav, jsou bez příjmu, bez dokladu totožnosti,
- vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženi,
- rezignovali na řešení své nepříznivé sociální situace. (Bernatík a kol., 2012)

Cílovou skupinou terénního programu jsou také osoby v krizi, lidi v nejistém bydlení, v nevyhovujících podmínkách, např. lidé, kterým hrozí vykázaní z bytu, soudní vystěhování atd.

#### 4.5 Cíle služby

Terénní program má vymezené cíle služby jak vzhledem k uživateli terénního programu, tak cíle vzhledem ke společnosti.

1. Cíle služby vzhledem k uživateli:

- Uspokojení některých základních životních potřeb lidí bez domova – prostřednictvím materiální pomoci.
- Zvýšení informovanosti cílové skupiny – předávání informací o možnostech řešení nepříznivé sociální situace uživatelů služby.
- Orientace v osobní situaci – uplatnění osobních práv, vyřízení osobních záležitostí.
- Hledání způsobů, jak změnit nepříznivou sociální situaci uživatele služby.

## 2. Cíle služby vzhledem ke společnosti:

- Zmírňování dopadu problému bezdomovectví ve Zlínském kraji - pomocí samotné realizace služby.
- Objasňování problematiky bezdomovectví veřejnosti - na základě informovanosti prostřednictvím časopisu Samaritán a článků a reportáží v médiích, účasti na pracovních skupinách.
- Prevence sociálně – patologických jevů – pomocí realizace přednášek pro žáky ZŠ, SŠ a VŠ. (Bernátík a kol., 2012)

Jako nejdůležitější z cílů vzhledem ke společnosti shledávám objasňování problematiky bezdomovectví veřejnosti vzhledem k častým mýtům, které zde panují spojenými s danou cílovou skupinou.

### 4.5.1 Proces přijímání zájemce o službu

Příjemce služby je kontaktován přímo ve svém přirozeném prostředí. Zájemce o službu může pracovníky TPS kontaktovat osobně, telefonicky, prostřednictvím sociálního odboru, apod. Pro to, aby se stal zájemce o službu uživatelem služby, je vždy nutný následující osobní kontakt.

### 4.5.2 Způsoby kontaktu se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu probíhá vždy v pracovní dny (pondělí až pátek) v době od 7:00 do 15:30 hod., kdy je služba poskytována. Zájemce o službu musí být schopen

absolvovat jednání s terénním pracovníkem služby – nesmí být silně pod vlivem alkoholu nebo jinak indisponován.

Terénní pracovník kontaktuje zájemce o službu osobně – nejčastěji při výkonu terénní práce, při depistážní činnosti. Terénní pracovník oslovuje potenciální zájemce o službu na základě toho, že se domnívá, že daná osoba se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou střechy nad hlavou, případně dluhy. Dále může být terénní pracovník odkázán na potencionálního zájemce o službu stávajícím uživatelem služby.

V některých případech zájemce kontaktuje pracovníka telefonicky – zájemce získává informace o službě z informačních letáků, od jiných uživatelů, od dalších organizací a institucí.

Pracovník služby může být také kontaktován telefonicky třetí osobou – například pracovníkem jiné organizace, instituce (odbor sociálních věcí apod.), někým, kdo zjistí, že se v jeho okolí pohybuje člověk v nepříznivé sociální situaci. (Bernatík a kol., 2012)

#### 4.5.3 Systém podpory

Podpora uživatelům je poskytována především ve třech liniích:

1. Nepřímá práce s uživatelem - monitoring lokalit, depistáž - vyhledávání uživatelů.
2. Navázání kontaktu s uživatelem služby – kontakt, informační servis, předání potravinové pomoci, oblečení, základního lékařského vybavení, hygienických pomůcek. (Bernatík, 2012).
3. Individuální práce s uživatelem – poradenství, individuální plánování a případové vedení, sociálně – terapeutické činnosti.

Všechny tyto formy podpory jsou velmi důležité a komplexně provázaná tak, aby vedli k řešení obtížné životní situace uživatelů.

Zjednodušený systém podpory:

- Pomoc při zajištění oblečení.
- Zprostředkování krátkodobého bezplatného přespání v NC Samaritán Otrokovice.

- Zprostředkování dlouhodobého ubytování v ADS Otrokovice.
- Zprostředkování ubytování v ubytovně nebo jiném azylovém domě.
- Zprostředkování azylového domu pro ženy.
- Zprostředkování kontaktu s psychiatrickou a protialkoholní léčebnou.
- Pomoc při řešení individuálních problémů.
- Sociálně – právní poradenství.
- Pomoc při znovuzískání rodného listu a OP.
- Pomoc při registraci na ÚP.
- Pomoc při registraci na Odboru sociálních věcí.
- Pomoc při domlouvání splátkových kalendářů při splácení dluhů.
- Zprostředkování kontaktů s rodinou, příbuznými, dětmi.
- Zajištění základního lékařského vybavení.
- Zprostředkování pomoci při zdravotních problémech.
- Zprostředkování léčebny nebo terapeutické komunity. (Bernátík a kol., 2012)
- Zprostředkování kontaktu s probační a mediační službou.
- Poskytování potravinové pomoci.
- Pomoc při orientaci na trhu práce.

**Formy podpory:**

- Poskytování podpory v přirozeném prostředí uživatele.
- Poskytování podpory na kontaktních místech.
- Podpora v "Mobilní kanceláři" (dodávka upravená jako kancelář).
- Doprovod na úřady, do zdravotnických zařízení a dalších institucí. (Bernátík a kol., 2012)



Vhodně zvolené formy podpory pro uživatele služby záleží především na dobré komunikaci mezi uživatelem a pracovníkem, pomoci níž dojde k vyjasnění si cílů a následně zvolenému systému podpory, který by měl být pasovaný přímo na míru uživateli na základě jeho specifických potřeb a požadavků.

#### 4.5.4 Mobilní kancelář

Jako významný prvek k navázání bližších kontaktů s potenciálními i stávajícími uživateli se osvědčila realizace tzv. mobilní kanceláře. Jedná se o dodávkový automobil upravený k výdeji potravinové pomoci, hygienických a zdravotnických potřeb a k výdeji čistého oblečení. Tato mobilní kancelář je v současné době realizována 2x měsíčně, po dobu letních prázdnin jen jednou měsíčně. Největší oblibu si získala tzv. vánoční mobilní kancelář, kdy jsou uživatelům rozdávány balíčky s ponožkami a rukavicemi, balíček s cukrovím ze sbírky farníků a dále sváteční oběd. Tato vánoční kancelář se stala i jakýmsi symbolem naděje pro uživatele služby, že jsou v podvědomí lidí, kterým není lhostejný jejich osud.

Mobilní kancelář se stala také rovněž stabilní jednotkou v rámci terénní práce. Uživatelé jsou pravidelně informováni o jejím provozu prostřednictvím informačních letáků, které terénní pracovníci roznášejí a zanechávají na místech pro tyto lidi dostupných, jako jsou čekárny vlakových a autobusových nádraží, na úřadech, v parcích na lavičkách aj. Častokrát se stává, že stávající uživatelé dovedou na mobilní kanceláře i potenciální uživatele z řad svých známých, kteří se stejně jako oni ocitli v tíživé životní sociální situaci. Zde se jim dostane pomoci formou základního sociálního poradenství, což jim umožní lépe se orientovat v sociálním systému, a také získají možnost zprostředkování návazných sociálních služeb.

Účelem pomoci je, aby člověku bylo pomoheno. V pomáhajících profesích účel nesvětí prostředky, neboť prostředkem bývá vztah. Sleduje se proto jak kvalita pomoci, která souvisí s etikou, chováním pracovníků a kulturou organizace, tak účinnost pomoci, která souvisí s jejími cíli a ekonomikou. Přiměřenost pomoci zasahuje do obou kategorií, nepřiměřené je dát člověku, který se potřebuje najíst, nafukovací matraci zrovna tak, jako je nepřiměřené ho nutit sníst vepřovou konzervu, když to jeho víra zakazuje. (Baštecká a kol., 2005, s. 125)

V rámci terénní práce pracují terénní pracovníci s lidmi na ulici formou poskytování potravinové a materiální pomoci, sociálně-právního poradenství, doprovázení, sociálně terapeutických aktivit, koordinace využívání služeb, doprovod do nemocnice, na úřady či do azylového domu. Předcházení zhoršení stavu a motivace ke změně nepříznivé situace. Také bych zde zmínila, že na základě velmi špatných rodinných a přátelských vztahů, kdy uživatelé takřka anonymně umírají v nemocnici, nebo na ulici, se terénní pracovníci snaží zabezpečit důstojné rozloučení se zesnulým uživatelem a to formou zádušní mše, která bývá sloužena pro konkrétního zesnulého uživatele v charitní kapli. I toto se mi jeví jako jakýsi druh pomoci uživatelům, aby z tohoto světa odešli s úctou a se jménem.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 5 VÝZKUM

Výzkum je zaměřený na kvalitu, průběh a poskytování terénní sociální služby z pohledu jejich uživatelů.

### 5.1 Výzkumný problém

Výzkumný problém je formulován následovně:

**Jakým způsobem je poskytována Terénní služba Samaritán?**

### 5.2 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, zda terénní program nabízí pro lidi bez domova službu s dostatečným systémem poradenství a podpory.

Díličím cílem je ověření si, zda jsou uživatelé spokojeni s přístupem pracovníků služby.

### 5.3 Výzkumné otázky

Neuvádím hypotézy, jelikož daný výzkumný problém je popisný.

Následně jsem si po vymezení výzkumného problému a vymezení cílů, stanovila pět výzkumných otázek:

1. Jsou uživatelé spokojeni s prací terénních pracovníků?
2. Využívají uživatelé nabízenou pomoc formou sociálního poradenství?
3. Využívají uživatelé nabízenou materiální pomoc?
4. Využívají uživatelé nabízené doprovody ze strany terénních pracovníků?
5. Dostávají uživatelé v dostatečné míře informace vedoucí ke změně jejich životní situace?

### 5.4 Zvolená metoda výzkumu

Vzhledem k cílové skupině respondentů, jsem zvolila jako výzkumnou metodu dotazníkové šetření, které mi přišlo jako nejvhodnější. Jedná se o kvantitativní metodu používanou v pedagogickém výzkumu. Smyslem kvantitativního výzkumu je poskytnout obecně platné poznatky o pedagogických objektech a jevech nebo o vztazích mezi těmito

objekty a jevy, a to vzhledem k určité množině objektů nebo (a) jevů. (Maňák, Švec, 2004, s. 42)

Celkový počet otázek v dotazníku činí 28. Dotazník byl sestaven z několika druhů otázek. Jedná se o otázky otevřené - zde respondent může odpovědět svými slovy, bez nabídky odpovědi. Dále jsou použity uzavřené dichotomické a polootevřené, kdy oslovený respondent může blíže specifikovat svůj názor na danou otázku.

Série otázek jsou přizpůsobeny svou jednoduchou strukturou osloveným respondentům, a to jak jejich fyzickému stavu, tak psychickému. Tito respondenti bývají často unaveni, netrpěliví, nemocní, pod vlivem návykových látek, alkoholu a tudíž by složitější struktura dotazníku nebyla vhodná. Dotazníky jsou anonymní, což u oslovených respondentů skýtá při jejich vyplňování určitý pocit bezpečí. I samotná služba terénní program je poskytována častokrát anonymně, nebo pod přezdívkou.

Pře vlastním provedení dotazníkového šetření jsem dotazník předala 6 osobám, se kterými jsem si ověřila srozumitelnost a pochopení daných otázek. Všechny tyto osoby uvedly, že otázky jsou pro ně položeny adekvátně a srozumitelně. Žádný z těchto respondentů není následně zahrnut do výzkumu.

## 5.5 Výzkumný soubor

V průběhu měsíce ledna roku 2012 jsem oslovila šedesát uživatelů Terénního programu Samaritán, kteří aktivně spolupracují a využívají službu s tím, zda by byli ochotni se zúčastnit dotazníkového šetření. Tyto respondenty jsem vybrala metodou náhodného výběru. Mezi dotazovanými uživateli byli jak ženy, tak muži.

Po seznámení s tímto dotazníkem a po vysvětlení důvodu tohoto dotazníkového šetření s jeho vyplněním souhlasilo 35 uživatelů Terénního programu Samaritán - 23 mužů a 12 žen. Jedná se o lidi bez domova, pohybující se a zdržující se na území města Zlína, a to jak v jeho středu, tak na jeho periferiích. Domnívám se, že neochota zúčastnit se tohoto dotazníkového šetření u uživatelů pramenila s jejich neustálého zkoumání ze strany jiných institucí, jak sami uvedli a také dle mého názoru vliv aktuální situace uživatelů, kdy při mrazivém zimním počasí, jsou tito lidé promrzlí a nechtějí trávit čas vyplňováním dotazníků.

