

Azylový dům pro rodiny s dětmi a pro ženy v Liberci – závěrečná evaluační zpráva

číslo projektu OPZ: CZ.03.2.60/0.0./0.0/16_052/0016084

(OPZ výzva č. 52, KPSVL)

zpracoval: Mgr. Martin Chochola, Ph.D.

říjen 2022

text neprošel jazykovou korekturou

cíle zprávy:

- I. popsat fungování AD jako projektu OPZ v kontextu**
- II. vyhodnotit naplňování hlavních i vedlejších cílů**
- III. přinést podporující reflexi - sestavit doporučení pro případnou modifikaci služby**
- IV. reflektovat individuální plánování s uživatelkami a uživateli služby**
- V. poukázat na související témata, zejména možnost zabydlování uživatelů AD ve standardních bytech**

Suma hlavních zjištění a doporučení

1. Azylový dům naplňuje svoji hlavní funkci a cíl, tedy poskytnutím ubytování stabilizovat osoby a domácnosti z řad cílové skupiny rodin a žen. Služba vykrývá základní potřebnost krizového bydlení a ubytování v kraji a regionu, tento stav by ale neměl být dlouhodobým cílem. Část CS by měla relativně rychle získávat standardní bydlení (obecní byty, realitní trh). Služba má nabízet dočasné řešení pro osoby vyloučené z bydlení, pokud nemá být řešením dlouhodobým, je potřeba maximalizovat společné úsilí služby a uživatele o získání standardního bydlení. Limity představuje systémové nastavení této oblasti v ČR a limit motivace uživatelů služby. Ubytování v AD využilo za sledované období celkem 120 dospělých osob a desítky dětí. Část dospělých byla ubytována krátce, u některých osob jde o jednotky až desítky dní, většina uživatelů ale služby využila v řádu měsíců.

2. Využití AD (obložnost) významně stoupla oproti počáteční fázi. Průměrná celková obložnost AD za dobu projektu je 75%, za 9 měsíců roku 2022 ale 87%. Je ale zřejmé, že i lůžka pro samotné ženy zůstávají často neobsazená. Z objektivních důvodů (proces žádání, pravidla služby dle zákona 108/2006 Sb., odmítnutí služby budoucím uživatelem ve chvíli vstupu) není v AD možné docílit obložnosti 100%. Služba není nízkoprahová a část CS nemůže ubytovat, bariérami jsou rizikové chování spojené s adiktologickými a duševními problémy, u rodin rizikové chování partnerů, obecně je problém absence financí ve fázi nástupu do služby. Vzájemné soužití a pravidla AD jsou významným tématy pro tým i uživatelky a uživatele.

3. Tým azylového domu je po dopadech vln pandemie covid a po personálních změnách nyní stabilní a dobře organizovaný. Zavedení profesionální databáze službu posiluje, je vhodné nadále systematizovat a ujednocovat vykazování zejména individuálního plánování tak, aby data sloužila k reflexi a zlepšování služby. Plánování reflektuje řadu témat, mezi klíčové patří zaměstnání, adiktologie, duševní problémy, zdraví a dluhová situace. Služba využívá funkční koncept sociálních asistentek a posouvá se směrem k větší autonomii fungování rodin a asertivnímu přístupu v uplatňování pravidel. Aktuální snížení počtu úvazků na 5,5 v přímé péči při přechodu k vícezdrojovému financování se ukazuje jako hraniční pro funkčnost služby.

4. Fakultativní služby (KA2) jsou v AD odzkoušeny, některé prokázaly svou funkčnost a smysluplnost, jiné vyžadují modifikaci nebo kompletní přerámování. Hlavní aktivita (KA1) projektu hovoří o stabilitě ubytování v AD, jako začátku cesty ke standardnímu bydlení, čemuž má dopomoci KA2. Fakultativní služby mají zvyšovat šance uživatele služby na získání standardního bydlení. Služby psychoterapeutické podpory a přesměrování na dluhové poradenství se ukazují jako funkční, i když u psychoterapie se obtížně měří efekt. Trávení volného času je tvořeno svépomocí. Pracovní diagnostika se ukázala jako nefunkční. Aktivity v oblasti zaměstnání by měly být realizované sociálními pracovníky vždy ve vztahu k dalším okolnostem života uživatele, zejména ke zdravotní a dluhové situaci. Změny u školní docházky dětí nebyly v evaluaci empiricky prokázány, ačkoliv AD rodiny ve zlepšení podporuje (pomáhá shánět školu a podporuje pozitivní každodenní režim rodin). V rámci AD se realizují tematické besedy, které jsou motivačním faktorem v orientaci klientů na další potřebné organizace a služby řešící jejich situaci.

5. Zkušený tým by měl být dále vzděláván zejména v oblastech: asertivní práce s uživateli, adiktologie, duševní problémy, dluhové poradenství, případně v komunitní práci.

Obsah

Suma hlavních zjištění a doporučení	2
1 Představení projektu – časový rámec, cíle, aktivity, indikátory, tým rozpočet.....	7
1.1 Projekt, časový rámec, kapacita a cílová skupina.....	7
1.2 Cíle, aktivity, indikátory	8
1.2.1 Cíle projektu.....	8
1.2.2 Přehled aktivit projektu.....	9
1.2.3 Indikátory projektu a jejich plnění.....	10
1.3 Tým a rozpočet.....	11
2 Metodologie evaluace.....	12
2.1 Výzkumné otázky	12
2.2 Využité metody a postupy.....	12
2.2.1 Kvantitativní metody a jejich limity	13
2.2.2 Kvalitativní metody a jejich limity	13
2.2.3 Přehled realizovaných evaluačních aktivit	14
2.3 Výstupy předchozích šetření	15
2.3.1 Výzkum IPSOS – léto 2020.....	15
2.3.2 Monitoring ASZ – podzim 2020.....	16
3 Azylový dům podle zákona o sociálních službách	16
4 Kontext projektu: Bytová nouze v ČR, Libereckém kraji a v Liberci	17
4.1 Bytová nouze v ČR.....	17
4.1.1 Úvod do problému.....	17
4.1.2 Zpráva o vyloučení z bydlení 2019 a 2021	18
4.2 Bytová nouze rodin a žen v Libereckém kraji	20
4.2.1 Bytová nouze rodin jako jedna z příčin umístování dětí do institucionální péče v Libereckém kraji	20

4.2.2	Bytová nouze žen v Libereckém kraji.....	21
4.2.3	Bytová nouze rodin a žen v Liberci.....	21
5	Vnitřní a vnější faktory ovlivňující realizaci služby: tým, organizace, externí vlivy.....	22
5.1	Komplementární projekt IROP a budova AD Věkova	22
5.2	Nástup pandemie covid-19.....	22
5.3	Vývoj týmu od začátku realizace do 31.12.2021.....	23
5.4	Koncept osobních asistentek.....	26
5.5	Smysl AD a jeho hodnota v očích zaměstnanců.....	26
6	Průběžné vyhodnocení naplnění cílů projektu	27
6.1	Metodologická poznámka	Chyba! Záložka není definována.
6.2	Kapacita a obsazenost služby – statistická data	27
6.3	Naplnění hlavního cíle projektu – KA1.....	31
6.3.1	Cílová skupina rodiny	32
6.3.2	Cílová skupina ženy	33
6.3.3	Kdo z řad CS osob v bytové nouzi nemůže využít služby AD.....	35
6.4	Naplnování cílů služby u KA fakultativní služby.....	37
6.4.1	Osobní a rodinná finanční situace.....	37
6.4.2	Aktivity směřující k návratu na trh práce	38
6.4.3	Aktivity směřující k návratu do standardního bydlení.....	39
6.4.4	Dohled nad zlepšením školní docházky	42
6.4.5	Zprostředkování terapeutických služeb.....	42
6.4.6	Aktivity smysluplného trávení volného času.....	44
6.4.7	Přehled spolupráce AD s dalšími službami	44
6.5	Vybrané kazuistiky a trendy u CS	46
6.5.1	Kazuistika 1 – žena.....	46
6.5.2	Kazuistika 2 – žena.....	46

6.5.3	Kazuistika 3 – rodina.....	46
6.5.4	Kazuistika 4 – rodina.....	47
6.5.5	Reflexe pracovníc – rozdíly mezi CS ženy a CS rodiny	47
7	Doporučení vyplývající z průběžné evaluace	48
7.1	Shrnutí evaluace.....	48
7.2	Doporučení pro službu/realizaci projektu/návazný projekt	48
7.3	Doporučení pro metodologii sběru dat pro sumativní evaluaci (k diskuzi):	50
8	Závěrečná evaluace	51
8.1	Zaměření závěrečné evaluace	51
8.2	Analýza individuálního plánování	51
8.2.1	Individuální plány z databáze Equip	51
8.2.2	Doporučení k individuálnímu plánování.....	53
8.3	Fakultativní činnost psychoterapie	54
8.3.1	psychoterapie Cichák – Heindorferová.....	54
8.3.2	Reflexe psychoterapie – Lenka Václavíková (Psychoterapie Liberec)	54
8.3.3	Závěr pro fakultativní službu psychoterapie:	55
8.4	Závěry sumativní evaluace:	55
8.5	Shrnutí	57
9	Přílohy.....	57
9.1	Bibliografie:	57

Přehled zkratkou použitých v dokumentu:

AD – azylový dům

ASZ – Agentura pro sociální začleňování

CBL – Centrum bydlení Liberec

ČČK – Český červený kříž

ČVT – Zkratka pro Člověk v Tísni, o.p.s.

ETHOS – Evropská klasifikace bytové nouze a bezdomovství

IP – individuální plán

IPRÚ – Integrovaný plán rozvoje území

IROP – Integrovaný regionální operační program

KNL – Krajská nemocnice Liberec

MP L – Městská policie Liberec

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

OCHL – Oblastní charita Liberec, nezisková organizace

OPZ – Operační program zaměstnanost

ORP – obec s rozšířenou působností

OSPOD – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

PSS – pracovník v sociálních službách

SAS – sociálně aktivizační služba

SML – statutární město Liberec

SVL – sociálně vyloučená lokalita (lokalita sociálního vyloučení)

SP – sociální pracovník/pracovnice

SPSZ – strategický plán sociálního začleňování

ÚP – Úřad práce

1 Představení projektu – časový rámec, cíle, aktivity, indikátory, tým, rozpočet

1.1 Projekt, časový rámec, kapacita a cílová skupina

Projekt AD pro ženy a rodiny s dětmi je projektem OPZ/KPSVL z výzvy č. 52 pod číslem CZ.03.2.60/0.0./0.0/16_052/0016084), realizovaný organizací Návrat, o.p.s. v Liberci. Projekt byl zahájen 1.1.2020 a jeho realizační fáze původně končila k 30.6.2022. Během roku 2022 došlo k prodloužení projektu do 30.9.2022. Projekt je komplementární k projektu IROP na rekonstrukci budovy bývalé MŠ Věkova v Liberci, kde je služba azylového domu realizována. Projekt je realizací služby Azylového domu dle zákona 108/2006 Sb. pro cílovou skupinu samotných žen a rodin s dětmi. Kapacita azylového domu je 22 lůžek, která jsou dle CS rozdělena na 10 lůžek pro samotné ženy (4 dvojlůžkové pokoje a 2 jednolůžkové) a 12 lůžek pro rodiny (3 pokoje po 4 lůžkách, označované jako „byty“, protože mají vlastní WC, sprchový a kuchyňský kout). Projekt reaguje na potřebnost služby pro uvedené cílové skupiny. Potřebnost vychází z absence pobytové služby AD pro uvedené cílové skupiny a situace bytové nouze rodin a žen v Liberci i regionu. Potřebnost byla opakovaně vyjadřována městem i neziskovými organizacemi ve strategických dokumentech města Liberce (Strategický plán sociálního začleňování Liberec 2016 – 2019, Komunitní plán služeb v sociální oblasti statutárního města Liberec na období let 2018 – 2022, Integrovaný plán rozvoje území 2016). Projekt azylového domu má za cíl poskytnutím ubytování stabilizovat domácnosti rodin a samotných žen, a pomáhat jim zpět do standardního bydlení. K tomu slouží fakultativní služby. Cílovými skupinami projektu jsou rodiny s dětmi a samotné ženy. Obě tyto skupiny jsou v kontextu Liberce a jeho širší aglomerace unikátní svou potřebností, protože se jedná o skupiny osob v bytové nouzi, pro které neexistuje jiná adekvátní pobytová služba. Rodiny s dětmi jsou definované v jakémkoliv složení (např. i babička s vnučkou), je nicméně zásadní, že kombinace otec a dítě na žádném azylovém domě v Liberci a okolí ubytování získat nemůže (ostatní AD jsou buď pouze pro muže, nebo pro matky s dětmi). Stejně tak samotné ženy žádný jiný AD využít nemohou (srovnej Jablonec nad Nisou). Již při definování potřebnosti ve strategických dokumentech města (Komunitní plány a SPSZ) panovala shoda na potřebnosti uvedené služby. Tato potřebnost se prokázala jako skutečná, což dokládá i tato evaluační zpráva.

1.2 Cíle, aktivity, indikátory

1.2.1 Cíle projektu

Následující text pochází z pracovní verze projektové žádosti (23.12.2019). Popisuje cíle projektu (str. 4):

„1. Poskytnout ubytování a zázemí klientům v bytové nouzi na nezbytně nutnou dobu. Pomoci jim nabýt kompetence k získání a udržení samostatného bydlení. Cílem je min. 3 klienty ubytovat v bydlení s nájemní smlouvou (soukromí nebo soc. bydl. SML)

2. Pomoci řešit klientům jejich finanční situaci. Po 14 dnech od ubytování se začne pracovat na zákl. analýze jejich příjmů, výdajů a závazků. Zaměstnanci AD budou klienty vést k tomu, aby své nesplácené závazky řešili a v případě závažnějších případů využili dostupné služby.

3. Pomoci nalézt uplatnění na trhu práce. Po 14 dnech od ubytování se začne pracovat na analýze, která bude obsahovat dosažené vzdělání, poslední zaměstnání a jeho délku, důvod ukončení zaměstnání.

Klientovi představíme možnosti, jak získat zaměstnání a stabilizovat se, sestavíme CV. Na pracovní diagnostiku bychom rádi využili služby třetí strany. Odhadujeme, že AD projde 50 práce schopných

klientů. U stabilizovaných klientů koučink (10 klientů)

4. Dohlédnout na zlepšení školní docházky u rodin, kde s ní mají problém. Budeme spolupracovat s OSPOD a cílem je zlepšit situaci u 30% klientů, kterých se to týká, při dodržení pravidel GDPR.

5. Zajistit terapeutické služby - individuální nebo skupinová sezení u klientů, kde identifikujeme tuto potřebu. Odhadujeme, že nabídku využije 1/3 ubytovaných klientů, přičemž na jednoho klienta plánujeme v průměru 13 sezení. U služeb adiktologie zajistíme péči u poskytovatele této služby.

Odhadujeme, že službu může využít 1/2 klientů, u kterých tuto potřebu rozpoznáme. Za klienty v tomto případě považujeme osoby starší 15 let. Službu by mohlo využít 10 klientů.

6. Ukázat možnosti, jak lze smysluplně trávit volný čas a předcházet tak rizikovému chování. Ať už se jedná o skupinové vaření/pečení ve společné kuchyňce, společné venkovní aktivity, tak i další možnosti, které je možné nalézt v Liberci jak pro dospělé, tak pro děti (zájmové kroužky/aktivity) – případný doprovod na tyto aktivity. 30 podpořených“

Výše uvedené cíle projektu jsou orientační, nejedná se o indikátory pod sankcí, ale o rámcovou představu, čeho má být v projektu dosaženo jednotlivými aktivitami. Text není uveden v právním aktu rozhodnutí o dotaci.

1.2.2 Přehled aktivit projektu

V projektu jsou realizovány dvě klíčové aktivity. První klíčová aktivita (**KA1**) je **Provoz azylového domu dle zákona** (108/2006 Sb., O sociálních službách). Aktivita je zde chápána jako:

„Bezpečné ubytování v chráněném prostoru s jasnými pravidly a hranicemi. Ženám a rodinám s dětmi bude poskytnuto kvalitní bydlení se sociálním zařízením, možností praní a vaření. Součástí bydlení je i dětský koutek, společenská místnost, poradenská místnost a oplocená zahrada se zahradním domkem a pískovištěm. Na klidný provoz azylového domu bude dohlížet pracovník v sociálních službách v režimu 24/7.“ (Rozhodnutí o poskytnutí dotace, str. 15)

Služba umožňuje plnohodnotné využívání uživateli služby za podmínky plynulého a bezpečného chodu celého zařízení, včetně písemné evidence uživatelů. Druhou klíčovou aktivitou jsou **Fakultativní služby (KA2)**, popsané jako:

„Kvalitní pomoc CS, jejímž hlavním cílem je pomoci vyřešit bytovou nouzi a situace, které předcházely nebo byly důsledkem této nouze (ztráta zaměstnání, závislosti, finanční negramotnost, rodinné a osobní problémy atp.)“ (Rozhodnutí o poskytnutí dotace, str. 15).

Následuje kompletní přehled jednotlivých dílčích aktivit KA2:

a) osobní/rodinná finanční situace - analýza, základní dluhová mapa, motivace, pomoc v komunikaci s dotčenými subjekty, předání do odborné služby, využití právních služeb

b) aktivity směřující k návratu na trh práce - analýza, možnosti uplatnění, zpracování CV, nasměrování, koučink

c) aktivity směřující k návratu do standardního bydlení - nabídka, možnosti, využití právních služeb

d) dohled nad zlepšením školní docházky - spolupráce s OSPOD

e) zprostředkování terapeutických služeb - identifikace potřeb, nasměrování, zprostředkování, dohled nad využíváním

f) aktivity smysluplného trávení volného času - individuální, skupinové, zprostředkované“ (Rozhodnutí o poskytnutí dotace, str. 15-16).

Výše uvedené aktivity z KA1 a K2 jsou evaluovány v kapitole 6 této zprávy. U fakultativních služeb je evaluována buď jejich realizace, nebo jejich zprostředkování azylovým domem (např. přesměrováním na jinou službu). Třetí KA je evaluace projektu.

1.2.3 Indikátory projektu a jejich plnění

Projekt eviduje 4 závazné indikátory. Následuje jejich přehled včetně informace, zda jsou v projektu naplňovány. Indikátor 6 00 00 představuje počet osob, které využijí službu a jsou podpořeny 40 a více hodinami. To jsou v projektu všechny osoby, které využijí pobytovou službu několik dní po sobě. Čistě technicky vzato je podpořená každá osoba, která v AD stráví 40 hodin a více. Pokud započítáme úvodní komunikaci, dosáhne projekt podpořené osoby ještě dříve. Nelze nicméně předpokládat, že za uvedený čas je realizováno 40 hodin sociální práce s uživatelem. Z rozhovorů vyplývá, že 40 hodin přímé práce s klientem je dosaženo za 7-10 dní pobytu uživatele v AD. Kapacita podpořených služeb (6 70 01) vyjadřuje schopnost služby obsloužit v jeden okamžik určitý počet klientů. Služba má celkem 22 lůžek, indikátor je mírně podhodnocený, a služba jej v době evaluace zcela naplňovala. Indikátor využívání podpořených služeb (6 70 10) označuje ty uživatele služby, kteří nedosáhnou 40-ti hodinovou podporu, v případě AD se jedná o žadatele o ubytování s podanou přihláškou. Tento indikátor je v době psaní průběžné zprávy splněný. Poslední indikátor nové nebo inovované sociální služby (6 74 01) vyjadřuje existenci nové služby jako takové, se vznikem a fungování AD je indikátor splněný.

tabulka č. 1: přehled indikátorů projektu (zdroj dat: rozhodnutí o dotaci, databáze Equip, pozn. splněno již v době průběžné evaluace):

kód indikátoru	Název	měrná jednotka	typ indikátoru	cílová hodnota	indikátor k 30.9. splněn – ano/ne
6 00 00	Celkový počet účastníků	Účastníci	Výstup	61	ANO
6 70 01	Kapacita podpořených služeb	Místa	Výstup	15	ANO

6 70 10	Využívání podpořených služeb	Osoby	Výsledek	50	ANO
6 74 01	Nové nebo inovované sociální služby týkající se bydlení	Služby	Výstup	1	ANO

Splnění indikátorů projektu vypovídá ale málo o naplňování služby poskytování ubytování. Z databáze Equip (září 2022) vyplývá, že na AD bylo za dobu realizace projektu ubytováno celkem 120 osob. Do tohoto počtu spadají jak dlouhodobé uživatelky a uživatelé služby, tak krátkodobé pobyty v řádu dní. Jsou tam zahrnuty také čerstvé pobyty zahájené k 29.9.2022. Je nicméně zjevné, že službu ubytování využilo přes 100 osob, z nichž drtivá většina jsou ženy v bytové nouzi, menší počet pak jsou rodiny nebo rodiče s dětmi. Toto číslo upozorňuje na velkou potřebnost služby na straně jedné, ale zároveň upozorňuje na nutnost systémového řešení na straně druhé. Část zájemců o službu ubytování nezíská, rodiny kvůli obsazenosti AD čekají, část klientek končí po několika dnech využití služby. Z výše uvedených důvodů je zásadní jak službu udržet, tak pracovat na inovativních řešeních mimo rámec pobytové služby (viz shrnutí a závěr evaluace).

1.3 Tým a rozpočet

Projekt je realizován týmem přímé a nepřímé podpory. Nepřímou podporu tvoří ředitel (0,5 úvazku) a projektová a finanční manažerka (0,5 úvazku). Přímou podporu tvoří vedoucí sociální pracovnice (1,0 úvazku), odborná pracovnice přímo poskytující sociální služby (1,0) a 7 pracovníků na celkem 6,0 úvazku v kvalifikaci pracovníků v sociálních službách. Celkem je tedy v AD zaměstnáno 8,0 úvazku pro přímou práci s CS tak, aby byl zajištěn provoz 24/7 a aby během pracovního dne mohly být realizovány aktivity sociální práce s uživatelkami a uživateli služby. Rozpočet projektu činí 12.320.250 Kč, z toho 600.000 Kč připadá na příjmy projektu spadající pod způsobilé výdaje. Dotace (vyrovnávací platba + ostatní aktivity) činí 11.720.250 Kč. Přímé náklady tvoří 9.856.200 Kč, z toho 9.118.200 Kč je položka pokrývající osobní náklady (platy) pracovníků v přímé péči o uživatele služby. Na fakultativní služby připadá celkem 520.000 Kč, z toho 130.000 Kč je na evaluaci služby, zbylých 390.000 Kč je na přímou podporu CS. (Rozhodnutí o poskytnutí dotace, str. 17-20).