## 5.6 Průběh dotazníkového šetření

V měsíci únoru 2012 jsem se rozhodla zahájit dotazníkové šetření v mobilní kanceláři. Původně jsem chtěla realizovat dotazníkové šetření přímo na ulici mezi uživateli, ale k této změně mne inspiroval fakt, že dotazník deklaruje anonymitu a při realizaci na ulici by mohli mít dotazovaní respondenti pocit její ztráty.

Mobilní kancelář je upravený dodávkový automobil, který slouží k výdeji teplé polévky, oblečení, zdravotnických a hygienických potřeb a k poskytování základního sociálního poradenství. Mobilní kancelář navštěvují uživatelé zhruba v počtu od 30 až po 50 osob. Dále sem přicházejí i noví uživatelé. Je zde zachována anonymita pro vyplňování těchto dotazníků a zároveň je zde možnost tyto dotazníky odevzdat, popř. se doptat na nějaké nejasnosti.

## 5.7 Způsob zpracování dat

Data získaná dotazníkovým šetřením jsem zpracovala pomocí počítačového programu Microsoft Excel. V tomto programu jsem vytvořila tabulky, které slouží jako podklad pro výpočet absolutní četnosti a relativní četnosti. Dále jsem vytvořila tabulky a grafy, které slouží pro zjištění aritmetického průměru. Grafy jsou opatřeny popiskami.

## 6 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU A JEHO INTERPRETACE

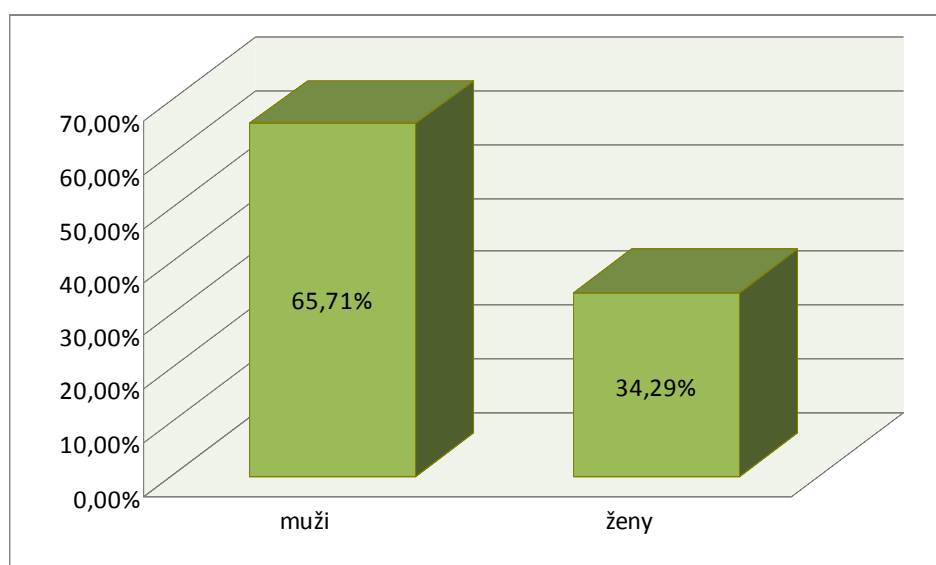
V této kapitole reprezentuju metody zpracování získaných dat, data jsou uspořádaná do tabulek a grafů, které jsou opatřeny vlastními komentáři. Dále zde zodpovídám výzkumné otázky a v neposlední řadě zde dokládám doporučení pro praxi.

**Otázka č. 1 – Jste:**

**Tabulka č. 1- Pohlaví respondentů**

Pohlaví	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
muž	23	65,71
žena	12	34,29
<b>Celkem</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Graf č. 1- Pohlaví respondentů**

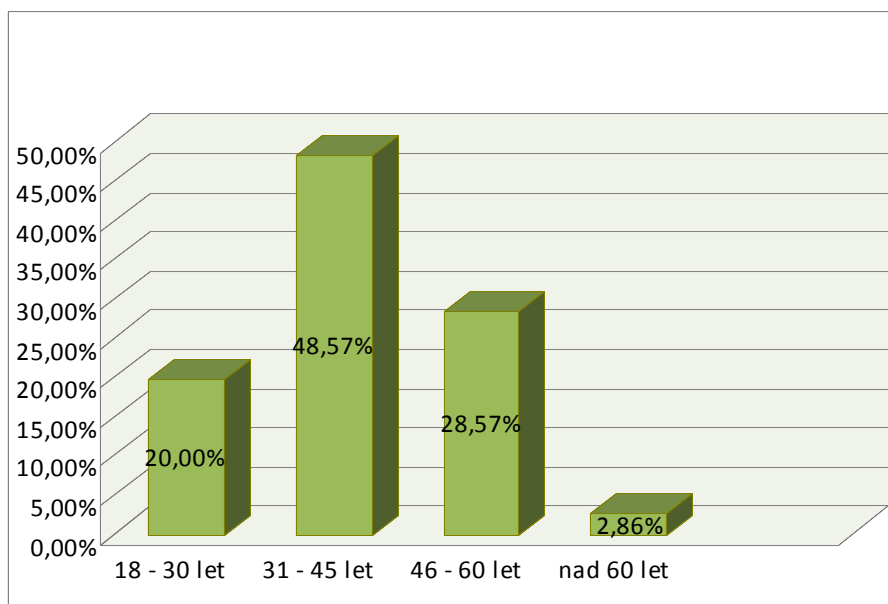


Z grafu vyplývá, že z celkového počtu účastníků výzkumu (45 osob) je 65,71 % mužů (23 osob) a 34,29 % žen (12 osob).

Komentář: Tyto údaje zároveň můžou vypovídat o faktu, že muži jsou častěji bez domova než ženy, i když počet žen bez domova mírně vzrůstá.

Otázka č. 2 – *Kolik je Vám let:*Tabulka č. 2. – *Věkové kategorie oslovených respondentů*

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
18 - 30 let	5	2	7	71,43	28,57	100,00
31 - 45 let	9	8	17	52,94	47,06	100,00
46 - 60 let	9	1	10	90,00	10,00	100,00
nad 60 let	0	1	1	0,00	100,00	100,00

Graf č 2. - *Věkové kategorie oslovených respondentů*

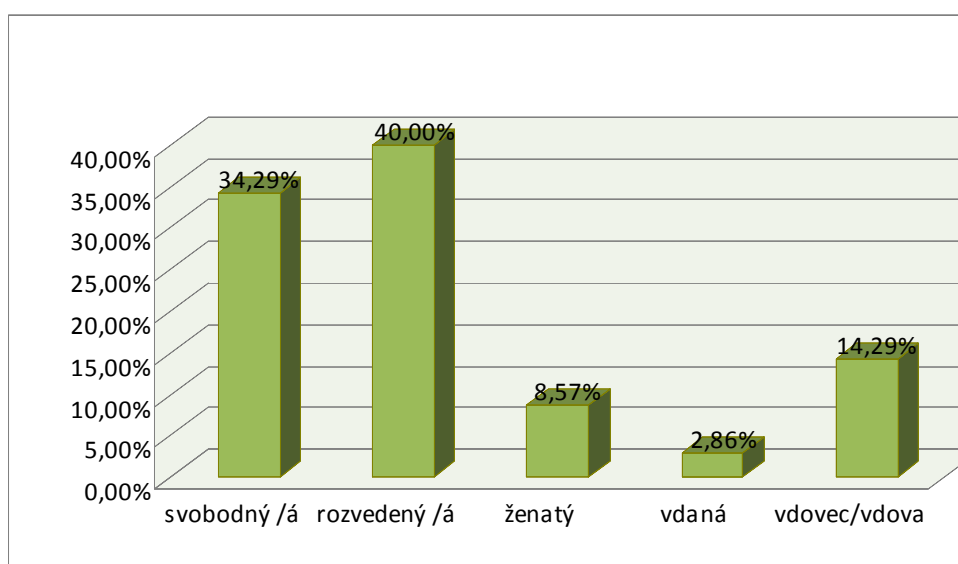
Z grafu vyplývá, že 20,00 % oslovených respondentů spadá do věkové kategorie 18 – 30 let (7 osob), 48,57 % spadá do věkové kategorie 31 – 45 let (17 osob), 28,57 % spadá do věkové kategorie 46 – 60 let (10 osob) a 2,86 % z celkového počtu oslovených respondentů spadá do věkové kategorie nad 60 let (1 osoba).

Komentář: Znamená to tedy, že dvě třetiny respondentů jsou mladší než 45 let, což nasvědčuje tomu, že věk lidí bez domova se snižuje, což neodpovídá tvrzení Vágnerové, kapitola 4. 3. jak uvádím výše.



Otázka č. 3 – *Váš rodinný stav je:*Tabulka č. 3 - *Rodinný stav oslovených respondentů*

Odpověď	Absolutní četnost (n)		Celkem	Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy		Muži	Ženy	Celkem
svobodný /á	7	5	12	58,33	41,67	100,00
rozvedený /á	10	4	14	71,43	28,57	100,00
ženatý	3	0	3	100,00	0,00	100,00
vdaná	0	1	1	0,00	100,00	100,00
vdovec/vdova	3	2	5	60,00	40,00	100,00

Graf č. 3 - *Rodinný stav oslovených respondentů*

Z grafu vyplývá, že 34,29% oslovených respondentů je svobodných (12 osob), 40,00% oslovených respondentů se manželství rozpadlo a tudíž jsou rozvedeni (14 osob), 8,5% oslovených mužů jsou ženatí (3 osoby), 2,86 % oslovených žen jsou vdané (1 osoba) a 14,29 % oslovených respondentů jsou vdovci (5 osob).

Komentář: Zde došlo k zajímavému zjištění, že 11,43 % oslovených respondentů setrvávají v manželském svazku, což činí 4 osoby z celkového počtu oslovených respondentů. Většina lidí bez domova je bez partnerů, zvláště muži, jelikož je zde již výše zmíněný nepoměr mezi muži a ženami bez domova.

**Otázka č. 4 – *Setkáváte se se svou rodinou, udržujete s ní nějaké vazby? Pokud ano, tak jaké:***

Předmětem otázky bylo zjistit, zda oslovení respondenti udržují nějaké rodinné vztahy z důvodu možnosti hledání zdrojů pomoci.

U této otázky odpovědělo z 35 dotazovaných respondentů 16 respondentů „ne,“ což činí 45,71 % z celkového počtu. Dva respondenti uvedli „ano,“ což představuje 5,71 % z celkového počtu oslovených respondentů. Prostřednictvím telefonu udržují nějaké vazby s rodinou dva oslovení respondenti, z celkového počtu, což činí taktéž 5,71 %.

Komentář: Z tohoto zjištění vyplývá, že drtivá většina oslovených respondentů neudržuje s rodinou žádné vztahy, potažmo pouze minimální, což vede k naprosté absenci záchranné rodinné sítě, která má nezastupitelnou roli v životě každého jednotlivce.

Dále budu citovat zbývající respondenty i s gramatickými chybami:

„Ani vidět je nechcu.“

„Děcka jsou v děcáku.“

„Po telefonu.“

„Ted' už moc ne, ale dřív s tetou.“

„Moc ne, občas.“

„Rodina, děti.“

„S manželem, pořád.“

„Málo, někdy s matkou.“

„Někdy“.

„S dcerou 1x ročně si napíšem na Vánoce.“

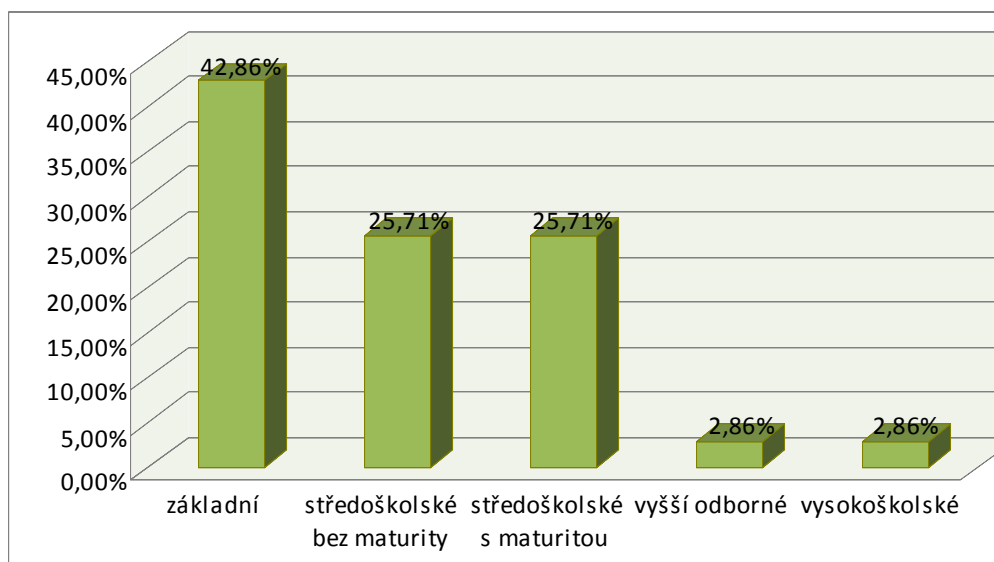
„Nechtějí mě vidět.“

„Ne minimálně 1x za rok.“

„Jo občas se doma stavím.“

Otázka č. 5 – *Vaše nejvyšší dosažené vzdělání je:*Tabulka č. 4 – *Nejvyšší dosažené ukončené vzdělání oslovených respondentů*

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
základní	9	6	15	60,00	40,00	100,00
středoškolské bez maturity	5	4	9	55,56	44,44	100,00
středoškolské s maturitou	7	2	9	77,78	22,22	100,00
vyšší odborné	1	0	1	100,00	0,00	100,00
vysokoškolské	1	0	1	100,00	0,00	100,00

Graf č. 4 - *Nejvyšší dosažené ukončené vzdělání oslovených respondentů*

Z grafu vyplývá, že 42,86 % oslovených respondentů dosáhlo základního vzdělání (15 osob), dále 25,71 % oslovených respondentů dosáhlo středoškolského vzdělání bez maturity (9 osob), stejného výsledku je dosaženo u středoškolského vzdělání s maturitou. 2,86 % oslovených respondentů udává dosažení vyššího odborného vzdělání (1 osoba), ta samá hodnota se ukázala u vysokoškolského vzdělání.