2 Metodologie evaluace

2.1 Výzkumné otázky

Tato evaluační zpráva se snaží odpovědět na několik otázek:

1. **Naplňuje projekt svůj hlavní cíl?**
2. **Naplňuje projekt své vedlejší cíle?**
3. **Plní projekt stanovené indikátory?**
4. **Je složení a organizace týmu adekvátní cílům a službě?**
5. **Jsou fakultativní činnosti funkční a tedy prospěšné?**
6. **Jak fungování projektu reflektují jeho uživatelé?**
7. **Jaká cílová skupina nemůže služby AD využít a proč?**
8. **Jaký vliv na službu mají stanovená pravidla AD?**
9. **Jaký model fungování služby je pro AD optimální?**
10. **Jaké služby nebo kapacity pro efektivní naplňování cílů služby chybí?**
11. **Jak identifikovat a odstraňovat bariéry při osamostatnění uživatele?**

Evaluace se tedy snaží odpovědět na komplexní otázku, zda AD naplňuje svůj hlavní cíl, tedy poskytnutím ubytování umožnit stabilitu a bezpečí a tedy posílit šance na návrat do standardního bydlení. Fakultativní služby by měly posilovat tyto šance a pomáhat řešit související problémy. Na pozadí stojí otázka, co a jak by bylo možné změnit nyní, a co upravit ve fungování služby dál, zda něco chybí, nebo je naopak nefunkční, a tedy by se ve službě užívat nemělo. Evaluační zpráva odpovídá na některé otázky poměrně jasně, jinde spíše naznačuje směr, kterým se ubírat, a navrhuje i úpravy výzkumné metody a techniky, které by měly přinést přesnější odpovědi do sumativní zprávy.

2.2 Využité metody a postupy

Zpráva je průběžná a využívá kombinaci kvantitativních a kvalitativních metod a výzkumných technik. Kvantitativní přístup vyhodnocuje klíčová data, která má služba k dispozici, zejména počty uživatelů, obsazenost služby, časové úseky, kdy uživatelé službu využívají, počty ukončených případů a další data z aplikace Equip, kterou AD využívá. Spolehlivost kvantitativních dat má své limity, protože je závislá na uceleném a homogenním vykazování různými zaměstnanci. Z rozhovorů s nimi např. vyplývá, že ne všechna data jsou v databázi Equip kompletní a stejně zadávaná, protože databáze byla do služby zavedena v průběhu realizace projektu (ostrý provoz od 1.5.2020). Kvalitativní metody využitě v této zprávě jsou

zejména: polostrukturované rozhovory se zaměstnanci i uživateli a uživateli, a participativní pozorování. Kvalitativní závěry se řídí principem triangulace – je-li nějaká informace zmíněna třemi jednotlivými informanty, je považována za spolehlivou (reliabilní). Rozhovory zohledňují dvojí perspektivu, jednu uživatelskou (klienti AD), druhou zaměstnaneckou (pracovníci AD).

2.2.1 Kvantitativní metody a jejich limity

Hlavní metodou v této zprávě je statistická datová analýza. Těžištěm je databáze Equip a v ní zejména záznamy o případech, ukončených i aktuálních, což jsou záznamy a užívání služby ze strany klientů. Databáze dokáže generovat celou řadu přehledů, mezi jinými například eviduje obloženost služby, tedy statisticky sleduje využívání lůžek po dobu projektu. Je tak možné získat data o počtu uživatelů a uživatelek, o době, kdy službu využívali, je možné sledovat jejich věk a pohlaví. Evaluátor shromáždil vybraná data z této databáze, přehledy analyzoval a sestavil jednoduché výstupy v podobě přehledových tabulek. Určitě nedošlo k plnému vyčerpání možností databáze Equip. Věrohodnost a vypovídací hodnota dat z databáze je ovšem závislá na přesnosti a homogenitě zadávaných vstupních dat. Ta jsou zadávána zaměstnanci projektu, přičemž systém Equip byl zaveden od května 2021 (v testovací verzi od února 2021) a není přesně a kompletně naplněn za dobu, kdy se data evidovala „ručně“. Zde je vhodné uvést, že vedoucí sociální pracovnice z doby zavádění systému již v AD nepracuje. Databáze dále umožňuje sledovat individuální plánování, a tedy práci s klientem. Zde se kvantitativní data potkávají s kvalitativními. Nekompletnost databáze byla potvrzena rozhovorem s pracovnící pro ženy v AD. **Je zásadní, aby data pro analýzu k závěrečné sumativní evaluaci byla co možná nejkompletnější a nejjednodušší.** Přesto dostupná data vypovídají o obsazenosti služby i struktuře uživatelů a čase, v jakém službu využívali.

2.2.2 Kvalitativní metody a jejich limity

Hlavní kvalitativní metodou využitou v rámci výzkumného šetření byl polostrukturovaný rozhovor. Evaluátor měl k dispozici sadu otázek, které se spolu s informantem snažil zodpovědět, přičemž bylo možné se od otázek odchýlit do jiného tématu, případně některé otázky vytěžit více, než jiné. Evaluátor využil dvě základní sady otázek, pro vedení/zaměstnance projektu a pro uživatele služby. Otázky pro vedení a zaměstnance se ještě lišily svým akcentem na celkový projektový pohled na službu v případě vedení a na praktické fungování služby vůči klientům v případě zaměstnanců v přímé práci. Původní ambice nahrát všechny rozhovory nebyla naplněna. První uživatelka služby, se kterou byl

vedený rozhovor v září 2021, si nahrávání nepřála, což evaluátor aplikoval i u dalších dvou polostrukturovaných rozhovorů s klientkami, protože ty na možnost nahrávání rovněž reagovaly poměrně zdrženlivě. Z hlediska validity dat nemá tato úprava technického provedení rozhovoru na evaluaci negativní vliv.

Rozhovory s vedením a zaměstnanci pokrývaly následující témata:

- fungování projektu obecně, fungování služby a týmu, vnější faktory
- realizace sociální práce v AD – práce s ženami a rodinami jako 2 CS
- pravidla služby, jejich dodržování a vymáhání, vstup a ukončování služby
- naplňování hlavního cíle projektu
- realizace fakultativních aktivit
- spolupráce s organizacemi
- bariéry pro vstup do standardního bydlení u uživatelů služby

Rozhovory s uživatelkami služby měly tuto strukturu:

- hlavička rozhovoru (čas, datum, kdo realizoval)
- stručná autobiografie uživatelky
- otázky orientované na pobyt v AD (délka pobytu, význam pro uživatelku, denní program)
- otázky orientované na naplňování hlavního cíle projektu (stabilita jako základ cesty k samostatnému bydlení, podpora sociální práce)
- otázky orientované na využívání fakultativních služeb
- otázky orientované na pravidla azylového domu
- doplňující otázky orientované na definování bariér při získání standardního bydlení

2.2.3 Přehled realizovaných evaluačních aktivit

tabulka č. 2 realizovaných rozhovorů (leden 2021- říjen 2022):

typ rozhovoru	počet	s kým byl rozhovor veden	kdy se rozhovor konal
polostrukturovaný	1	vedení AD	leden 2021
polostrukturovaný	1	zaměstnanec AD – PSS	březen 2021
polostrukturovaný	1	zaměstnanec AD – pracovnice pro ženy	březen 2021

polostrukturovaný	1	zaměstnanec AD – pracovnice pro rodiny	březen 2021
zúčastněné pozorování	1	uživatelky a uživatelé služby, zaměstnanec (PSS)	dětský den, květen 2021
nestrukturovaný	3	uživatelky AD	dětský den v květnu 2021 a návštěva v prosinci 2022
polostrukturovaný	1	klientka AD – rok v zařízení	září 2021
polostrukturovaný	1	klientka AD – rok v zařízení	září 2021
polostrukturovaný	1	klientka AD – do 3 měsíců v zařízení	prosinec 2021
polostrukturovaný	1	zaměstnanec – vedení (2)	29.11.2021
polostrukturovaný	1	zaměstnanec – PSS	23.12.2021
polostrukturovaný	1	zaměstnanec AD – pracovnice pro ženy	13.1.2022
polostrukturovaný	1	rodina bydlicí v AD	říjen 2022
fokální skupina	1	zaměstnanci AD – přímá péče	květen 2022
strukturovaný	1	psychoterapie – dodavatel 1	říjen 2022
strukturovaný	1	psychoterapie – dodavatel 2	říjen 2022
strukturovaný	1	vedení AD	říjen 2022
analýza výstupů databáze Equip	průběžně	datové přehledy	11/2021 - 9/2022

2.3 Výstupy předchozích šetření

2.3.1 Výzkum IPSOS – léto 2020

V létě 2020 proběhl na zadání Agentury pro sociální začleňování specializovaný výzkum a fungování AD v ČR. Organizace Návrat, o.p.s. umožnila výzkum na svých dvou AD v Liberci, přičemž výstupy jsou zahrnuté do případové studie Liberec (Azylové domy jako součást systémového sociálního začleňování, případová studie Liberec, IPSOS, 2020). Studie se zabývala několika oblastmi fungování AD, přičemž na jedné straně popisuje fenomén tzv. *azylyzmu* (dlouhodobé využívání služby jako bydlení), na straně druhé zkoumá pravidla služby a práh pro vstup, respektive důvody ukončování služby. Na případu AD Věkova doporučuje

zaměřit se na téma pravidel a sankčního vyřazování hlouběji, zároveň doporučuje užší propojení práce PSS a SP na individuální plánování u uživatelů služby (str 21). Evaluace částečně navazuje na tyto výstupy.

2.3.2 Monitoring ASZ – podzim 2020

Na podzim 2020 realizovala ASZ v AD Věkova tzv. monitoring projektu, ve kterém nabízí možnosti pro sledování některých dílčích indikátorů, zejména získávání standardního bydlení a využívání jednotlivých fakultativních aktivit. Výstupy monitoringu ASZ poukazují na využívání služby a omezenou kapacitu, protože uvádí přes 10 žen a 41 rodin, kterým nemohlo být, z kapacitních důvodů, poskytnuto ubytování (str. 2 monitorovacího dotazníku). Monitoring se dále zaměřuje na naplňování dílčích cílů, mimo jiné uvádí počty aktivit v oblasti zaměstnání a finanční situace. Data byla vyplněna za období 1/2020 – 6/2020 a nejsou proto z dlouhodobé perspektivy vypovídající. Pro evaluaci projektu je nutné zaměřit se na data z databáze Equip a z rozhovorů.

3 Azylový dům podle zákona o sociálních službách

Sociální službu azylového domu definuje rámcově paragraf 57 zákona 108/2006 Sb. Azylový dům podle uvedeného paragrafu poskytuje „pobytovou službu na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.“ (odstavec 1) Základní činnosti azylového domu jsou a) poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, b) poskytnutí ubytování a za c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a za při obstarávání osobních záležitostí. Zatímco odstavec 1 definuje službu jako takovou, odstavec dvě mluví o činnostech. První dvě činnosti jsou úzce propojené, protože zajišťují pokrytí základních lidských potřeb. Třetí činnost pokrývá všechnu ostatní podporu, nabízí tedy široké pole působnosti pro pracovníky azylového domu ve spolupráci s klientkou (klientem, rodinou). Je zároveň ze všech nejméně jasně určená.

Z hlediska zákona o sociálních službách je azylový dům zařízení, které má dočasně poskytnout ubytování a umožnit dále řešit nepříznivou situaci. Ze zákona ovšem není jasné, jakou přesnou roli azylový dům mám mít, tedy kromě výše uvedené základní funkce poskytnutí ubytování a stravy.

Azylové domy jsou tedy v teoretické rovině chápány jako dočasné řešení, v rovině praktické se ale v České republice staly řešením dlouhodobým a řešením nedostatečným. Zatímco se

personál azylových domů snaží o dodržování pravidel služby i o veškerou pomoc klientkám a klientům, reálně jsou azylové domy neplnohodnotným bydlením pro velké procento klientů, kteří se nemohou dostat do nájemního či jiného standardního bydlení. Zákon o sociálních službách, jak je možno vyčíst z paragrafu 57, to ani azylovému domu jako funkci neukládá. Je tedy na konkrétních službách azylových domů, na jejich možnostech a přístupu jejich zaměstnanců, zda svým klientům pomohou si bydlení získat. Není jasná hranice, za kterou by se nemělo jít.

Protože pokud se budeme ptát, zda projekt Azylového domu pro rodiny a pro ženy naplňuje svoji základní funkci, totiž zda poskytuje dočasné ubytování, stravu a podporu při řešení dalších záležitostí (paragraf 57), pak odpověď zní ano. Pokud půjdeme do větší hloubky, tedy jak a pro koho je služba poskytována, kde jsou její limity, čím jsou daná pravidla a jaké klienty vylučují, zda je možné pravidla upravit, či zda to možné není a tedy pro koho služba vůbec není vhodná, zda je vhodné kombinovat dvě konkrétní cílové skupiny – ženy a rodiny; zda je služba dočasným řešením nebo dlouhodobým bydlením, proč klienti nedosáhnou na skutečné bydlení a zda k tomu služba může pomoci; na jaké potřeby reagují fakultativní služby, jak jsou dobře nastavené a zda jsou kvalitně pokryté personální kapacitami apod., je vhodné vypracovat evaluační zprávu.

Klíčovou otázkou tedy je: Jakou konkrétní aktivitu a její personální zajištění by měl azylový dům mít, aby významněji pomáhal svým klientkám a klientům k získání standardního bydlení, co je potřeba k udržení si takového bydlení, a co je potřeba na straně poskytovatelů bydlení (respektive celého systému sociální péče), aby se zvýšila šance si bydlení udržet. V neposlední řadě je zde otázka, co je potřeba na straně uživatelů a uživatelek služby.

4 Kontext projektu: Bytová nouze v ČR, Libereckém kraji a v Liberci

Pro pochopení funkce azylového domu pro rodiny a ženy je zásadní kontext krize bydlení a problému bytové nouze v ČR. Zpráva postupuje od celorepublikového rámce k místu, a od situace rodin a žen v bytové nouzi k přehledu hendikepů na trhu s bydlením.

4.1 Bytová nouze v ČR

4.1.1 Úvod do problému

Nejméně v posledních deseti letech zažíváme v ČR významný nárůst cen nemovitostí určených k bydlení, a to jak v oblasti cen nájemního bydlení a služeb, tak v oblasti cen vlastnického

bydlení. Tento nárůst byl v posledních pěti letech, a obzvláště v období 2019-2021, dramatický. V roce 2021 se v ČR již otevřeně hovořilo o krizi bydlení, realitní bublině a nedostupnosti bydlení i pro část středních vrstev. Ukazatelem přebujení realitního trhu je fakt, že i při rostoucích cenách nemovitostí se v roce 2021 v ČR prodaly hypotéky za souhrnnou částku téměř shodnou se součtem dvou předchozích let dohromady¹. Osoby a domácnosti v bytové nouzi provází další hendikepy, typicky předlužení, krize vztahů, rizikové užívání látek měnících vědomí, nízké vzdělání, původ v prostředí sociálního vyloučení nebo etnicita. V důsledku těchto hendikepů a ve snaze vlastníků nájemních bytů ochránit své investice a zvyšovat své zisky dochází k diskriminaci jednotlivců a skupin, které tržní aktéři považují za rizikové. Při velkém zájmu o byty je pak nejednoduší vybrat „nejlepšího“ nájemníka, a ostatní, které provází jakákoliv zvláštnost, z výběru vyloučit. To potvrzují jak zaměstnanci projektu AD, tak samotní uživatelé služby v Liberci. Bytová nouze a bezdomovectví jsou fenomény významně rozvinuté po roce 1989, ačkoliv i dříve v omezené míře existovaly. Jestliže i před obdobím zhruba do roku 2010 byl pro určité skupiny problém získat a udržet si standardní bydlení, v současné době je pro uvedené cílové skupiny získání standardního bydlení bez pomoci zvenčí téměř nemožné, a pro další skupiny je riziko ztráty bydlení významnější. K problému bytové nouze v ČR se připojují specifické fenomény, jako je ženské bezdomovectví, často spojené s problémem sebeúcty a domácího násilí, bytová nouze předlužených rodin, které často pocházejí z romského prostředí lokalit sociálního vyloučení, dále vysoké náklady na bydlení u seniorek anebo problémy spojené s duševním onemocněním. Je potřeba říci, že bytová nouze není v ČR systematicky sledována ucelenou metodologií, ale že s jistou periodicitou vznikají dílčí zprávy, které do značné míry odrážejí realitu bytové nouze v zemi.

4.1.2 Zpráva o vyloučení z bydlení 2019 a 2021

Ve druhé polovině roku 2021 vyšla analýza Bydlení jako problém: Zpráva o vyloučení z bydlení 2021 (Za bydlení 2021). Zpráva konstatuje, že v bytové nouzi je v ČR mezi 35 a 62 tisíci domácností, v nichž žije 20 až 51 tisíc dětí do 18 let (str. 8). Dalších až 190 tisíc domácností je ohroženou ztrátou bydlení, v nich celkem až 100 tisíc dětí. 300 až 450 tisíc převážně seniorských domácností trpí nadměrnými náklady na bydlení (za bydlení vydají 40 a více

¹ Blíže např. článek zde: <https://www.e15.cz/finexpert/pujcujeme-si/hypoteky-2021-na-historickem-maximu-jake-budou-v-roce-pristim-1386390>, staženo 20.1.2022

procent ze svých příjmů). Celkem se problém ohrožení ztrátou bydlení může týkat až 500 000 domácností, v nichž žije až 1 000 000 lidí (str. 8). Pokud bychom odhadli celorepublikovou skupinu ohrožených ztrátou bydlení z řad rodin na polovinu a z řad žen na čtvrtinu uvedeného odhadu, pak celorepubliková cílová skupina rodin a žen vstupujících do AD jako domácnosti v bytové nouzi bude čítat nejméně 17.000 domácností rodin a nejméně 8500 samotných žen. Pokud podobné číslo uvažujeme v rámci ohrožení ztrátou bydlení, pak mluvíme až o 250 tisíci rodin a nejméně 125 tisíci ohrožených žen. Jedná se samozřejmě o kvalifikovaný odhad pro celou ČR.

Pro rok 2018 (v roce 2019) uvádí zpráva o vyloučení z bydlení celorepublikově 5700 osob žijících na azylových domech (str. 7) a dalších 25 300 osob na ubytovnách. Celkově zpráva hovoří o 54 000 domácnostech v bytové nouzi a až 83 000 osobách, které v závažné bytové nouzi žijí. Pro Liberec je uváděn následující rozpad domácností (str. 10):

tabulka č. 3: domácnosti v bytové nouzi – Liberec (2018):

město	celkem všech domácností v bytové nouzi	rodiny: celkem v bytové nouzi	bezdětné domácnosti: celkem v bytové nouzi	celkem v bytové nouzi (počet osob, pozn. evaluátora)	Celkem dětí v bytové nouzi	AD a ubytovny	nevhodné byty, přechodné přebývání	bez příštířeši
Liberec	600	130	470	960	280	270	130	200

V roce 2018 bylo tedy, podle zprávy o vyloučení z bydlení, v Liberci nejméně 130 rodin v bytové nouzi, celkem pak 280 dětí. Přesné číslo pro ženy v bytové nouzi není k dispozici, bude to ale nejméně 100 osob. Pro Liberec je za rok 2020 uváděno, že v bytové nouzi je nejméně 200 a až 500 domácností (strana 19). Podle uvedené zprávy je na tom Liberec podobně jako sousední Jablonec nad Nisou, Most, Pardubice nebo Kladno. Je důležité podotknout, že čísla za rok 2020 jsou získána extrapolací na základě dat z jiných měst, a nejsou tedy přesná. Není pravděpodobné, že by se situace mezi roky 2018 a 2020 zlepšila, neziskové organizace působící ve městě i vývoj realitního trhu naznačují spíše opak. Liberecké kontaktní místo bydlení

(Centrum bydlení Liberec, projekt OPZ při KPSVL) má ve své databázi aktuálně (leden 2021) téměř 400 domácností, z nich nejméně 300 je klasifikováno jako v bytové nouzi dle ETHOS². Data za CBL nejsou dosud kompletní, lze očekávat, že v polovině roku 2022 budou známa přesnější čísla. Liberec tak budou pravděpodobně vyšší, než uvádí zpráva o vyloučení z bydlení. Podrobnější informace k ženám a rodinám v bytové nouzi v Liberci následují níže. V současné době (podzim 2022) vyšla studie k energetické chudobě v ČR se zaměřením na bydlení³. Tato studie obecně identifikuje domácnosti v nájemním bydlení jako ohrožené energetickou chudobou, v rámci této skupiny pak rodiče samoživitele s dětmi a seniory jako zvláštní skupiny energetické chudoby v ČR. Jinými slovy, jedná se o domácnosti ohrožené bytovou nouzí a tedy o potenciální uživatele azylových domů.

4.2 Bytová nouze rodin a žen v Libereckém kraji

4.2.1 Bytová nouze rodin jako jedna z příčin umístování dětí do institucionální péče v Libereckém kraji

Liberecký kraj vydal v lednu 2021 zprávu analyzující důvody umístování dětí do institucionální péče v Libereckém kraji (Lumos 2021), jmenovitě do dětského centra Liberec (p. o. Libereckého kraje). Analýzu zpracovala česká pobočka britské organizace Lumos. Hlavní závěry a doporučení jsou:

- většina dětí pochází z ORP Liberec, je potřeba posílit v Liberci SAS pro rodiny s dětmi
- u 90 % umístěných dětí do 3 let byl jedním z důvodů nedostatečné bydlení, je potřeba posílit dlouhodobé i krizové bydlení
- pozitivní dopad může mít metodické vedení kraje ve vztahu k OSPODu daného ORP
- doporučuje se posílení pěstounských kampaní

V pořadí druhé doporučení mluví o potřebě dlouhodobého i krizového bydlení pro rodiny s dětmi, první doporučení pak může posílit adekvátní práci s rodinami. Další doporučení se již méně týkají situace rodin v oblasti bydlení, ačkoliv jsou s nimi nepřímo spojené (např. aktivní práce OSPOD v oblasti bydlení rodin by mohla posílit šance znevýhodněných rodin na standardní bydlení). **Závěry uvedené zprávy korespondují se zjištěním této evaluace, která**

² Evropská klasifikace bezdomovství a bytové nouze, dostupné zde: https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf, staženo 20.1.2022

³ zdroj: <https://socialnibydeni.org/aktuality/kazde-desate-dite-a-temer-tretina-osamele-zijich-seniorek-v-ceske-republice-zije-v-energeticke-chudobe-studie-nabizi-reseni>

jasně popisuje vysoký počet rodin čekajících na pobyt v azylovém domě, stejně jako fakt, že rodina žijící v AD z něj neodchází v krátké době do standardního bydlení, protože získání standardního bydlení je pro ně obtížné.