Komentář: Lidé bez domova často trpí handicapem vzdělání, což je diskriminuje na trhu práce. Proto vykonávají nízko kvalifikované profese, které bývají zároveň i méně finančně ohodnoceny.

Otázka č. 6 – *Jak dlouho pobýváte na ulici, na ubytovně, či v nejistém bydlení:*

Tabulka č. 5 – *Počet let a měsíců strávených na ulici, ubytovně, či v nejistém bydlení*

Počet let/měsíců	Počet uživatelů	Počet uživatelů v %
1 rok	2	5,71%
2 roky	7	20,00%
3 roky	4	11,43%
4 roky	3	8,57%
5 let	4	11,43%
6 let	1	2,86%
7 let	1	2,86%
8 let	3	8,57%
8 - 9 let	1	2,86%
10 let	2	5,71%
1 rok 2 měsíce	1	2,86%
13 měsíců	1	2,86%
8 měsíců	1	2,86%
nevím	3	8,57%
co pamatuju	1	2,86%
<b>Celkem</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>

U otázky č. 6 jsem zvolila k jejímu vyhodnocení jednoduchou tabulku. Z ní vyplývá, že nejvyšší doba strávená na ulici, ubytovně, či v nejistém bydlení u oslovených respondentů činí 10 let, tuto dobu uvádí 5,71 % dotazovaných respondentů (2 osoby). Dále nejvyšší % doby takto strávené uvádějí oslovení respondenti u doby 2 roky a to 20,00 % (7 osob).

Dále 11,43 % oslovených respondentů uvádí dobu 3 roky (4 osoby), stejná hodnota vyšla u doby 5 let. Další shodné hodnoty nalezneme u doby 4 roky, 8 let a u vyjádření nevím, což činí 8,57 % (3 osoby).

5,71 % oslovených respondentů uvádí dobu strávenou na ulici, ubytovně, či v nejistém bydlení 1 rok a 10 let (2 osoby).

2,86 % oslovených respondentů (1 osoba) uvádí, že na ulici, ubytovně, či v nejistém bydlení pobývá 6 let, 7 let, 8 – 9 let, 1 rok 2 měsíce, 13 měsíců, 8 měsíců a poslední oslovený respondent uvádí, „co pamatuju.“

Komentář: Z toho plyne, že délka pobytu na ulici u respondentů je různá. Z praxe víme, že čím déle je člověk v prostředí ulice, tím hůře se integruje zpět do společnosti.

**Otázka č. 7 – Jak dlouho využíváte terénní sociální službu Samaritán:****Tabulka č. 6 – Délka doby, po kterou uživatelé využívají terénní sociální službu Samaritán**

Počet let/měsíců	Počet uživatelů	Počet uživatelů v %
<b>6 měsíců</b>	2	5,71%
<b>1 rok</b>	5	14,29%
<b>1,5 let</b>	3	8,57%
<b>2 roky</b>	9	25,71%
<b>2,5 let</b>	1	2,86%
<b>3 roky</b>	8	22,86%
<b>4 roky</b>	1	2,86%
<b>od ledna</b>	1	2,86%
<b>chvilku</b>	1	2,86%
<b>nevím</b>	3	8,57%
<b>nepamatuju se</b>	1	2,86%
<b>Celkem</b>	35	100,00%

U otázky č. 7 jsem zvolila tak jako v předchozí otázce č. 6 k vyhodnocení získaných údajů od oslovených respondentů jednoduchou tabulku. Z tabulky vyplývá, že nejvyšší procento 25,71 % oslovených respondentů využívajících Terénní službu Samaritán 2 roky (9 osob). Další nejvyšší hodnota byla naměřena u délky, po kterou oslovení respondenti využívají Terénní sociální službu Samaritán 3 roky a to u 22,86 % oslovených respondentů (8 osob).

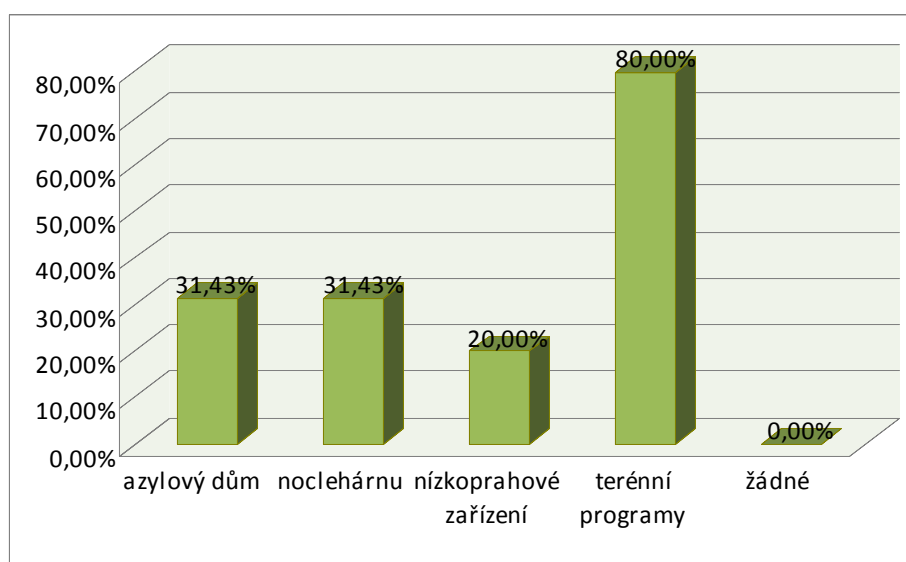
Dále následuje doba 1 rok a to u 14,2 % oslovených respondentů (5 osob). 8,57% oslovených respondentů (3 osoby) uvádějí dobu 1,5 let a výraz nevím. 5,71 % oslovených respondentů (2 osoby) uvádějí, že využívají Terénní službu Samaritán 6 měsíců, neboli 0,5 let.

Zbývající 2,86 % (1 osoba) uvádějí následující údaje o době využívající terénní sociální službu Samaritán a to 2,5 let, 4 roky, od ledna a výraz „chvilku“ a „nevím.“

Komentář: Z uvedené tabulky vyplývá, že průměrná doba, kterou uživatelé využívají terénní službu, se pohybuje mezi dvěma až třemi lety.

**Otázka č. 8 – Jaké sociální služby nejvíce využíváte:****Tabulka č. 7 – Sociální služby, které nejvíce využívají oslovení respondenti**

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
azylový dům	10	1	11	90,91	9,09	100,00
noclehárnu	9	2	11	81,82	18,18	100,00
nízkoprahové zařízení	3	4	7	42,86	57,14	100,00
terénní programy	17	11	28	60,71	39,29	100,00
žádné	0	0	0	0,00	0,00	0

**Graf č. 5 – Sociální služby, které nejvíce využívají oslovení respondenti**

Z grafu vyplývá, že azylový dům využívá 31,43 % oslovených respondentů (11 osob), dále nocležnu využívá stejný počet oslovených respondentů a to 31,43 % (11 osob). 20,00 % (7 osob) využívá nízkoprahové zařízení. Terénní programy využívá největší počet oslovených respondentů a to 80,00 % (28 osob).

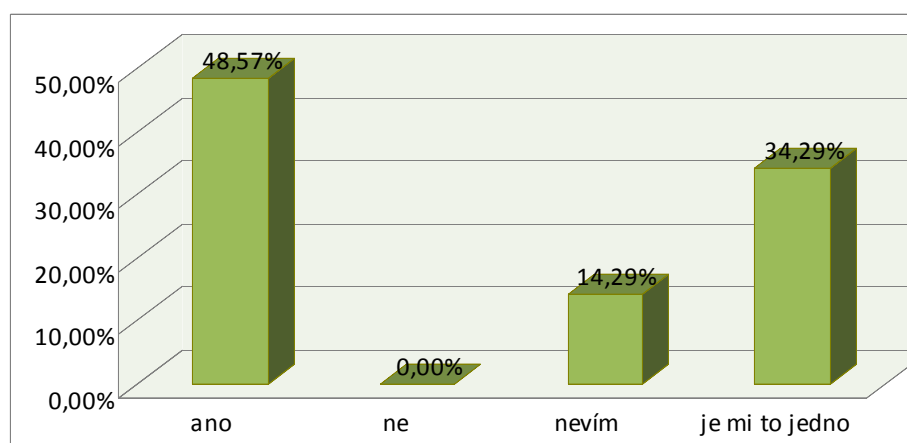
Komentář: Žádný z oslovených respondentů nevedl, že by nevyužíval žádnou sociální službu. Na tomto faktu se z velké části podílí právě terénní služba.

Otázka č. 9 – *Vyhovuje Vám, že terénní pracovníci jsou v zastoupení muž a žena:*

Tabulka č. 8 – *Jak vnímají oslovení respondenti zastoupení terénních pracovníků*

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
ano	11	7	18	61,11	38,89	100,00
ne	0	0	0	0,00	0,00	0,00
nevím	3	2	5	60,00	40,00	100,00
je mi to jedno	9	3	12	75,00	25,00	100,00

Graf č. 6 – *Jak vnímají oslovení respondenti zastoupení terénních pracovníků*



Z celkového počtu oslovených respondentů 48,57 % (18 osob) uvedlo, že jim zastoupení terénních pracovníků muž a žena vyhovuje. 34,29 % (12 osob) z oslovených respondentů uvedlo, že je jim jedno, v jakém zastoupení pracují terénní pracovníci. Nevím uvedlo 14,29 % (5 osob). Možnost odpovědi „ne“ nevyužil žádný z oslovených respondentů.

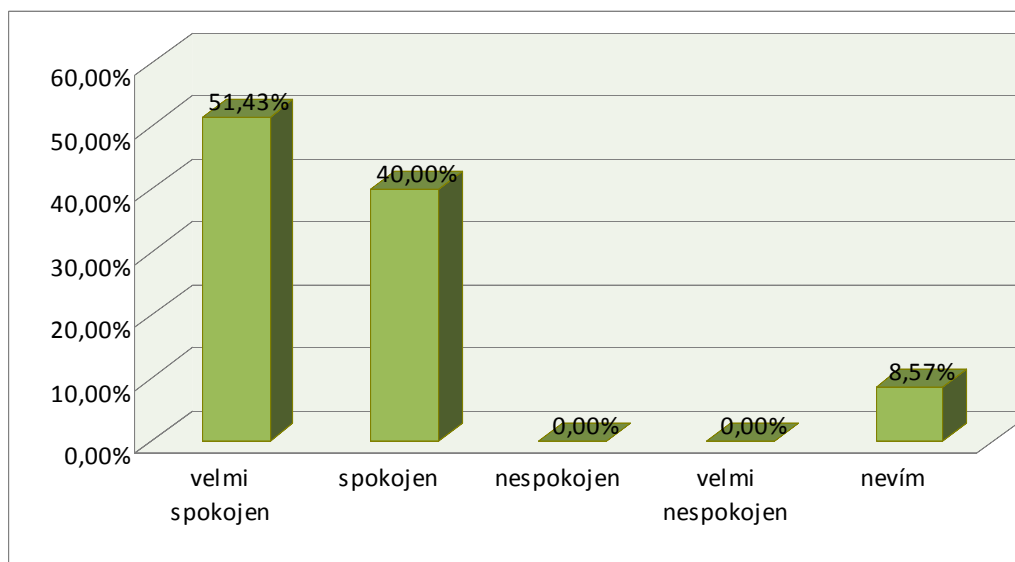
Komentář: Toto synergické zastoupení nebývá u těchto služeb běžné. Z daných výpovědí vyplývá, že především ženy toto zastoupení vnímají pozitivně. Ženy bez domova mívají častokrát své specifické zdravotní problémy, partnerské problémy, emoční problémy, se kterými se nejsou schopny svěřit pracovníkovi, ale spíše se svěří pracovníci, mužům je to spíše lhostejné.