4.2.2 Bytová nouze žen v Libereckém kraji

Bytovou nouzi žen v Libereckém kraji lze jen velmi obtížně kvantifikovat, na dané téma neexistuje žádná ucelená studie. Žen v bezdomovectví je obecně spíše méně než mužů. Lze předpokládat, že ženy budou tvořit maximálně cca třetinu počtu osob v krajní bytové nouzi – bezdomovectví. Tato evaluační zpráva pak předpokládá, že v Libereckém kraji bude žen v krajní bytové nouzi do 130 osob. CS azylového domu ale nejsou jen ženy v krajní bytové nouzi, ale i ženy v nerovných vztazích nebo ženy, kterým bytová nouze urgentně hrozí, ale bydlí např. na ubytovně nebo ve standardním bydlení. Pro účely této evaluační zprávy předpokládáme CS samotných žen na celý kraj do 300 osob.

4.2.3 Bytová nouze rodin a žen v Liberci

Z výše uvedeného textu je patrné, že bytová nouze rodin a žen v Liberci není přesně změřena. Data ze zpráv o vyloučení z bydlení za roky 2018 (publikováno 2019) a 2020 (2021) vznikla nestejnou metodou a značně se liší, ačkoliv trend bytové nouze se nelepšil. V březnu 2021 byla dokončena zpráva ASZ k lokalitám sociálního vyloučení v Liberci (ASZ 2021). V úvodním shrnutí zpráva konstatuje, že na území města se nachází nejméně 25 objektů SVL, z toho 7 ubytoven se schváleným provozním řádem KHS. V nich pak dle zprávy žilo nejméně 820 osob, z toho 320 dětí. V kategorii bez bytu nebo bez střechy se nacházelo cca 300 osob. Zpráva rovněž poukazuje na dynamiku proměn sociálního vyloučení v Liberci (str. 12). Protože sociálně vyloučené osoby jsou vždy v nějakém aspektu osobami v bytové nouzi (nejistota bydlení, špatný technický stav, absence bytu nebo střechy nad hlavou), lze dané údaje k SVL brát jako vodítko pro poznání bytové nouze ve městě. 320 dětí v SVL v Liberci poukazuje na velké množství rodin v bytové nouzi. Stejně tak číslo 300 u osob bez bytu a bez střechy vede k úvaze, že žen v této situaci jsou nejméně desítky.

Analýzy SVL hovoří o sociálním vyloučení, nikoliv o bytové nouzi. Přesto je možné hovořit o počtech přesahujících 100 u rodin v bytové nouzi v Liberci, u žen pak hovoříme o desítkách. Centrum bydlení Liberec evidovalo k 31.8.2022 tyto údaje. V databázi registrovaných zájemců bylo celkem 315 žen, z nich 95 mělo zájem o bydlení v garsonce, což znamená, že se jedná o jednočlennou domácnost ženy v bytové nouzi. Pokud se podíváme na rodiny, pak 352

registrovaných rodin je v bytové nouzi a hledá byt větší než 1+1, což znamená, že se vždy jedná o rodiče s dítětem nebo větší rodinu. 75% registrovaných domácností na CBL má trvalé bydliště v Liberci, nebo zde žije více jak 2 roky. Můžeme kvalifikovaně shrnout, že v Liberci je nejméně 260 rodin a nejméně 70 samotných žen v bytové nouzi dle ETHOS, a že tyto domácnosti mají dlouhodobou vazbu k Liberci. Tito lidé jsou potenciální cílovou skupinou azylového domu (Zdroj: databáze CBL 2022).

5 Vnitřní a vnější faktory ovlivňující realizaci služby: tým, organizace, externí vlivy

5.1 Komplementární projekt IROP a budova AD Věkova

Realizaci projektu ovlivnilo několik vnějších a vnitřních faktorů. Službu ovlivňují parametry komplementárního investičního projektu IROP (číslo projektu CZ.06.2.56/0.0/0.0/16_057/0010029), ze kterého byla realizována rekonstrukce historické budovy na adrese Věkova ulice 318/14, Liberec-Ruprechtice. Realizátor investičního projektu, statutární město Liberec, dostávalo připomínky ze strany komunitního plánování sociálních služeb ve snaze pozitivně ovlivnit rekonstrukci tak, aby vyhovovala požadavkům na kvalitní realizaci sociální práce v objektu. Technické aspekty byly průběžně konzultovány, v pozdější fázi, kdy byl vybrán realizátor služby (Návrat, o.p.s.) pak docházelo k aktivním konzultacím organizace, města a stavařů při kontrolních dnech. Objekt po dokončení rekonstrukce objektu přebírala majetková správa obce, která ve spolupráci se sociální službou AD průběžně ladila poslední technické detaily. Vedení AD komentuje spolupráci obou projektů jako pozitivní. Budova samotná je historickou vilou strukturovanou do 3 podlaží (včetně přízemí) a suterénu se systémem schodišť. Nabízí velkou společenskou místnost sousedící s kuchyní, což přináší dobré zázemí pro komunitní aktivity. Z bezpečnostního hlediska je objekt poněkud komplikovaný a na dnešní dobu až „nepraktických“. Budova je např. zčásti dřevěná, což posiluje bezpečnostní obavy z rizika požáru. První fázi projektu ovlivnily další dva významné faktory – budování týmu a nástup pandemie covid.

5.2 Nástup pandemie covid-19

Na začátku roku 2020, kdy nastoupila první vlna pandemie covid-19, byl covid pro veřejnost i odborníky velkou neznámou, a restriktivní opatření způsobila omezení kontaktu s klienty na naprosté minimum. V první fázi nebylo jasné, jak se bude testovat, jak zajistit bezpečnostní

opatření v pobytových službách, služby získávaly zmatené instrukce od vyšších pater administrativní hierarchie sociálních služeb (krajská správa a MPSV), protože ani na nejvyšších místech (vláda ČR) nebylo jasné, jaká rozhodnutí a opatření jsou správná. V první fázi nástupu pandemie nebyly dostupné ochranné pomůcky a dezinfekce, stejně jako neexistovaly jasné postupy pro karantény a izolace nakažených. Testování se teprve postupně zavádělo. Od poloviny března 2020 byly nařízením vlády ČR významně omezeny skupinové kontakty mezi obyvatelstvem. Všeobecně tak došlo k významnému omezení osobních kontaktů mezi uživateli a sociálními pracovníky nebo dodavateli externích služeb. Logicky tak došlo k paralyzaci sociální práce a zejména k zastavení realizace fakultativních služeb na azylovém domě přinejmenším na období únor/březen 2020 – květen / červen 2020. Pandemie nastoupila svojí druhou vlnou na podzim 2020, v situaci, kdy sociální služby již byly připravenější. Se vstupem do roku 2021 a s pokročilou znalostí o viru již sociální práce na AD narušována není, respektive jak uživatelé, tak personál je na situaci a opatření zvyklý a díky ochranným pomůckám je možné s klienty normálně pracovat.

5.3 Vývoj týmu od začátku realizace do 31.12.2021

Následuje přehled pracovních pozic v týmu, včetně vedení a projektového vedení v organizaci.

Tabulka č. 4: přehled pracovníků v týmu za dobu realizace projektu (zdroj: Equip):

pozice		jméno a příjmení	doba působení
ředitel organizace		Robert Prade	po celou dobu realizace projektu
projektový manažer		Monika Čepelková, Ing.	po celou dobu realizace projektu
vedoucí sociální pracovník/pracovnice		Pavla Haklová, Mgr.	1.1.2020 – 31.12.2020
vedoucí sociální pracovník/pracovnice		Jan Grulo, Bc.	9.2.2021 – 30.6.2021
vedoucí sociální pracovník/pracovnice		Miroslava Hanzlíková, Bc.	1.7.2021 – dosud (v projektu pracuje od od 1.2.2020, do 30.6.2021 jako PSS)

pracovník/pracovnice v sociálních službách	Petra Beňo	22.10.2020 - dosud
pracovník/pracovnice v sociálních službách	Kateřina Hájková	21.6.2021 - dosud
pracovník/pracovnice v sociálních službách	Zuzana Kudláčková	1.1.2020 - dosud
pracovník/pracovnice v sociálních službách	Martina Kostelníková	14.6.2021 - dosud
pracovník/pracovnice v sociálních službách	Lenka Mazánková, Ing.	1.2.2020 - dosud
pracovník/pracovnice v sociálních službách	Petra Pěničková	6.5.2020 - dosud
pracovník/pracovnice v sociálních službách	Martina Žďárská	1.3.2020 - dosud
pracovník/pracovnice v sociálních službách	Šárka Čermáková	19.10.2020 – 21.7.2021
pracovník/pracovnice v sociálních službách	Mária Kocúrová, Mgr.	2.1.2020 – 30.6.2020
pracovník/pracovnice v sociálních službách	Marek Řehořek	1.7.2020 – 19.9.2020
odborná pracovnice přímo poskytující sociální služby	Eva Vítová, Mgr.	1.1.2020 – 21.7.2021
odborná pracovnice pro ženy (odborná pracovnice přímo poskytující sociální služby)	Libuše Niková, Ing.	3.8.2020 – 30.9.2022

V tabulce jsou tučně uvedeni ti pracovníci a pracovnice, kteří v projektu aktuálně pracují⁴. Někteří z nich jsou v projektu od zahájení realizace. Lze říci, že tým je nyní poměrně stabilní, fluktuace byla zejména na pozici vedoucího sociálního pracovníka služby. Zejména v počáteční

⁴ Data pocházejí z databáze Equip, staženo 14.1.2022

fázi projektu, respektive do zhruba poloviny jeho realizace docházelo k relativně vysoké fluktuaci pracovníků. Tým pod vedením první sociální pracovnice vykazoval částečnou nestabilitu. V únoru 2021 nastoupil druhý sociální pracovník, který AD pomohl překlenout období do nástupu současné pracovnice, která službu vede od července 2021 dosud v projektu pracovala již dříve. Aktuálně (září 2022) je služba vedena sociální pracovnicí, která má zároveň na starosti vedení práce s rodinami, a druhou pracovnicí, která vede práci s ženami. Fluktuace na manažerské pozici i na pozicích přímé péče na jedné straně způsobila nejasné směřování vnitřního nastavení služby, na straně druhé umožnila otestovat různé způsoby vedení. Zatímco v první fázi byla služba spíše benevolentní vůči klientům, ale vnitřně nestabilní, ve fázi druhé (2-7/2021) došlo ke striktnějšímu nastavení některých pravidel. Po odchodu vedoucího služby, pana Grula, a s nástupem další sociální pracovnice **p. Hanzlíkové (ta již v AD působila předtím, ne ale jako vedoucí SP)** došlo k usazení nastavení služby na bázi hledání balancu mezi **dodržováním pravidel a respektováním autonomie uživatelů služby. Toto směřování si služba nyní drží a zdá se, že je dobré v něm pokračovat.** Poměrně časté změny pravidel fungování služby i organizace práce zvyšuje míru nejasnosti a stresu jak vůči pracovníkům projektu, tak vůči klientům služby. Na straně druhé lze z těchto změn vytěžit sumu dobré praxe, kterou je možné využít v návazném projektu. **Z toho důvodu je vhodné již mnoho věcí do konce projektu neměnit, aby bylo možné některé prvky fungování AD evaluovat z hlediska dopadu na CS. Ke konci září 2022 došlo k zatím poslední změně v týmu, kdy odešla jedna odborná pracovnice.**

Další významnou změnou, kterou služba prošla, bylo zavedení výše zmiňované databáze pro evidenci organizace a sociální práci ve službě. Databáze byla do AD zaváděna od konce ledna 2020 (přístup do testovací verze), v dubnu 2020 proběhlo školení k užívání databáze a od 1. května 2020 služba zavedla ostrý provoz systému Equip.

Podle vyjádření pracovnice pro ženy z ledna 2022, **není evidování individuálního plánování v databázi kompletní**, respektive jsou zde významné rezervy. **Pro závěrečnou evaluaci byly vyhodnoceny IP, které byly v databázi k dispozici (viz níže kapitola 8.2).** Zároveň platí, že existuje rozdíl mezi individuálním plánováním a jeho záznamem. **To, že plánování není zaznamenáno v databázi, rozhodně neznamena, že by nebylo realizováno. Individuální plánování může mít mnoho podob a jeho zaznamenávání také. Vzhledem k funkčnímu nástroji v systému Equip je nicméně vhodné IP průběžně evidovat a jejich evidenci**

standardizovat. V rámci závěrečné evaluace byla realizována analýza individuálních plánů, celkově došlo k pozitivnímu posunu v evidenci.

5.4 Koncept osobních asistentek

Do poloviny roku 2021 bylo plánování sociální práce a individuální plánování s uživateli záležitostí vedoucích pracovníků pro rodiny a ženy. Od července 2021 AD zavedlo koncept asistentství, kdy každá rodina nebo samotná žena mají přidělenou asistentku, což je pracovník v sociálních službách, který je z týmu na daného uživatele nejvíce navázaný. Je s ním v intenzivním kontaktu a plní vlastně roli klíčového pracovníka. Podílí se na formulování cílů do individuálního plánování s klientem. Jedná se o koncept většího zapojení PSS do aktivní práce s klientem (oproti předchozímu modelu, kdy IP řešil vedoucí sociální pracovník). Tento model je zaměstnanci projektu vnímán pozitivně: „PSS je uživatelce nebo uživateli blíží, proto je tahle kombinace z mého pohledu vhodná“ (pracovnice pro ženy, rozhovor 13.1.2022). Tato úprava reaguje i na doporučení formulovaná ve výzkumné zprávě IPSOS (2020, str. 21). Koncept byl k 30.9.2022 stále využíván.

5.5 Smysl AD a jeho hodnota v očích zaměstnanců

AD podle zaměstnanců nabízí útočiště, klienti zde mohou fungovat, odpočinout si a začít znovu fungovat lépe. V tomto směru je rozdíl mezi vstupem do služby a pozdějším vývojem, kdy na začátku pracovníce chápou jistou uzavřenost uživatelů nebo rodin, je nicméně shoda na tom, že po delším ubytování má nastat otevření a spolupráce. Vstup do AD se děje na základě žádosti, kterou žadatel vyplní buď sám, nebo s pomocí sociálního pracovníka na AD nebo jinde (např. na příslušné obci). AD eviduje seznam žadatelek a žadatelů, po vstupu do služby je uplatňována zkušební doba, která má za cíl poznat na obou stranách (u uživatelky/uživatele i služby), zda je služba pro daného člověka vhodná, zda nepotřebuje jinou službu a zda je schopný dodržovat základní pravidla fungování AD. Pro pracovníky AD je dodržování pravidel a schopnost soužití klientů zásadní. Z hlediska průběžné evaluace projektu se jeví jako důležité podívat se hlouběji na CS porušující pravidla služby AD, která je následně z AD vylučována, a položit si otázku, zda je či není možné službu upravit tak, aby uvedená „vypadávající“ CS službu využívat mohla. **Je ovšem zřejmé, že pobytová služba ve své podstatě, tedy jako organizované soužití hromadného charakteru, má své limity v možnostech přizpůsobení se individuálním potřebám uživatelů a uživatelek. Je zjevné, že služba není nízkoprahem a že soužití vyžaduje kompromis všech účastníků. Pravidla AD**

k tomu mají sloužit. Ke konci září 2022 je situace na AD taková, že externí metodické vedení služby směřuje práci k asertivnějšímu a autonomnějšímu chápání klientů. U pravidel je řešena spíše funkčnost soužití, než jejich formální naplňování (rozhovor vedení AD září 2022).

6 Průběžné vyhodnocení naplnění cílů projektu

6.1 Kapacita a obsazenost služby – statistická data

Azylový dům má celkovou kapacitu 22 lůžek. Tato kapacita je rozložena mezi pokoje pro ženy a „byty“⁵ pro rodiny následujícím způsobem (tabulka č. 5) :

typ pokoje	počet pokojů	počet lůžek
pokoj – ženy – dvojlůžko	4x	8
pokoj – ženy – jednolůžko	2x	2
„byt“ – rodina – čtyřlůžko	3x	12
celkový počet pokojů/bytů	9	22

V azylovém domě je tedy možné ubytovat 8 žen na čtyřech dvojlůžkových pokojích a dvou jednolůžkových a až 3 rodiny o maximálním počtu členů 4 na rodinu v celkem 3 samostatných „bytech“. Kuchyně je všem společná a sociální zařízení je buď společné (ženy) nebo je připojené k „bytům“, tedy exklusivně určené rodinám. Postupně se podíváme na obsazenost AD v čase a na počty uživatelů za roky 2020 a 2021. Obsazenost azylového domu, tedy jeho obloženost⁶, je možné vyhodnocovat různými způsoby. Následující tabulka ukazuje přehled

⁵ Z hlediska stavebního zákona se nejedná o zkolaudovaný byt, protože jde o součást sociální služby a jednotka nevyhovuje stavebně-technickému standardu pro kolaudaci k trvalému bydlení, mj. proto, že nemá samostatný prostor na vaření.

⁶ Obloženost je definována jako procentuální podíl počtu dní, kdy bylo lůžko reálně obsazeno, vůči počtu dní, kdy mohlo být lůžko čistě teoreticky v AD obsazeno. Například pokoj o dvou lůžkách za měsíc čítající 30 dní obsazený jednou uživatelkou po dobu 30 dní vykazuje obloženost 50% - druhé lůžko zůstává celou dobu prázdné. Pokud jsou plně obsazena obě lůžka, je obloženost 100%. Tříčlenná rodina v pokoji se 4 lůžky za 30 dní vykáže obloženost 75% z dané kapacity 4 lůžek pokoje, protože 1 lůžko zůstává prázdné, zatímco celý pokoj („byt“) je obsazený. Přehledy generuje systém Equip dle zadání parametrů. Pro účely evaluační zprávy použita cesta v systému Equip – Přehled – Obloženost.

obložnosti tak, jak je generována systémem Equip za dané období. Zde jsou data k průběžné evaluaci:

Tabulka č. 6 – obložnost služby (zdroj dat: Equip, 14.1.2022. 30.9.2022):

Indikátor	hodnota v procentech	vysvětlení indikátoru
průměrná obložnost – AD 2020	61,44	počet dní v měsíci (roce) vynásobený počtem lůžek vydělený počty dní, kdy je lůžko obsazené
průměrná obložnost – AD 2021	81,50	počet dní v měsíci (roce) vynásobený počtem lůžek vydělený počty dní, kdy je lůžko obsazené
průměrná obložnost – AD pokoje 2020	63,32	stejný výpočet jako výše – pokoje pro ženy
průměrná obložnost – AD „byty“ 2020	57,69	stejný výpočet jako výše – pokoje pro rodiny
průměrná obložnost – AD pokoje 2021	83,50	stejný výpočet jako výše – pokoje pro ženy
průměrná obložnost – AD „byty“ 2021	77,05	stejný výpočet jako výše – pokoje pro rodiny
celková průměrná obložnost AD 2020-2021	71,47	průměr hodnot obložnosti celého AD (první dva řádky této tabulky)
průměrná obložnost – AD „byty“ 2022 (do 30.9.)	83,88	výrazně vyšší než ve fázi průběžné evaluace
průměrná obložnost – AD pokoje 2022 (do 30.9.)	89,62	vyšší než ve fázi průběžné evaluace
obložnost služby v období 1.1.2022 – 30.9.2022	87,71%	celková obložnost pokojů rodin i žen dohromady
celková průměrná obložnost za období realizace projektu 1.1.2020 – 30.9.2022	75,89	Ačkoliv je celková obložnost za 9 měsíců v roce 2022 výrazně vyšší než průměr 2020-2021, výsledná průměrná obložnost je nižší, protože je tvořena průměrem za všech 33 měsíců projektu;

Z dat je patrné, že obložnost, tedy reálné statistické využívání lůžek ve službě, je v roce 2020 nižší, než za rok 2021. Zároveň platí, že obložnost u pokojů je vyšší, než u bytů. To je částečně

způsobeno faktem, že i tříčlenná rodina obsadí pokoj o čtyřech lůžkách, obsazení lůžka se ale do statistiky nepočítá. Z hlediska obsazenosti pokojů pro rodiny je možné hovořit o nejméně 90% obsazenosti pokoje („bytu“), protože za žádný měsíc nebyla vykázána nulová obsazenost pro pokoj, i když v několika případech byl pokoj několik dní volný. V roce 2021 se AD dostává na průměrnou obložnost přes 80%. To vše ovšem v případě, že zadávaná data odpovídají realitě. Jak uvádí vedení AD, služba není schopná přijmout zájemce ihned, vstup do služby je vyjednávám a probíhá nejméně několik dní. AD v současné době nedokáže nabídnout rychlé ubytování, což by bylo možné např. formou tzv. krizového lůžka, které ovšem nebývá standardní službou v AD. Zároveň je nutné pokoje technicky spravovat, např. vymalovat, uklidit, opravit rozbité věci, což může obsazení lůžka zpomalit. V případě, že vážný zájemce o pobyt v AD službu na poslední chvíli odmítne, začíná proces znovu. V případě „bytů“ pro rodiny bylo nutné byt vyspravit a vymalovat po předchozích uživatelích již 3x (rozhovor vedení AD jako doplnění průběžné zprávy, únor 2022). Dalším faktorem je situace, kdy se hlásí více zájemců o službu ve chvíli plné obsazenosti AD. Dle vyjádření pracovníků projektu je možné sledovat určité „vlny zájmu“ o službu AD. Tyto vlny mohou mít různé příčiny, v evaluační zprávě nejsou zkoumány. Azylový dům je dle dostupných dat za roky 2020 a 2021 co do kapacity v průměru vytížený ze 70% své kapacity (lůžka a dny), rok 2021 oproti roku 2020 znamenal nárůst vytížení o cca 20%, zůstává ovšem otázkou, zda je možné obložnost ještě zvýšit tak, aby docházelo k jen malým „ztrátám“ celkové kapacity, např. do 10% (jinými slovy: počet neobsazených lůžek vynásobený počtem dní by celkově nedosahoval 10% všech lůžkodnů). Témata obsazenosti (obložnosti) a rychlosti poskytnutí ubytování by si zasloužila bližší pohled, např. formou diskuze nad procesem formou fokusní skupiny se zaměstnanci, případně i uživatelkami a uživateli služby. Tento pohled posiluje fakt, že AD evidovalo v lednu 2022 kolem 70 žadatelů o službu.⁷ V září 2022 byla situace obdobná, s větším množstvím telefonických zájemců. **Obložnost a tedy využívání služby stouplo ke konci projektu. Služba byla v době finalizace sumativní evaluace na stropu svých možností obložnosti. Celková obložnost stoupla na téměř devadesát procent, ačkoliv celková průměrná obložnost za dobu projektu dosahuje 75 procent (vliv covidu, rozjezd služby). Pokud si služba tuto obložnost udrží, pak zůstane velmi efektivní z hlediska využívání volné kapacity.**