Otázka č. 10 – *Jste spokojen s prací terénních pracovníků (věnují mi dostatek času, předávají mi dostatek informací):*

Tabulka č. 9 – *Jsou oslovení respondenti spokojeni s prací terénních pracovníků*

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
velmi spokojen	11	7	18	61,11	38,89	100,00
spokojen	9	5	14	64,29	35,71	100,00
nespokojen	0	0	0	0,00	0,00	0,00
velmi nespokojen	0	0	0	0,00	0,00	0,00
nevím	3	0	3	100,00	0,00	100,00

Graf č. 7 – *Jak jsou oslovení respondenti spokojeni s prací terénních pracovníků*



Z grafu vyplývá, že 51,43 % (18 osob) oslovených respondentů uvádí, že je velmi spokojeno s prací terénních pracovníků. Dále vyplývá, že 40,00 % (14 osob) uvádí, že jsou spokojeni s prací terénních pracovníků.

Možnosti nevím využil stejný počet oslovených respondentů a to 0 % (0 osob). 8,57 % oslovených respondentů využilo možnosti odpovědi nevím.

Komentář: Uživatelé služby obecně velmi pozitivně vnímají zájem ze strany někoho jiného. Služba má velkou výhodu v tom, že neuplatňuje svá specifická pravidla proti ostatním typům služeb.

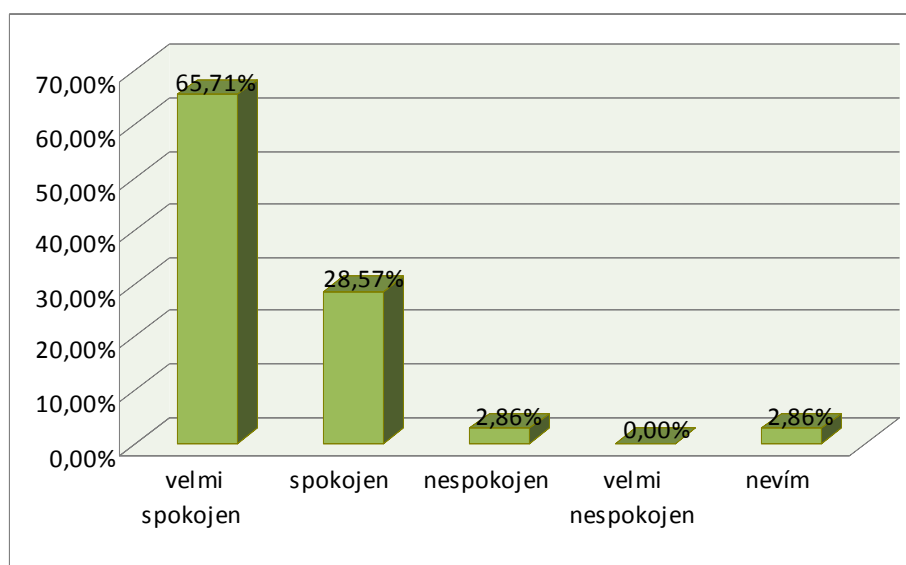


Otázka č. 11 – *Jste spokojen, jak se k Vám chovají terénní pracovníci (zachovávají respekt k mé osobě a životní situaci):*

Tabulka č. 10 – *Jsou oslovení respondenti spokojeni s chováním terénních pracovníků vůči jejich osobě*

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
velmi spokojen	15	8	23	65,22	34,78	100,00
spokojen	6	4	10	60,00	40,00	100,00
nespokojen	1	0	1	100,00	0,00	100,00
velmi nespokojen	0	0	0	0,00	0,00	0,00
nevím	1	0	1	100,00	0,00	100,00

Graf č. 8 - *Jsou oslovení respondenti spokojeni s chováním terénních pracovníků vůči jejich osobě*



Z grafu vyplývá, že 65,71 % (23 osob) oslovených respondentů je velmi spokojeno s prací terénních pracovníků, 28,57 % (10 osob) uvádí, že je spokojeno s prací terénních pracovníků. Naproti tomu je nespokojeno s prací terénních pracovníků 2,86 % (1 osoba). Jako odpověď nevím uvedlo shodné procento jako v předešlé otázce oslovených respondentů a to 2,86 % (1 osoba).

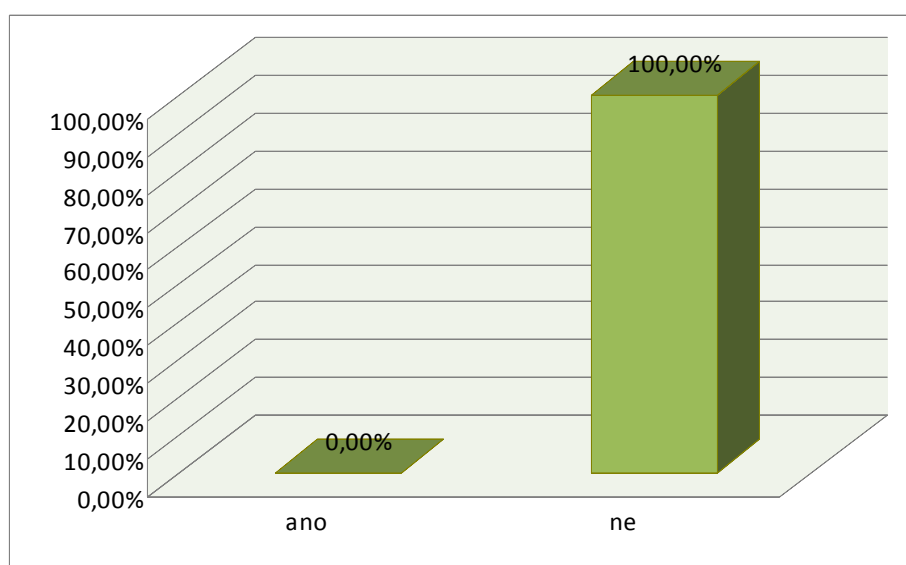
Komentář: Žádný z oslovených respondentů nevyužil možnosti odpovědi velmi nespokojen. Z toho vyplývá, že pracovníci služby dodržují principy, na kterých je služba zakotvena, viz výše kapitola 2.2.1., 4.2.1.

**Otázka č. 12 – Stalo se Vám někdy, že Vám terénní pracovníci narušovali a nerespektovali Vaše soukromí (vstupovali do obydlí bez vyzvání, chovali se netaktně):**

**Tabulka č. 11 – Narušují terénní pracovníci soukromí oslovených respondentů**

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
ano	0	0	0	0,00	0,00	0,00
ne	23	12	35	65,71	34,29	100,00

**Graf č. 9 – Narušují terénní pracovníci soukromí oslovených respondentů**



Z tohoto grafu jednoznačně vyplývá, 100 % (35 osob), odpovědělo, že terénní pracovníci nenarušují jejich soukromí a zachovávají respekt k jejich osobě a obydlí.

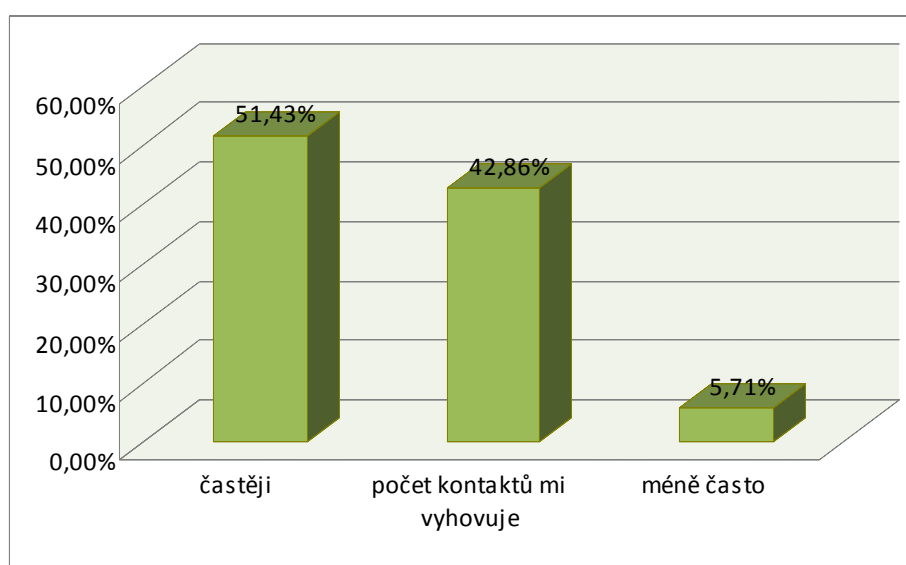
Komentář: To svědčí o dodržování všech základních pravidel služby, kdy pracovníci služby respektují jakýkoliv prostor, kde se uživatel zdržuje a bez jehož svolení do něj nevstupují.

**Otázka č. 13 – Pokud jste v předešlé otázce odpověděl/a ano tak jak:**

Na předešlou otázku č. 12 - Stalo se Vám někdy, že Vám terénní pracovníci narušovali a nerespektovali Vaše soukromí (vstupovali do obydlí bez vyzvání, chovali se netaktně), žádný z oslovených respondentů nevyužil možnosti odpovědi „ano.“

Otázka č. 14 – *Kontakt s terénními pracovníky bych přivítal:*Tabulka č. 12 – *Je kontakt mezi terénními pracovníky a uživateli dostačující?*

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
častěji	11	7	18	61,11	38,89	100,00
počet kontaktů mi vyhovuje	10	5	15	66,67	33,33	100,00
méně často	2	0	2	100,00	0,00	100,00

Graf č. 10 – *Je kontakt mezi terénními pracovníky a uživateli dostačující?*

Z grafu vyplývá, že 51,43 % (18 osob) by přivítalo kontakt s terénními pracovníky častěji než doposud. 42,86 % (15 osob) z oslovených respondentů je spokojena s počtem kontaktů mezi nimi a terénními pracovníky. Méně často by uvítalo kontakt mezi nimi a terénními pracovníky 5,71 % (2 osoby).

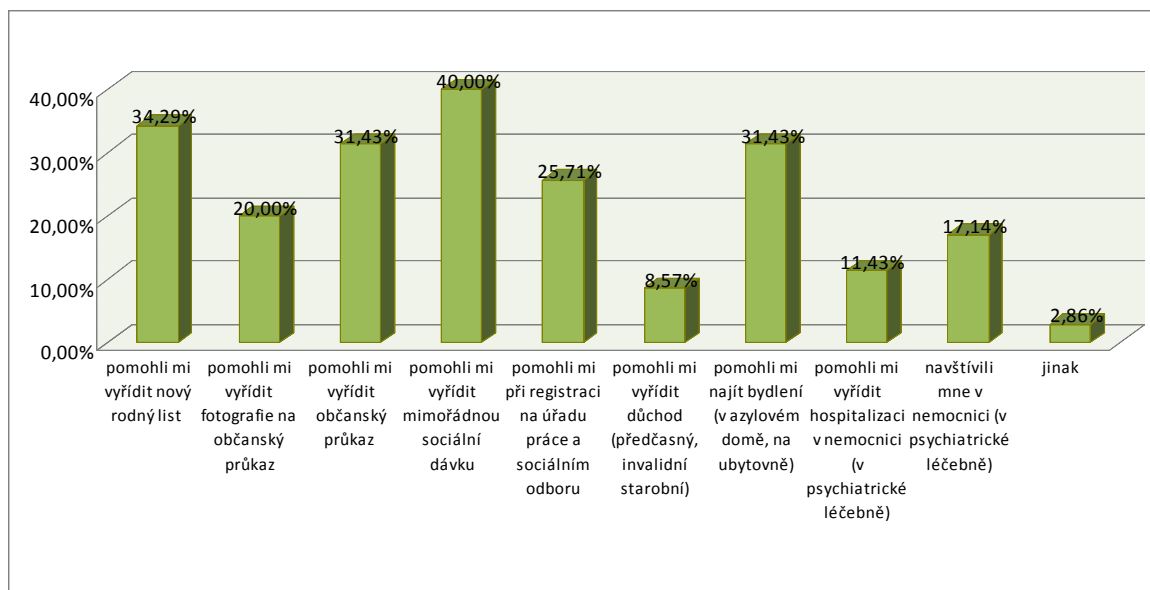
Komentář: Dle odpovědí respondentů by bylo vhodné zvýšit frekvenci setkávání uživatelů s terénními pracovníky. To je bohužel, i když by to bylo velmi prospěšné, závislé na dotacích přidělených na provoz služby.