⁷ Zdroj: databáze Equip, 14.1.2022

V AD je vedena **evidence uživatelů služby, jejichž trvalé bydliště je mimo Liberec**. za rok 2021 to bylo celkem 27 uživatelů (jednotlivé osoby včetně dětí), všichni pak z Libereckého kraje. Největší počet, celkem 11 uživatelů a uživatelů, bylo z Jablonce nad Nisou. Mezi dalšími obcemi pak nejsou velké rozdíly, uživatelé pocházeli např. z Osečné, Turnova, Semil, velkých Hamrů nebo z obcí na Frýdlantsku, vždy v řádu jednotek uživatelů na obec (typicky 1 uživatel na obec). Je zřejmé, že AD pokrývá potřeby nejen Liberce, ale i obcích v dojezdové vzdálenosti cca 30 minut od Liberce⁸. Zbytek uživatelů má trvalé bydliště v Liberci. Část osob s trvalým bydlištěm mimo Liberec ovšem může v Liberci pobývat již delší dobu, mají tedy ke krajskému městu vazbu. Uvedené údaje nejsou jiné ani pro rok 2022 (respektive 1.2022-9.2022).

Tabulka č.7: Statistický přehled klientek a klientů AD – základní data získaná z databáze Equip za období 1.1.2020 – 30.9.2022

celkový počet individuálních uživatelů služby (ukončené a aktuální případy Equip, muži a ženy)	120
počet žen (věk 15+)	106
počet mužů (věk 15+)	14
počet dětí do 15 let	22
počet rodin celkem	18
počet ukončených individuálních uživatelů služby celkem	102
počet dospělých uživatelů služby k 30.9.2022	18

Obsazení AD k 15.1.2022

K 15.1.2022 se na AD nacházelo celkem 21 uživatelů a uživatelů služby, z toho 3 rodiny a 10 samostatných žen. Azylový dům tedy byl v daný den plně obsazený. Přehledně je to vidět v následující tabulce (**Tabulka č. 8**):

počet žen (věk 15+) celkem	14
-----------------------------------	-----------

⁸ Data pocházejí z přehledu tvořeného pracovníky AD pro potřeby krajské sítě sociálních služeb, dodáno 14.1.2022.

počet samotných žen (věk 15+)	10
počet mužů (věk 15+)	2
počet dětí do 15 let	5
počet rodin	3

Uvedená tabulka reprezentuje plné obsazení AD a sociální složení obsazení dle kapacit AD, proto ji ponecháváme i v závěrečné evaluaci.

Do této kapitola zařazujeme rovněž sondu do místního původu uživatelek a uživatelů služby. Následující tabulka ukazuje rozpad klientely AD dle místa trvalého bydliště.

Tabulka č. 9: uživatelé služby dle trvalého bydliště – významnější koncentrace a liberecký kraj

trvalé bydliště - obec, mikroregion	počet uživatelů
Liberec	33
Jbc	9
Tanvaldsko	5
Frýdlantsko	18
Hrádek N.Nisou, chrastava, Nová Ves	7
Podještědí	4
Liberecký kraj celkem	109

Je zřejmé, že většina uživatelů služby pochází z Libereckého kraje. Mezi uživateli sice dominuje trvalé bydliště přímo v Liberci, počet libereckých uživatelů ale netvoří více než 21% celkového počtu všech uživatelů. Významně užívají služby AD ženy a rodiny z Jablonce nad Nisou, Frýdlantska, okolí Hrádku nad Nisou, Tanvaldska nebo Podještědí. **Služba AD tak sanuje lokality s významnými socioekonomickými problémy, kde zároveň absentuje sociální bydlení (Jablonec, Frýdlantsko, ale i další místa).** Naopak ze Semil, Turnova nebo Železného Brodu pochází jen jednotky uživatelů.

6.2 Naplnění hlavního cíle projektu – KA1

Naplňování hlavního cíle projektu je odvislé od nastavení sociální služby azylového domu a setkání se s potřebou ubytování u cílové skupiny. Samotná práce v rámci AD je odvislá od

motivace uživatele k plánování další kroků v životě. V AD je možné sledovat křivku motivace a demotivace uživatelů, kdy po cca 14 dnech v AD dochází k intenzivnějšímu individuálnímu plánování (uživatelka je motivovaná), při delším pobytu a neúspěších může dojít k jisté demotivaci. Pro úspěch je důležité realistické nastavení cílů v plánu: „Zda jsou realistické, zda odpovídají situaci klienta, jeho možnostem. Nastavování IP probíhá ve trojici vedoucí pracovníce, klient a jeho asistentka. (rozhovor s pracovnící pro ženy, leden 2022). Situace na podzim 2022 je z hlediska naplňování hlavního cíle projektu (služby) stále stejná: azylový dům poskytuje stabilitu a bezpečí pro nastartování dalších pozitivních změn v životě uživatele služby. Vedení AD k tomu říká (rozhovor říjen 2022), že „v podstatě naplňujeme službu, která tady dlouho chyběla, protože stát ji nedokázal zafinancovat, respektive nebyly podmínky, neděláme nic inovativního, nic extra zvláštního, ale je znát, že tu jsme, a z toho můžeme vyjít.“ Z perspektivy závěrečné evaluace je zásadní, aby individuální plánování s uživateli bylo základně evidované s cílem vyhodnotit faktory úspěšnosti a neúspěšnost jednotlivých kroků klienta ve spolupráci se službou. Touto optikou je možné se podívat zejména na fakultativní aktivity a cíle projektu, zda a jak vedou k emancipaci v bydlení u uživatele AD. Analýza IP je uvedena níže v textu.

6.2.1 Cílová skupina rodiny

Azylový dům zcela naplňuje hlavní cíl u CS rodin, protože rodinám v nouzi poskytuje dočasné ubytování formou sociální služby azylového domu. V Azylovém domě je rodinám poskytováno ubytování a stabilní bezpečné prostředí, stejně jako podpora sociální práce. Zájem o ubytování v AD je vyšší, než je nabídka ubytovací kapacity služby. Praxe AD potvrzuje, že pokud je rodina ubytována, dodržuje pravidla služby a zároveň nenalezne skutečné bydlení, zůstává v AD relativně dlouhou dobu. Azylový dům tedy nemůže pomoci všem potřebným rodinám. Zároveň je AD limitován dispozicemi „bytů“, které mají 4 lůžka. Vícečetné rodiny tak služby AD nemohou využít. Ačkoliv je cílem rodin získat vlastní nájemní bydlení, cesta k němu není z objektivních důvodů jednoduchá, a to zejména díky diskriminačním praktikám současného trhu s bydlením (rozhovory s vedením a zaměstnanci AD). Rodiny ubytované v AD mají za sebou historii bytové nouze nebo bydlení v prostředí sociálního vyloučení, velmi často dluhy a exekuce spojené s nízkými příjmy, její dospělí členové mohou být nezaměstnaní a často mají i další problémy. Pokud se k tomu přidává romská etnicita, jsou šance na získání standardního bydlení minimální. **Otázkou je, co může AD udělat pro zvýšení šance na pozitivní výsledek při**

zajištění bydlení u rodin. Je zřejmé, že velká část odpovědnosti za úspěch leží v rodinách samotných, služba, potažmo projekt, si ale může položit reflektivní otázku ohledně vlastního nastavení služby a fakultativních činností posilujících šance na získání standardního bydlení pro rodiny, tedy jak službu nastavit, aby se šance na bydlení zvyšovaly a pobyt v AD dostal na kratší čas. Souběžně je důležité odpovědět na otázku, jaká rodina na pobyt v AD nedosáhne. Z rozhovoru vyplývá, že rodina neschopná dodržet pravidla služby si bydlení v AD neudrží. Zejména problémy v soužití s dalšími obyvateli AD, způsobené např. aktivním užíváním látek měnících vědomí. Podle dostupných dat (rozhovory, Equip) zájem rodin o ubytování dalece převyšuje kapacitu služby. Azylový dům tak odmítá desítky zájemců měsíčně. Druhou otázkou je **aktivní sociální práce s rodinami**, do kterých se dle pracovníků AD „špatně vstupuje, protože se za nimi zavrou dveře a oni službu nechtějí“ (pracovnice projektu, březen 2021, podzim 2021). Rodina je navíc složitá a vyžaduje náročnější přístup. Rodiny jsou často vnitřně nefunkční, což se projevuje i na špatné spolupráci se službou. V tomto kontextu je pak složité řešit přechod do standardního bydlení, když rodina řeší své vnitřní problémy, na které sama nestačí (zaměstnanci AD). **Z tohoto pohledu by se do AD hodila specializace pracovníka pro rodiny, např. formou SAS. Je to ovšem otázka nejen typu služby, ale i zkušenosti a technik při sociální práci využívaných. Je proto na zvážení, jaké vzdělání pracovníkům projektu v tomto směru poskytnout.** V září 2022 došlo k aktualizaci dat v této oblasti. Hlavní cíl projektu je stále naplňován. AD rovněž eviduje zhruba stejný počet rodin čekajících na umístění do služby, zároveň eviduje zvýšený zájem o službu AD prostřednictvím telefonických dotazů. V oblasti práce s rodinami přímo v azylovém domě došlo na straně služby k posunu. Tým azylového domu se učí chápat prostor pokoje (bytové jednotky) pro rodinu jako autonomní prostor rodiny, a své zásahy do tohoto prostoru minimalizuje. Stejně tak postupuje asertivněji při zasahování do oblasti výchovy dětí. Zaměstnanci AD vidí, že rodiče nemají vždy dostatečné rodičovské kompetence, zároveň ale chápou, že instruování a napomínání v této oblasti nemusí mít vždy kýžený efekt. V září 2022 eviduje AD narůstající počet domácností, které poptávají krizové ubytování a bydlení (rozhovor vedení AD).