Otázka č. 15 – *V čem Vám nejvíce pomohli terénní pracovníci v rámci sociální práce (zde můžete zakroužkovat více odpovědí):*

Tabulka č. 13 – *V čem vidí oslovení respondenti největší pomoc v rámci sociální práce*

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
pomohli mi vyřídit nový rodný list	11	1	12	91,67	8,33	100,00
pomohli mi vyřídit fotografie na občanský průkaz	5	2	7	71,43	28,57	100,00
pomohli mi vyřídit občanský průkaz	6	5	11	54,55	45,45	100,00
pomohli mi vyřídit mimořádnou sociální dávku	6	8	14	42,86	57,14	100,00
pomohli mi při registraci na úřadu práce a sociálním odboru	6	3	9	66,67	33,33	100,00
pomohli mi vyřídit důchod (předčasný, invalidní starobní)	3	0	3	100,00	0,00	100,00
pomohli mi najít bydlení (v azylovém domě, na ubytovně)	8	3	11	72,73	27,27	100,00
pomohli mi vyřídit hospitalizaci v nemocnici (v psychiatrické léčebně)	2	2	4	50,00	50,00	100,00
navštívili mne v nemocnici (v psychiatrické léčebně)	3	3	6	50,00	50,00	100,00
jinak	1	0	1	100,00	0,00	100,00

Graf č. 11 – V čem vidí oslovení respondenti největší pomoc v rámci sociální práce



Z grafu vyplývá, že terénní pracovníci pomohli osloveným respondentům nejvíce s vyřízením mimořádné dávky a to 40,00 % (14 osobám). Od vyřízení této mimořádné sociální dávky se častokrát odvíjí návazná pomoc a to např. vyřízení občanského průkazů, rodného listu, fotografií, nebo zaplacení cestovního do místa trvalého pobytu.

34,29 % (12 osob) z oslovených respondentů uvádí, že mu terénní pracovníci pomohli s vyřízením rodného listu. S vyřízením občanského průkazu a s nalezením bydlení pomohli terénní pracovníci shodnému počtu oslovených respondentů a to 31,4 % (11 osobám). 25,71 % (9 osob) oslovených respondentů uvádí, že jim terénní pracovníci pomohli s registrací na úřadě práce a sociálním odboru. S pořízením fotografií pomohli terénní pracovníci 20,00 % (7 osobám) oslovených respondentů. Tyto fotografie jsou následně použity na nový občanský průkaz.

17,14 % (6 osob) oslovených respondentů uvádí, že je terénní pracovníci navštívili v nemocnici. Tyto návštěvy vzhledem k minimálním stykům s rodinou (viz otázka č. 4), bývají častokrát jediným zdrojem emoční podpory při jejich léčení ať již v nemocnici, nebo psychiatrické léčebně.

11,43 % (4 osoby) oslovených respondentů uvádí, že jim terénní pracovníci pomohli při vyřízení hospitalizace v nemocnici, či psychiatrické léčebně. Pomoc při vyřízení důchodu využilo 8,57 % (3 osoby). Jinou formu pomoci ze strany terénních pracovníků uvádí 2,86 % (1 osoba).

Komentář: Z odpovědí respondentů lze usuzovat, že systém podpory využívají uživatelé v celé jeho šíři. Stále však hledáme nové formy pomoci tak, aby byly uspokojeny potřeby uživatelů co možná nejvíce.

**Otázka č. 16 – Pokud jste v předchozí otázce odpověděli jinak jak:**

V předchozí otázce zahrlo možnost „jinak“ jen 2,86 %, což činí jednoho osloveného respondenta, dále otázku č. 16 zodpověděli 2 respondenti, aniž by zahrli možnost „jinak“ v předchozí otázce č. 15. Z těchto důvodů cituji dané odpovědi i s gramatickými chybami:

„Pokecat s nimi.“

„Bylo toho víc.“

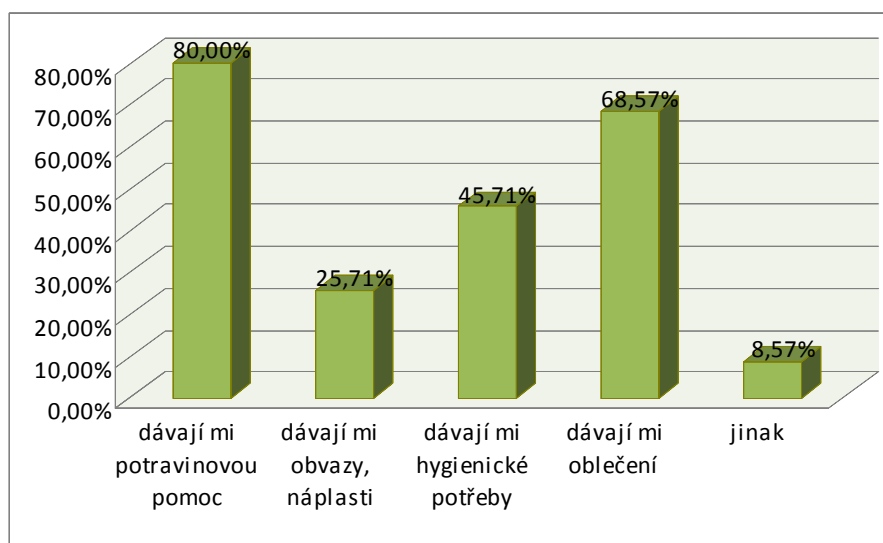
„Jídlo jsme dostali.“

**Otázka č. 17 – V čem Vám nejvíce pomohli terénní pracovníci po materiální stránce (zde můžete zakroužkovat více odpovědí):**

**Tabulka č. 14 – V čem vidí oslovení respondenti největší pomoc v rámci materiální pomoci**

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
dávají mi potravinovou pomoc	17	11	28	60,71	39,29	100,00
dávají mi obvazy, náplasti	6	3	9	66,67	33,33	100,00
dávají mi hygienické potřeby	7	9	16	43,75	56,25	100,00
dávají mi oblečení	16	8	24	66,67	33,33	100,00
jinak	3	0	3	100,00	0,00	100,00

**Graf č. 12 – V čem vidí oslovení respondenti největší pomoc v rámci materiální pomoci**



Z grafu vyplývá, že 80,00 % (28 osob) oslovených respondentů využívá potravinové pomoci poskytované terénními pracovníky. Dalších 68,57 % (24 osob) oslovených respondentů uvádí pomoc při zajišťování oblečení. 45,71 % (16 osob) z dotazovaných respondentů uvádí pomoc při zajišťování hygienických potřeb. Jedná se převážně o papírové kapesníky, největší poptávka je ze strany uživatelů o dámské hygienické potřeby. 25,71 % (9 osob) oslovených uživatelů využívá nabídky pomoci ze strany terénních pracovníků formou základního zdravotnického materiálu a to obvazů a náplastí. Možnost odpovědi „jinak“ využilo 8,57 % (3 osoby) z oslovených respondentů.

Komentář: Z odpovědí vyplývá, že u uživatelů je největší zájem o potravinovou pomoc a ošacení, z čehož plyne, že uživatelé mají potřebu nejdříve uspokojit základní biologické potřeby a poté ostatní.

#### Otázka č. 18 - Pokud jste v předchozí otázce odpověděli jinak, jak:

V předchozí otázce uvedlo odpověď jinak 8,57 % oslovených respondentů, což jsou 3 osoby. Uvádím citace:

„Jinak, pomohli mi zavolat na práci.“

„Zajímají se o mě.“

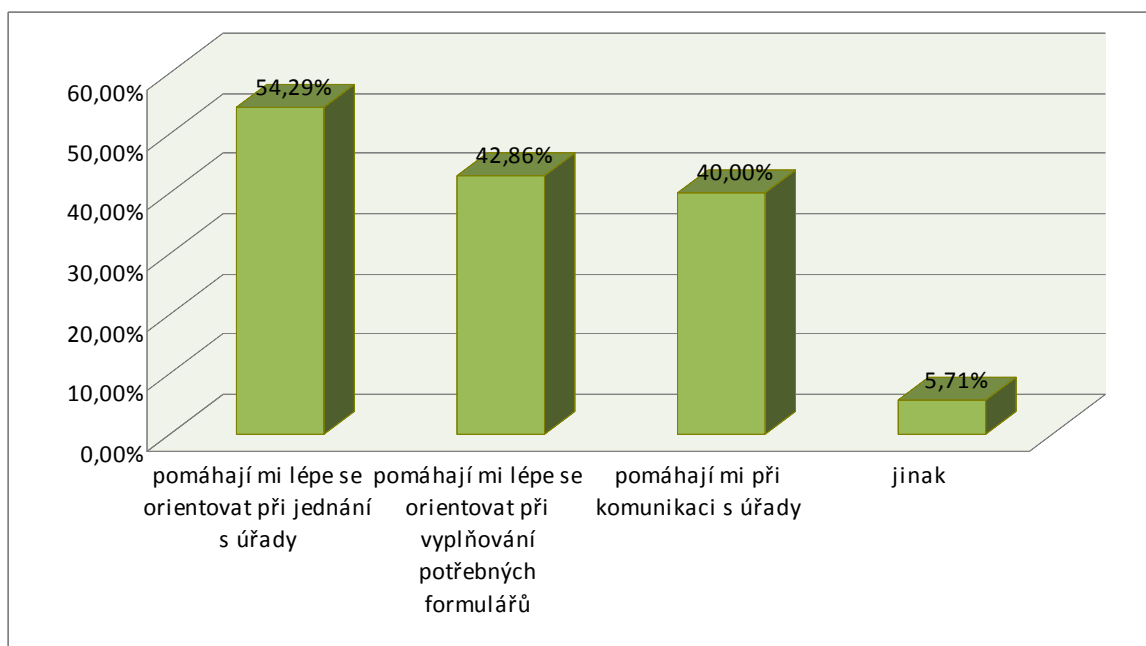
„Poradili mi.“

#### Otázka č. 19 – Jak vnímáte doprovody terénních pracovníků při úředním styku:

Tabulka č. 15 – Proč využívají oslovení respondenti doprovody terénních pracovníků?

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
pomáhají mi lépe se orientovat při jednání s úřady	12	7	19	63,16	36,84	100,00
pomáhají mi lépe se orientovat při vyplňování potřebných formulářů	5	10	15	33,33	66,67	100,00
pomáhají mi při komunikaci s úřady	8	6	14	57,14	42,86	100,00
jinak	1	1	2	50,00	50,00	100,00

Graf č. 13 – Proč využívají oslovení respondenti doprovody terénních pracovníků?



Z grafu vyplývá, že 54,29 % (19 osob) oslovených respondentů uvádí, že využívají pomoc terénních pracovníků při jednání s úřady, terénní pracovníci jim pomáhají lépe se při tomto jednání orientovat.

42,86 % (15 osob) oslovených respondentů využívá pomoci ze strany terénních pracovníků při vyplňování potřebných formulářů.

Pomoc při komunikaci s úřady uvádí 40,00 % (14 osob) oslovených respondentů.

Možnosti odpovědi „jinak“ využilo 5,71 % (2 osoby) oslovených respondentů.

Komentář: Z odpovědí vyplývá, že uživatelé vnímají doprovody terénních pracovníků na úřady pozitivně. Z praxe lze vysledovat, že jsou tyto lidé na úřadech často dezorientovaní a často neznají to, nač mají nárok.

#### Otázka č. 20 – Pokud jste v předchozí otázce odpověděli jinak jak:

V předchozí otázce zahrlo možnost „jinak“ jen 5,71 %, což činí 2 oslovené respondenty, dále otázku č. 20 zodpověděl 1 respondent, aniž by zahrnul možnost „jinak“ v předchozí otázce č. 19. Z těchto důvodů cituji dané odpovědi i s gramatickými chybami:

„Podiskutujem, zafilozofujem.“

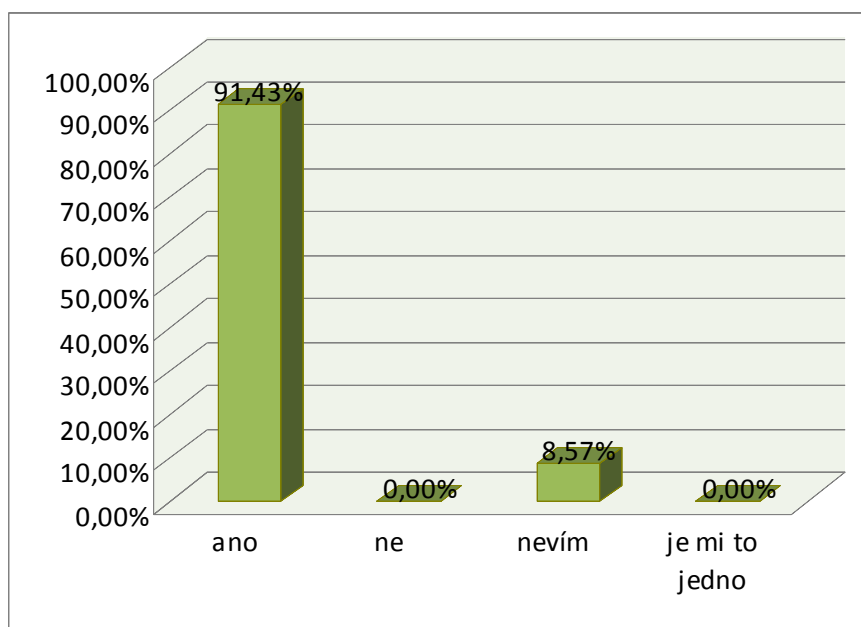
„Zajímají se o nás.“

„Asi bych to nezvládla.“



Otázka č. 21 – *Vnímáte práci terénních pracovníků pro Vás jako užitečnou:*Tabulka č. 16 – *Je pro oslovené respondenty práce terénních pracovníků užitečná?*

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
ano	20	12	32	62,50	37,50	100,00
ne	0	0	0	0,00	0,00	0,00
nevím	3	0	3	100,00	0,00	100,00
je mi to jedno	0	0	0	0,00	0,00	0,00

Graf č. 14 – *Je pro oslovené respondenty práce terénních pracovníků užitečná?*

Z grafu vyplývá, že 91,43 % (32 osob) považuje práci terénních pracovníků jako užitečnou vzhledem k nim samotným. 8,57 % (3 osoby) oslovených respondentů uvedlo, že neví, zda je pro ně práce terénních pracovníků užitečná. Odpovědi „ne“ a „je mi to jedno“ nevyužil žádný z oslovených respondentů.

Komentář: Z výsledku je zřejmé, že práci terénních pracovníků vnímá užitečně více jak 90,00 % (32 osob) oslovených respondentů, což je drtivá většina.

**Otázka č. 22 – Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, tak jak:**

Z celkového počtu 32 oslovených respondentů, kteří v předchozí otázce č. 21 odpověděli „ano,“ jich 26 blíže specifikovalo, proč považují práci terénních pracovníků jako užitečnou. 5 z oslovených respondentů vypovědělo, že jim terénní pracovníci pomohli v rámci úředního styku. Dalších 5 oslovených respondentů uvedlo, že jim terénní pracovníci pomohli bez bližší specifikace této pomoci. Pomoc s nalezením ubytovny uvádí 2 oslovení respondenti. 3 oslovení respondenti uvedli, že si mají s kým popovídat.

Další odpovědi pro jejich různorodost cituji i s gramatickými chybami:

„Pomohli mi, navštívili mne v nemocnici.“

„Pomohli mi vyřídit důchod.“

„Podpořili mě.“

„Poradili mi.“

„Mohu se na ně s problémy obrátit.“

„Je na ně spolehnout.“

„Že na to člověk není sám.“

„Jsou pro mne oporou.“

„Starají se o mě.“

„Mam naději.“

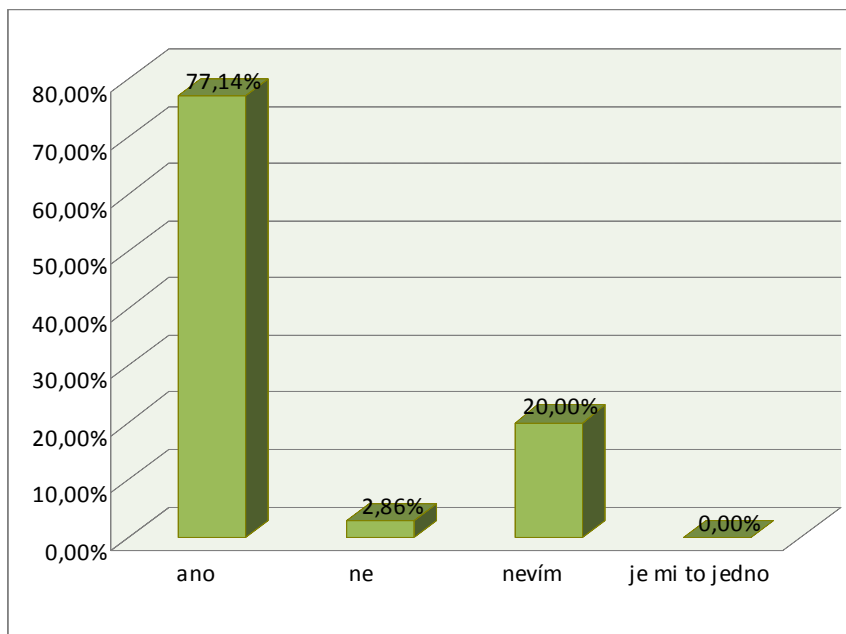
„Věří mi.“

**Otázka č. 23 – Máte dostatek informací k řešení své životní situace ze strany terénních pracovníků:**

**Tabulka č. 17 – Jsou oslovení respondenti dostatečně informováni?**

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
ano	18	9	27	66,67	33,33	100,00
ne	1	0	1	100,00	0,00	100,00
nevím	4	3	7	57,14	42,86	100,00
je mi to jedno	0	0	0	0,00	0,00	0,00

Graf č. 15 – Jsou oslovení respondenti dostatečně informováni?



Z grafu vyplývá, že 77,14 % (27 osob) oslovených respondentů uvádí, že má dostatek informací ze strany terénních pracovníků k řešení své životní situace. 20,00 % (7 osob) uvádí, že neví, zda má dostatek informací ze strany terénních pracovníků potřebných k řešení své životní situace. Nedostatek informací potřebných k řešení své životní situace uvedlo 2,86 % (1 osoba) z oslovených respondentů. Žádný z oslovených respondentů nevyužil možnost odpovědi „je mi to jedno.“

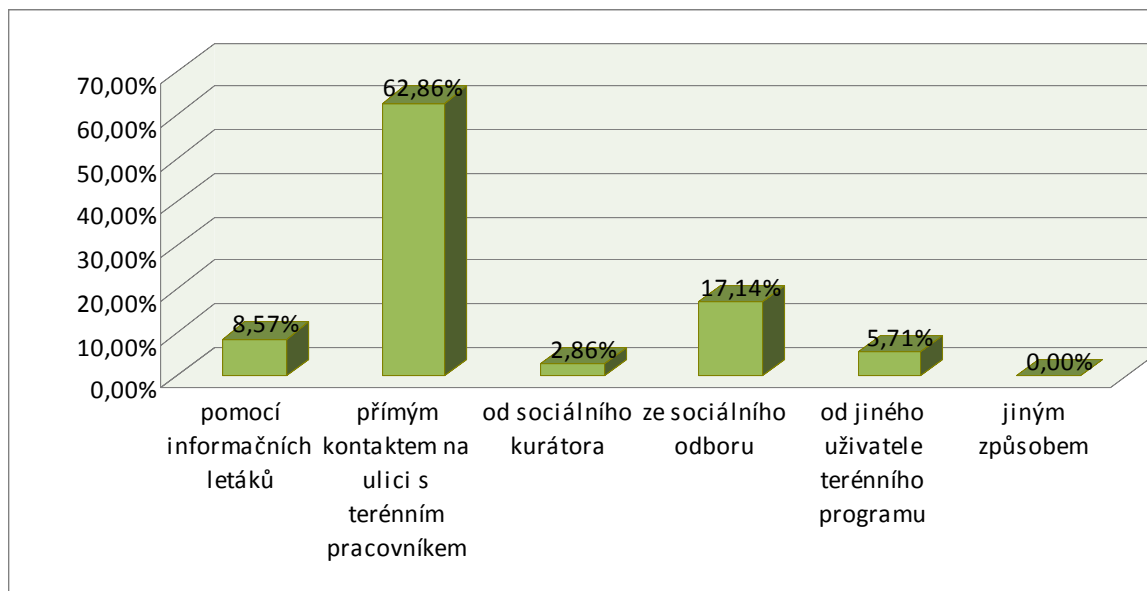
Komentář: Z odpovědí vyplývá, že uživatelé mají dostatek informací, které by vedli k pozitivní změně v jejich životě, avšak k těmto pozitivním změnám pro jejich velkou náročnost dochází jen pozvolna.

Otázka č. 24 – Z jakých zdrojů jste se dozvěděl/a o činnosti terénních pracovníků:

Tabulka č. 18 – Z jakých zdrojů se oslovení respondenti dověděli o činnosti terénních pracovníků

Odpověď	Absolutní četnost (n)			Relativní četnost (%)		
	Muži	Ženy	Celkem	Muži	Ženy	Celkem
pomocí informačních letáků	3	0	3	100,00	0,00	100,00
přímým kontaktem na ulici s terénním pracovníkem	14	8	22	63,64	36,36	100,00
od sociálního kurátora	1	0	1	100,00	0,00	100,00
ze sociálního odboru	5	1	6	83,33	16,67	100,00
od jiného uživatele terénního programu	2	0	2	100,00	0,00	100,00
jiným způsobem	0	0	0	0,00	0,00	0,00

Graf č. 16 – Z jakých zdrojů se oslovení respondenti dověděli o činnosti terénních pracovníků



Z grafu vyplývá, že 62,86 % (22 osob) oslovených respondentů se setkala s terénními pracovníky přímým kontaktem na ulici. Kontakt na terénní pracovníky dostalo ze sociálního odboru 17,14 % (6 osob) oslovených respondentů. 8,5% (3 osoby) vyhledalo pomoc terénních pracovníků na základě informačních letáků. Od jiného uživatele se o práci terénních pracovníků dovědělo 5,71 % (2 osoby) oslovených respondentů. Od sociálního

kurátora se dovědělo 2,86 % (1 osoba) oslovených respondentů. Možnost odpovědi „jiným způsobem“ nevyužil žádný z oslovených respondentů.

Komentář: Z grafu vyplývá, že 22 uživatelů se ponejvíce o činnosti služby dozvěděli prostřednictvím přímého kontaktu s pracovníkem, což potvrzuje fakt, že služba je terénní, zároveň zde 6 osob uvádí, že kontakt dostalo ze sociálního odboru, což svědčí o snaze služby spolupracovat s jinými institucemi

**Otázka č. 25 - Pokud jste v předchozí otázce odpověděli jiným způsobem, tak jak:**

V předchozí otázce č. 24 žádný z oslovených respondentů nevyužil možnost odpovědi jiným způsobem.

**Otázka č. 26 – Máte nějaké návrhy na zlepšení práce terénních pracovníků:**

Na tuto otázku odpovědělo 23 oslovených respondentů.

9 oslovených respondentů odpovědělo na otázku návrhu na zlepšení práce terénních pracovníků „ne.“ 2 oslovení respondenti na tuto otázku odpověděli „je jich málo.“ Další 2 oslovení respondenti odpověděli „ne vyhovuje mi jak je“ a „ne vyhovuje mi jak to je.“ Zbývající odpovědi jsem se rozhodla citovat i s gramatickými chybami:

„Dávat peníze.“

„Nevím.“

„Aby častěji chodili pokecat.“

„Víc potravin.“

„Někdy je dlouho nepotkám.“

„Ne, dělají to dobře.“

„Aby rozdávali cigarety.“

„Jsou moc hodní.“

„Potřebuji peníze.“

„Nevím, at' chod častěji.“

Komentář: Dané odpovědi poukazují na různorodost potřeb a přání uživatelů služby.

**Otázka č. 27 – Pokud se chcete k něčemu vyjádřit, tak prosím zde:**

Možnosti vyjádřit se využilo z daného počtu oslovených respondentů 24 respondentů. 7 oslovených respondentů volilo odpověď „ne.“ 2 respondenti odpověděli na danou otázku „nechci.“ Stejný počet oslovených respondentů tedy 2 odpověděli „nevím.“ Další 2 respondenti odpověděli „jsou dobří.“

Zbývající odpovědi jsem se rozhodla tak jako v předchozí otázce citovat i s gramatickými chybami:

„Jsou hodní.“

„Proč nám nechcete dávat peníze.“

„Pomohli mi.“

„Už někdy nemůžu.“

„Paní Zuzanka mi opravdu moc pomohla, hlavně dneska.“

„Chtělo by to víc potravin.“

„Tak současné situaci chci říct asi tohle...všechno stoj za...“

„Děkuji.“

„Je mi zima.“

„Děkuji za pomoc a ochotu.“

**6.1 Shrnutí výzkumných otázek**

Nyní zde budu odpovídat na výzkumné otázky na základě realizovaného výzkumu.

**1. Jsou uživatelé spokojeni s prací terénních pracovníků?**

Na tuto výzkumnou otázku odpovídají otázky č. 9,10, 11, 12 a částečně otázka č. 13, která je doplňující. Ze získaných dat vyplývá, že především ženy vnímají pozitivně skutečnost, že jeden z terénních pracovníků je žena. Taktéž mužům daná skutečnost nevadí, anebo je jim to jedno, což svědčí o tom, že jsou schopni spolupracovat i se ženou. Z oslovených 35 respondentů uvedlo 18 respondentů, že jsou velmi spokojeni s prací terénních pracovníků, dalších 14 respondentů uvedlo, že jsou spokojeni s prací terénních pracovníků. Tyto skutečnosti svědčí o snaze zachovávat profesionální přístup ze strany terénních

pracovníků k uživatelům. Výsledky svědčí o tom, že terénní pracovníci se snaží pracovat s uživateli na principu jejich jedinečnosti a individuality, což daní respondenti vnímají velmi pozitivně. Za zmínku zde stojí také potěšující fakt, že respondenti odpověděli jednoznačně, že jim pracovníci nikdy nenarušili soukromí. Svědčí to o tom, že terénní pracovníci přistupují s respektem k místům, kde daní uživatelé přebývají, ať jde o lavičku v parku, squat, nebo bunkr v lese.

## **2. Využívají uživatelé nabízenou pomoc formou sociálního poradenství?**

Na tuto výzkumnou otázku nalezneme odpověď u otázky č. 15, 19 a částečně u otázek č. 16, 20, které jsou doplňující.

Z odpovědí oslovených respondentů vyplývá, že vcelku rovnoměrně využívají nabídku služeb v celé její šíři. Nejvíce využívají možnosti pomoci ze strany terénních pracovníků s vyřízením mimořádné sociální dávky. Tato dávka ve většině případů následně slouží k pořízení rodného listu, fotografií a občanského průkazu. V praxi to znamená, že po vyřízení občanského průkazu se značně zkvalitní situace uživatele směrem k pozitivním změnám. Na základě občanského průkazu se může uživatel registrovat na ÚP, vyřídit si dávku hmotné nouze, může si obstarat kartičku pojištěnce, následně požádat o hospitalizaci v léčebně či nemocnici při špatném zdravotním stavu. V neposlední řadě si může vyřídit ubytování na ADS, nebo na ubytovně. Další využití pomoci ze strany terénních pracovníků je víceméně návazné na vyřízení této dávky.

Bohužel se v praxi častokrát setkáváme s tím, že uživatelé netuší, že na takovou dávku mají nárok, i když tato dávka může být na začátku pozitivní změny v životě uživatele.

## **3. Využívají uživatelé nabízenou materiální pomoc?**

Odpověď na danou výzkumnou otázku jsem zjišťovala prostřednictvím otázky č. 17.

Z výsledků vyplývá, že oslovení respondenti nejvíce využívají pomoc terénních pracovníků po materiální stránce. Tuto pomoc upřednostňuje 80,00 % oslovených respondentů, poté následuje využití zajištění oblečení. Z toho vyplývá, že terénní program v první řadě uspokojuje některé ze základních biologických potřeb uživatelů, které si nejsou schopni vzhledem ke své situaci zajistit sami, běžnými cestami.

#### **4. Využívají uživatelé nabízené doprovody ze strany terénních pracovníků?**

Ne tuto výzkumnou otázku jsem se zaměřila otázkou č. 19 a částečně otázkou č. 20, která je doplňující.

Zde došlo k zajímavému zjištění, že 54,29 % oslovených respondentů, potřebuje pomoc při orientaci při jednáních s úřady. Zde se nabízí otázka, jak přehledně a jednoduše je nastaven sociální systém a jak je jeho přehlednost přizpůsobena lidem ve složité životní situaci. Dalších 42,86 % oslovených respondentů se nevyzná ve vyplňování formulářů. 40,00 % oslovených respondentů se není schopna samostatně domluvit s pracovníky úřadů. V praxi to znamená, že úředník uživatele přehlíží a komunikuje pouze s terénním pracovníkem, jelikož se domnívají, že uživatelé nemají komunikační kompetence. Další možnosti průběhu jednání jsou, že úředník zavalí uživatele přemírou informací a ten je poté není schopen zpracovat, na základě toho pak dochází k tomu, že uživatel jednání ukončí a na další schůzku se nedostaví. Terénní pracovník zde zastává důležitou roli, kdy tvoří jakéhosi prostředníka mezi uživateli a úředníky, tak aby došlo k dohodě mezi oběma stranami a v budoucnu se tato jednání obešla bez doprovodu terénního pracovníka a uživatel se stával samostatným.

#### **5. Dostávají uživatelé v dostatečné míře informace vedoucí ke změně jejich životní situace?**

Na tuto výzkumnou otázku odpovídají otázky č. 14 a otázka č. 23.

Zjišťovala jsem zde, zda frekvence setkávání mezi oslovenými respondenty a pracovníky je dostačující. Přiměřená četnost těchto frekvencí setkávání je velmi důležitá, jednak jde o to, aby se uživatel necítil přehlížen, jednak aby neměl pocit kontroly nad svou osobou a zároveň docházelo k předávání potřebných informací v dostatečné míře a srozumitelnosti. Z uvedeného vyplývá, že by respondenti přivítali kontakt s pracovníkem častěji, to se však odvíjí od personálního obsazení služby, které vyplývá z financování služby. Možné zdroje navýšení pracovníků je možné hledat jak mezi dobrovolníky, tak praktikanty. Záleží na zvážení rizik s tím spojených.



### **Shrnutí výzkumu**

Výsledky výzkumu budou předány a použity v dané Terénní službě Samaritán. Z uvedeného vyplývá, že oslovení respondenti vnímají nastavení a průběh poskytování služby velmi pozitivně, jsou schopni na ni dosáhnout, což jim umožňuje ji plně využívat a směřovat tak ke změnám ve svém životě. Služba je poskytována na principu respektu k uživatelům, k jejich suverenitě a jejich jedinečnosti, čehož jsou si uživatelé vědomi.

## **6.2 Doporučení pro praxi**

Z výsledků výzkumu vyplývá, že Terénní program Samaritán nabízí dostatečný systém poradenství a podpory pro své uživatele. Samozřejmostí zůstává, že je i nadále v budoucnu potřeba hledat možnosti efektivní podpory a poradenství tak, aby vedli k postupnému začleňování lidí bez domova zpět do společnosti. I přes limity dané službě svou terénností je vhodné se i v budoucnu snažit o rozvoj služby vzhledem k potřebám uživatelů a k možností jejího využití na základě potřeb uživatelů.

Uživatelé uváděli širokou míru odpovědí, což nasvědčuje tomu, že mají informace a znalost o poskytování služby, co je jejím obsahem a náplní. Svědčí to o dobré informovanosti o službě ze strany pracovníků k uživatelům.

Uživatelé by také uvítali kontakt s terénními pracovníky častěji, což ovšem záleží na financování služby. Také bych doporučovala zaměřit se na hledání účinných cest a impulsů vedoucích k lepší motivaci uživatelů k řešení své složité životní situaci.

*Pro praxi bych proto doporučovala navýšit personální obsazení služby, a to buď formou navýšení úvazku, což záleží na finančním zabezpečení služby, nebo hledat možnosti navýšení pracovníků z řad dobrovolníků, nebo stážistů. Dlouhodobí nízký počet kontaktů mezi pracovníky služby a uživateli může vést k pocitu nezájmu ze strany pracovníků k uživatelům a narušit tak vzájemný vztah důvěry. Na druhou stranu může u pracovníků dojít k přepracovanosti, nadměrnému zatížení a následně k syndromu vyhoření, který není u pomáhajících profesí neobvyklý.*

## ZÁVĚR

Bakalářská práce si kladla za cíl popsat a přiblížit realizaci Terénního programu Samaritán sociální služby pro lidi bez domova a její vliv na lidi bez domova.

V teoretické části jsem přiblížila metody práce s lidmi bez domova a to formou streetworku a formou terénního programu. Také jsem zde vytýčila pojem bezdomovectví i s jeho příčinami. V teoretické části ve čtvrté kapitole jsem se věnovala samotnému popisu Terénního programu Samaritán.

Hlavní cíl práce v praktické části bylo zjistit, jak vnímají uživatelé Terénního programu Samaritán nastavení služby a přístup pracovníků služby k nim samotným. V první řadě je důležité si uvědomit, že službu tvoří její pracovníci, kteří ji prezentují svou osobností, svým nastavením, profesionalitou a v neposlední řadě lidskostí, což neodmyslitelně patří ke každé profesi, která pracuje s lidmi. Kvalitní přímá práce s uživateli služby je také závislá na nastavení služby a jejím rozsahu. Je neodmyslitelné, aby služba byla dostupná všem lidem bez domova, kteří spadají do její cílové skupiny. Její nízkoprahovost má zaručit, aby na využívání služby dosáhl co možná největší počet potenciálních uživatelů. I když z výzkumu vyplývá, že služba je nastavena v souladu se svými principy a zásadami, uživatelé jsou s jejím poskytováním spokojeni, mají přehled a dobře se orientují v nabídce pomoci, prostřednictvím služby, je velmi důležité, aby pracovníci stále pracovali na jejím rozvoji a sami sebe rozvíjeli po profesionální stránce.

Pro praxi bych doporučovala, jak jsem již výše uvedla, navýšit personální obsazení služby, a to buď formou navýšení úvazku, což záleží na finančním zabezpečení služby, nebo hledat možnosti navýšení pracovníků z řad dobrovolníků, nebo stážistů.

V neposlední řadě je velmi důležité, aby se pracovníci snažili zaměřit na hledání účinných cest a impulsů vedoucích k lepší motivaci uživatelů k řešení své složité životní situaci, což shledávám jako další možnosti výzkumu.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce: Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80 - 247 - 0708 -X.
- [2] BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80 – 7239 – 148 – 8.
- [3] BERNATÍK, Tomáš a kol. *Metodika Terénního programu Samaritán*. Otrokovice, 2012.
- [4] BOBEK, Milan a Petr PENIŠKA. *Práce s lidmi: Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*. Brno: Publishing, 2008. ISBN 978 - 80 - 903858 - 2 - 5.
- [5] GRAUBNER, Jan a Jitka CHALÁNKOVÁ. *„Jak se žije na ulici – zjevné bezdomovectví: sborník z konference*. Olomouc: Matice cyrilometodějská, 2010. ISBN 987 - 80- 254 - 8895 9.
- [6] GUGGENBÜHL - CRAING, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978 - 80 - 7367 -302 - 4.
- [7] JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: TRITON, 2003. ISBN 80 - 7254 - 329 - 6.
- [8] JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních testů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978 – 80 – 7368 – 50 – 4.
- [9] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80 - 7178 - 429 - X.
- [10] MAŇÁK, Josef a Vlastimil ŠVEC. *Cesty pedagogického výzkumu: pedagogický výzkum v teorii a praxi*. Brno: Paido, 2004. ISBN 80 - 7315 -078 - 6.
- [11] MATOUŠEK, O., J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80 – 7367 - 002 –X.
- [12] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80 – 7178 – 548 – 2.

- [13] NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2004.
- [14] ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Studijní texty*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80 - 85850 - 00 - 1.
- [15] VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978 – 80 – 7367 – 414 – 4.
- [16] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2007. ISBN 978 - 80 -86429 - 36 - 6.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ADS	Azylový dům Samaritán
ČAS	Česká asociace streetworku
FEANTSA	Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans Abri - Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci
NC	Noclehárna
OP	Občanský průkaz
ORP	Obec s rozšířenou působností
SSLD	Samaritán – služby lidem bez domova
TPS	Terénní program Samaritán
ÚP	Úřad práce

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. č. 1. Logotyp terénního programu Samaritán.....	25
--	----

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1. Pohlaví respondentů.....	39
Tabulka č. 2. Věkové kategorie oslovených respondentů.....	40
Tabulka č. 3. Rodinný stav oslovených respondentů.....	41
Tabulka č. 4. Nejvyšší dosažené ukončené vzdělání oslovených respondentů.....	43
Tabulka č. 5. Počet let a měsíců strávených na ulici, bytovně, či nejistém bydlení.....	44
Tabulka č. 6. Délka doby, po kterou uživatelé využívají terénní sociální službu Samaritán.....	45
Tabulka č. 7. Sociální služby, které nejvíce využívají oslovení respondenti.....	46
Tabulka č. 8. Jak vnímají oslovení respondenti zastoupení terénních pracovníků.....	47
Tabulka č. 9. Jsou oslovení respondenti spokojeni s prací terénních pracovníků.....	48
Tabulka č. 10. Jsou oslovení respondenti spokojeni s chováním terénních pracovníků vůči své osobě .....	49
Tabulka č. 11. Narušují terénní pracovníci soukromí oslovených respondentů.....	50
Tabulka č. 12. Je kontakt mezi terénními pracovníky a oslovenými uživateli dostačující.....	51
Tabulka č. 13. V čem vidí oslovení respondenti nejvyšší pomoc v rámci sociální práce...	52
Tabulka č. 14. V čem vidí oslovení respondenti největší pomoc v rámci materiální pomoci.....	54
Tabulka č. 15. Proč využívají oslovení respondenti doprovody terénních pracovníků.....	55
Tabulka č. 16. Je pro oslovené respondenty práce terénních pracovníků užitečná.....	57
Tabulka č. 17. Jsou oslovení respondenti dostatečně informováni.....	58
Tabulka č. 18. Z jakých zdrojů se oslovení respondenti dověděli o činnosti terénních pracovníků.....	60

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf č. 1. Pohlaví respondentů.....	39
Graf č. 2. Věkové kategorie oslovených respondentů.....	40
Graf č. 3. Rodinný stav oslovených respondentů.....	41
Graf č. 4. Nejvyšší dosažené ukončené vzdělání oslovených respondentů.....	43
Graf č. 5. Sociální služby, které nejvíce využívají oslovení respondenti.....	46
Graf č. 6. Jak vnímají oslovení respondenti zastoupení terénních pracovníků.....	47
Graf č. 7. Jsou oslovení respondenti spokojení s prací terénních pracovníků.....	48
Graf č. 8. Jsou oslovení respondenti spokojení s chováním terénních pracovníků vůči své osobě.....	49
Graf č. 9. Narušují terénní pracovníci soukromí oslovených respondentů.....	50
Graf č. 10. Je kontakt mezi terénními pracovníky a uživateli dostačující.....	51
Graf č. 11. V čem vidí oslovení respondenti největší pomoc v rámci sociální práce.....	53
Graf č. 12. V čem vidí oslovení respondenti největší pomoc v rámci materiální pomoci.....	54
Graf č. 13. Proč využívají oslovení respondenti doprovody terénních pracovníků.....	56
Graf č. 14. Je pro oslovené respondenty práce terénních pracovníků užitečná.....	57
Graf č. 15. Jsou oslovení respondenti dostatečně informováni.....	59
Graf č. 16. Z jakých zdrojů se oslovení respondenti dověděli o činnosti terénních pracovníků.....	60



## SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: Dotazník

PŘÍLOHA P II: Záznam denního výjezdu terénních pracovníků

## **PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK**

### DOTAZNÍK NA TERÉNNÍ PROGRAM SAMARITÁN

Vážená paní, pane,

Prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku. Bude sloužit ke zjištění, jak Vám Terénní program Samaritán pomohl ve Vaši složité životní situaci a bude součástí mé bakalářské práce. Velmi Vám děkuji za čas, který jste věnoval/a tomuto vyplnění.

Zuzana Mikulášková

Zakroužkujte vždy prosím jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak.

1) Jste:

muž

žena

2) Kolik je Vám let: .....

3) Váš rodinný stav je:

a) svobodný/á

b) rozvedený/á

c) ženatý

d) vdaná

e) vdovec/vdova

4) Setkáváte se se svou rodinou, udržujete s ní nějaké vazby? Pokud ano, tak jaké:

.....  
.....

5) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání je:

- a) základní
- b) středoškolské bez maturity
- c) středoškolské s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

6) Jak dlouho pobýváte na ulici, na ubytovně, či v nejistém bydlení:

.....  
.....

7) Jak dlouho využíváte Terénní sociální službu Samaritán:

.....  
.....

8) Jaké sociální služby nejvíce využíváte:

- a) azylový dům
- b) noclehárnu
- c) nízkoprahové zařízení
- d) terénní programy
- e) žádné

9) Vyhovuje Vám, že terénní pracovníci jsou v zastoupení muž a žena:

- a) ano
- b) ne
- c) nevím
- d) je mi to jedno

10) Jste spokojen s prací terénních pracovníků (věnují mi dostatek času, předávají mi dostatek informací) :

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

11) Jste spokojen, jak se k Vám chovají terénní pracovníci (zachovávají respekt k mé osobě a životní situaci):

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

12) Stalo se Vám někdy, že Vám terénní pracovníci narušovali a nerespektovali Vaše soukromí (vstupovali do obydlí bez vyzvání, chovali se netaktně):

- a) ano
- b) ne

13) Pokud jste v předešlé otázce odpověděl/a ano, tak jak:

.....  
.....

14) Kontakt s terénními pracovníky bych přivítal:

- a) častěji
- b) počet kontaktů mi vyhovuje
- c) méně často

15) V čem Vám nejvíce pomohli terénní pracovníci v rámci sociální práce (zde můžete zakroužkovat více odpovědí):

- a) pomohli mi vyřídit rodný list
- b) pomohli mi pořídit fotografie na občanský průkaz
- c) pomohli mi vyřídit občanský průkaz
- d) pomohli mi vyřídit mimořádnou sociální dávku
- e) pomohli mi při registraci na úřadu práce a sociálním odboru
- f) pomohli mi vyřídit důchod (předčasný, invalidní starobní)
- g) pomohli mi najít bydlení (v azylovém domě, na ubytovně)
- h) pomohli mi vyřídit hospitalizaci v nemocnici (v psychiatrické léčebně)
- i) navštívili mne v nemocnici (v psychiatrické léčebně)
- j) jinak

16) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a jinak, tak jak:

.....  
.....

17) V čem Vám nejvíce pomohli terénní pracovníci po materiální stránce (zde můžete zakroužkovat více odpovědí):

- a) dávají mi potravinovou pomoc
- b) dávají mi obvazy, náplasti

- c) dávají mi hygienické potřeby
- d) dávají mi oblečení
- e) jinak

18) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a jinak, tak jak:

.....  
.....

19) Jak vnímáte doprovody terénních pracovníků při úředním styku:

- a) pomáhají mi lépe se orientovat při jednání s úřady
- b) pomáhají mi lépe se orientovat při vyplňování potřebných formulářů
- c) pomáhají mi při komunikaci s úřady
- d) jinak

20) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a jinak, tak jak:

.....  
.....

21) Vnímáte práci terénních pracovníků pro Vás jako užitečnou:

- a) ano
- b) ne
- c) nevím
- d) je mi to jedno

22) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, tak proč:

.....  
.....

23) Máte dostatek informací k řešení své životní situace ze strany terénních

pracovníků:

- a) ano
- b) ne
- c) nevím
- d) je mi to jedno

24) Z jakých zdrojů jste se dozvěděl/a o činnosti terénních pracovníků:

- a) pomocí informačních letáků
- b) přímým kontaktem na ulici s terénním pracovníkem
- c) od sociálního kurátora
- d) ze sociálního odboru
- e) od jiného uživatele terénního programu
- f) jiným způsobem

25) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a jiným způsobem, tak jak:

.....  
.....

27) Máte nějaké návrhy na zlepšení práce terénních pracovníků:

.....  
.....

28) Pokud se chcete k něčemu vyjádřit, tak prosím zde:

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

# **PŘÍLOHA P II: ZÁZNAM DENNÍHO VÝJEZDU TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ**

## **TERÉNNÍ PRÁCE -MONITORING**

### **1) Úvod**

### **2) Účastníci**

### **3) Lokality**

### **4) Závěr**

#### **1)Úvod**

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

**Začátek akce:** v úterý 8. 11. 2011 v 7:30 hodin

#### **2)Účastníci**

Terénní pracovnice Zuzana Mikulášková, terénní pracovník Mgr. Martin Helísek, vedoucí SSLD Mgr. Tomáš Bernatík

#### **3)Lokality**

Otrokovice

Terénní práci jsme zahájili na Náměstí 3. května. Zde jsme kontaktovali p. Z., p. M., p. K, p. Z.

S p. Z. jsme hovořili o jeho nadužívání alkoholu a možnosti léčby v PL v KM. P. Z. nám sdělil, že spadl a má úraz hlavy, doporučili jsme mu okamžitou návštěvu úrazového oddělení na poliklinice, sdělil nám, že se rozmyslí. Také nás požádal o potravinovou pomoc, předali jsme mu tudíž potravinový balíček (2 ks paštiky, 2 ks rohlíků). Vzhledem k jeho zanedbanému stavu jsme mu na jeho žádost vypsali a předali žádanku do charitního šatníku.

S p. M. jsme hovořili o jeho cestě do Prahy ohledně registrace na ÚP a sociálním odboru, domluvili jsme se, že využije NC ADS, kde provede hygienu a přespí a pojedí ranním spojem do Prahy. P. M. nás požádal o potravinovou pomoc, tudíž jsme mu předali potravinový balíček (2 ks paštiky, 2 ks rohlíků).

S p. K. jsme hovořili o jeho možnosti registrací na ÚP a sociálním odboru a následném vyřízení sociálních dávek. P. K. přijal balíček s obvazy a náplast (3 ks obvazů, 2 ks náplastí). Také nás požádal o žádanku do charitního šatníku, tu jsme mu vypsali a předali.

S p. Z. jsme hovořili o jeho možnostech bydlení a o jeho přespávání na ulici. Poučili jsme jej o rizicích spojených s tímto počínáním. P. Z. nás požádal o obvazy a potravinovou pomoc, předali jsme mu zdravotní a potravinový balíček (3 ks obvazů, 2 ks náplastí, 2 ks paštiky, 2 ks rohlíků). P. Z. nás také požádal o žádanku do charitního šatníku, tu jsme mu vypsali a předali.

Se všemi přítomnými jsme také hovořili o provozním řádu shromažďovací místnosti.

Odtud jsme pokračovali depistáží objektu v Malenovicích u kina, zde jsme nikoho nezastihli.



Dále jsme provedli depistáž objektu u cesty, zde jsme nikoho nezastihli, ale našli jsme zde stopy po přespávání, zanechali jsme zde informační leták s kontaktem na naši službu TPS.

Před poštou v Malenovicích jsme kontaktovali naši uživatelku pí. V. Společně jsme hovořili o možnostech vyřízení invalidního důchodu vzhledem ke zdravotním potížím pí. Vaculíkové s páteří. Pí. V. se také doptávala na vyřízení RL svých dětí, vysvětlili jsme jí postup při tomto vyřizování. Dále jsme se domluvili, že si zajde na důchodové oddělení pro podrobnější informace.

Odtud jsme pokračovali depistáží okolí bývalého zahradnického kombinátu v Malenovicích. Zde jsme kontaktovali p. Š.P. a p. K.

S p. K. jsme hovořili o jeho sestře, která mu má vyřídit RL. Sdělil nám, že v této věci se mu nepodařilo posunout dál. Domluvili jsme se, že se pokusí se sestrou spojit a s RL bychom poté společně navštívili sociálního kurátora v Otrokovicích. Také jsme pohovořili o jeho zdravotní situaci, stěžoval si na bolest prstů u nohou, doporučili jsme mu návštěvu lékaře.

S p. Š. jsme hovořili o jeho možnostech registrace na ÚP a sociálním odboru. Také jsme pohovořili o jeho zdravotním stavu po operaci nohy, tento stav se mu jeví uspokojivý.

Dále jsme se poptali na bratra p. Š. R., sdělili nám, že si někam odskočil a že má přijít.

Naším uživatelům jsme předali 3x potravinovou pomoc (2 ks paštiky, 2 ks rohlíků), 18 ks oblečení, hygienické potřeby 10ks (3 x žiletka na holení, 1 x pěna, 3x krém) a 3x zdravotní balíček (3 ks obvazů, 2 ks náplastí).

Odtud jsme pokračovali do domku v poli mezi Otrokovicemi a Napajedly, zde přebývá náš uživatel, který nebyl přítomen.

Dále jsme provedli depistáž okolí bývalé cihelny za kolejemi v Napajedlech, zde jsme našli zbudovaný příbytek a doutnající ohniště, nikoho jsme však nezastihli. Zanechali jsme zde informační leták naší služby TPS.

Odtud jsme pokračovali depistáží okolí kafilérie v Otrokovicích, zde na bývalých sklenicích přebývají naši uživatelé, nikoho jsme zde však nezastihli, zanechali jsme jim zde 3x potravinovou pomoc (2 ks paštiky, 2 ks rohlíků), zdravotní materiál (3 ks obvazů, 2 ks náplastí) a hygienické potřeby (2ks dámských hygienických potřeb) na kterých jsme byli společně domluveni.

Poté jsme pokračovali na schůzku přes sociálního kurátora s novou uživatelkou pí N.

**S pí. N jsme nejprve zmapovali její aktuální životní situaci a představili naši službu TPS. Také jsme jí předali informační leták na naši službu. Pí N o naši službu projevila zájem, tudíž jsme uzavřeli ústní dohodu o poskytování naší služby TPS.**

Pí. N. přijala potravinovou pomoc (2 ks paštiky, 2 ks rohlíků, oplatek). Domluvili jsme se také na společném postupu při hledání ubytovny pro pí. Němcovou a také jsme pohovořili o jejich exekucích na důchod. Další schůzku jsme si domluvili na středu.

Odtud jsme pokračovali depistáží okolí Billy, zde nás kontaktovali naši uživatelé, s kterými jsme hovořili zrána, že p. Z si přivodil další zranění na hlavě, a s tím, že velmi krvácí. P. Z. jsme po vyhodnocení situace přivolali sanitku, která jej odvezla k ošetření.

Všichni uživatelé také přijali papírové kapesníky.

**Konec akce:** v 15:00 hodin.

#### **4)Závěr**

Otrokovice - počet kontaktů ženy: 1

Otrokovice – počet intervencí ženy: 0

Otrokovice - počet kontaktů muži: 0

Otrokovice – počet intervencí muži: 6

Otrokovice – počet nových uživatelů:1 (pí. N.)

Otrokovice - Interdisciplinární intervence: 0

Celkový počet kontaktů Otrokovice: 8

Telef.intervence:1 (p. Z.)

Potravinová pomoc: 10x (2 ks paštiky, 2 ks rohlíků) + 1 oplatek

Polévka: 0

Káva: 0

Zdravotní a hygienické potřeby: 8x (3 ks obvazů, 2 ks náplastí) + 1x (3ks žiletka na holení, 1 ks pěny na holení, 3ks krém, 3ks kapsiček mýdla) + 2 ks dámských hygienických potřeb + 8 ks papírových kapesníků.

Oblečení, obuv, deky: 18ks

Zaslání dopisu: 0

Návštěvy v nemocničním zařízení: 0

Doprovod na ÚP: 0

Doprovod na OSV: 0

Doprovod na evidenci obyvatel: 0

Doprovod na matriku: 0

Doprovod na jiný úřad: 0

Doprovod k lékaři: 0

**Zpracoval (a):** Zuzana Mikulášková