6.2.2 Cílová skupina ženy

Azylový dům zcela naplňuje hlavní cíl u CS rodin, protože samotným ženám poskytuje ubytování formou pobytové sociální služby. V Azylovém domě je ženám poskytováno ubytování a stabilní bezpečné prostředí, stejně jako podpora sociální práce. Služba, respektive lůžka, jsou průběžně obsazována a AD eviduje i čekatelky na uvolnění lůžka. Zároveň platí, že část cílové

skupiny žen na ubytování v AD z různých důvodů nedosáhne. Prvním prahem je možnost pobyt zaplatit, což ale není největší problém. Tím jsou pravidla služby, jejichž nedodržování, zejména opakované, vede k ukončení poskytování služby ze strany AD. Jsou ženy, které službu AD potřebují, ale pravidla je odradí, nebo vedou k odchodu ze služby. Dekompenzovaný stav duševního onemocnění u klientky, nebo užívání látek měnících vědomí, případně kombinace uvedeného (duální diagnóza nebo její projevy) jsou největším problémem, který způsobuje, že potřebná žena službu využít nemůže. Zde jde především o neschopnost dodržet pravidla služby, jejichž dodržování vede k hladšímu soužití jednotlivých uživatelů a uživatelů služby. Jinými slovy, není takový problém samotná nemoc nebo samotné užívání látek, ale důsledky pro chování člověka v soužití s ostatními v této pobytové službě. Je otázkou, do jaké míry je tento problém spojený s faktem, že pokoje pro ženy jsou dvoulůžkové a jen 2 jsou jednolůžkové. Tyto jednolůžkové pokoje jsou prioritně dány do užívání těm klientkám, které pracují, nebo ve službě fungují z pohledu pracovníků dobře, a tedy si pokoj „zaslouží“. Je tedy otázkou, zda by v AD mohla žít samotná žena, která užívá látky měnící vědomí, nebo je duševně nemocná, kdyby měla samostatný pokoj. Ten by jistě snížil riziko konfliktu, to by ale stále existovalo, protože ženy sdílejí další vybavení AD: kuchyni a obývací pokoj, sociální zařízení a prádelnu. **Pro závěrečnou evaluaci bylo zjištěno, že systém dvojlůžkových pokojů části žen vyhovuje z důvodu potřeby sdílet prostor a mít blízko sebe další osobu. Azylový dům zároveň vždy předem pečlivě zvažuje a komunikuje, jaké dvě osoby k sobě na pokoj dát. Je to stále systém „pokus omyl“, často se řeší výměna pokoje a stěhování, ale zohledňování jistých faktorů již před nastěhováním do AD zvyšuje šance na dobré soužití v rámci pokojů.** Ve věci dynamiky ženského kolektivu⁹ uvádí zaměstnanci AD zajímavý postřeh (vedení AD říjen 2022, předchozí rozhovory se zaměstnanci v AD): *„snažíme se s tím pracovat, řešíme i přestěhování z pokoje na pokoj, řešíme, kdo ke komu půjde, když přichází na AD; ženy si tu dělají i naschvály, u mužského AD je to skoro jedno, když přijde pátý na pokoj, protože už tak je tam větší skupina. Jsou klienti, kteří vyloženě nechtějí být sami, pak jsou tu ti, kdo chtějí vlastní intimitu. V tom se projevuje i například dlouholetý zvyk žít na ubytovnách nebo azylových domech, ti lidé jsou zvyklí nebýt na pokojích sami.“* V tomto směru je vhodné

⁹ Je zřejmé, že ne všechny uživatelky AD chápou skupinu ubytovaných žen jako kolektiv. Kolektiv je zde chápán jako umělá skupina vzniklá souběhem pobytů jednotlivých žen, ne tedy jako vědomě spojená skupina s jistým kolektivním cílem. Tyto ženy ovšem tráví významnou část času společně pobýtem v jedné budově, užívají společnou část zařízení, sdílejí pokoje atd., odtud tedy slovo vyjadřující kolektivní rozměr soužití.

podotknout, že **v případě přidělení sociálního bytu jednotlivé osobě je nutné pracovat s možným rizikem samoty, jak ukazují projekty sociálního bydlení po celé ČR.**

6.2.3 Kdo z řad CS osob v bytové nouzi nemůže využít služby AD

V rámci cílové skupiny osob v bytové nouzi nemohou službu využít samotní muži. Služba je určena pro rodiny a samotné ženy. Zatímco cílová skupina samotných žen je snadno definovatelná, definice CS rodin je složitější. Rodina mohou být dva rodiče opačného pohlaví a jejich děti, stejně jako pouze jeden rodič s dětmi či dítětem, případně dva sourozenci, prarodiče s vnoučaty, samotný otec s dítětem nebo dětmi, atd. V kontextu Liberce neexistuje žádný další azylový dům zaměřený na rodiny. Dva jiné azylové domy v aglomeraci Liberce se zaměřují na samotné matky s dětmi (muži do této pobytové služby vstoupit nemohou), je tedy logické, že AD ve Věkově ulici poskytuje ubytování spíše rodinám s mužskými členy. Služba azylového domu má nastaveny následující vstupní podmínky:

Na základě vstupních podmínek služby, závěrů výzkumu IPSOS (2020) a rozhovorů s pracovníky, je možné konstatovat, že **službu AD, mimo výše uvedené, nemohou využít:**

- osoby duševně nemocné ve stavu, kdy nejsou schopné dodržovat pravidla služby a nejsou schopné soužití v pobytové službě bez permanentní odborné lékařské podpory (dekompenzované duševně nemocné osoby)¹⁰
- osoby s duální diagnózou, které nejsou v dané situaci schopné dodržovat pravidla služby a soužití s dalšími uživateli
- osoby s potřebou intenzivní lékařské péče, osoby nesoběstačné, např. vozíčkáři
- osoby vykazující známky rizikového užívání návykových látek, kdy toto užívání negativně ovlivňuje schopnost dodržovat pravidla služby a soužití v AD
- osoby dříve z AD vyloučené (zde je postupováno individuálně)
- osoby, které nemohou zaplatit ubytovací poplatky

Zaměstnanci považují současné nastavení vstupních podmínek a pravidel využívá služby za adekvátní. Pro zaměstnance projektu (služby) je obtížné si představit, že by náročnější CS, která nyní do AD není akceptována, zde byla ubytována. Hlavním důvodem je neschopnost

¹⁰ Zde je nutné upozornit, že služba AD nezkoumá (a ani podstatu problému, ani příčiny chování, a že nemůže diagnostikovat duševní onemocnění. Služba posuzuje chování a jednání uživatelů nebo zájemců vzhledem k riziku pro ostatní uživatele a uživatelky, a pro bezpečné fungování služby jako takové.

rizikových uživatelů dodržovat pravidla služby, zejména v soužití s jinými uživateli, kteří se aktuálně např. straní návykových látek. Nesoběstační uživatelé služby by službu neúměrně zatěžovali. Problémy s částí potřebné cílové skupiny tak oscilují mezi zdravotním aspektem a aspektem soužití v rámci pravidel služby. Je otázka, zda by mohla existovat nějaká sekce AD, samostatný pokoj a na něj navázaný režim služby pro klientku upravený tak, aby soužití s dalšími osobami v AD bylo možné. Zaměstnankyně projektu problém komentuje: „*Osoba závislá, např. na pervitinu, má problém s denním režimem, protože ho může mít otočený, v noci funguje a přes den spí, to dělá problémy v soužití s někým, kdo večer spí a ráno jde do práce*“ (rozhovor, březen 2021).

U osob s psychotickými projevy, nebo se závažnějším duševním onemocněním obecně, je problém, že AD předpokládá poměrně velkou samostatnost. Zároveň jsou podle vyjádření pracovníků služby projevy duševních nemocí nejasně čitelné a obtížně vyhodnotitelné. Za předpokladu stálé nebo pravidelné přítomnosti odborníka, např. psychiatra, by ubytování osoby s psychotickými projevy možné bylo. U duálních diagnóz, které jsou u osob v bezdomovectví (a tedy bytové) nouzi poměrně časté, je situace ještě komplikovanější. Zaměstnanci projektu, byť ne všichni, znají koncept „mokrého azylového domu“, soudí ale, že tyto domy mohou být určené spíše výhradně pro dané klienty, a nebylo by dobré mísit motivované abstinenty s osobami konzumujícími látky měnící vědomí. Pracovnice pro ženy si všímá, že při přitvrzení pravidel „se nás klienti snaží obelhat, předstírají, že mají práci. Zkoušíme různé cesty.“ AD tedy průběžně hledá harmonii mezi vymáháním pravidel a svobodou a samostatností pro uživatele. „*Klienta, který nepracuje, který tu hnije, tu mít úplně nechceme*“, uvedla pracovnice pro ženy (březen 2021).

Pravidla jsou v AD přítomná a je možné se k nim vracet. Klienti často pravidla nevnímají. Vnitřní pravidla AD jsou sice jasně nastavená, jejich dodržování bylo za dobu realizace vymáháno s různou intenzitou. Lze říci, že v první fázi (leden 2020 – únor 2021) byl režim v AD poměrně benevolentní, následovalo období větší přísnosti (březen–červenec 2021), kdy se začal uplatňovat sankční systém, v současné době se vymáhání uplatňuje s jistou mírou benevolence. Analýza pravidel a jejich uplatňování není předmětem evaluace služby, souvisí ale s tématem úspěšného začleňování klientů a pro zaměstnance i uživatele je to důležité téma, proto se jím okrajově v evaluaci zabýváme. Je na zvážení, zda fungování pravidel nereflektovat systematicky pomocí sledování určitých dat (uplatňování sankcí, ukončování

služby apod.) a diskuzi nad posunem pravidel nebo jejich vymáhání tak, aby byl zachován relativně bezproblémový provoz AD a zároveň se posilovala motivace klientů zůstat ve službě a se službou spolupracovat na vlastní emancipaci a cestě k standardnímu bydlení. Zkušenost azylového domu s tématem na podzim 2022 je taková, že zaměstnanci azylového domu již tak moc neřeší formální naplňování pravidel ze strany uživatelů, jako spíše projevy negativního chování a jejich vliv na kvalitu společného soužití různých osob (a osobností) v rámci pobytové služby. V tomto směru je zřejmé, že azylový dům jako služba může mít sebevětší snahu tyto záležitosti jen minimálně korigovat a stavět na pozitivních faktorech soužití, ale že samotný design azylového domu jako pobytové služby neumožňuje ani rozvolnit pravidla, ani zamezit vzniku konfliktních situací. Jedná se tedy jednoduše o limit služby jako takové. Azylovým dům může pouze reflexivně pracovat s danými situacemi, s dynamikou ženského kolektivu a s odrazem této tematiky uvnitř týmu (porady, supervize).

6.3 Naplňování cílů služby u KA fakultativní služby

6.3.1 Osobní a rodinná finanční situace

Finanční situace klienta AD je tématem od samotného vstupu do služby ubytování. Jelikož uživatel za službu AD platí, je téma zajištění financí součástí vstupního pohovoru. Jistý vhled do situace klienta tak pracovníci AD mají již v rámci vstupu do služby. Následná sociální práce zaměřená na řešení finanční situace se odvíjí postupně jak v rámci oficiálních schůzek s klientkami a klienty, tak během interakce realizované společným podílením se na běžných činnostech jako je vaření nebo úklid. Hlubší mapování např. dluhové situace klientky nebo rodiny je závislé na ochotě klientek a rodin téma sdílet. Tato ochota je zase odvislá od důvěry, kterou ve službu AD mají, a od vlastního vědomí, že téma je důležité. Dělá se systematicky? Služba azylového domu umožňuje klientkám a rodinám pracovat na vlastním hospodaření s penězi. Služba je zároveň od 1.3.2021 pro klienty velmi levná, protože cena ubytování byla snížena a mnoho věcí lze v AD získat zadarmo, např. potravinovou pomoc nebo prací prášek. Služba tedy umožňuje klientkám a rodinám spořit finance. Dluhové téma se s uživatelkami a uživateli služby otevírá nesnadno, uživatelé nechtějí sdělovat konkrétní informace. Mapování dluhů probíhá formou *small talks*, jejichž součástí je motivace řešit dluhy s odbornou službou. AD Věkova zprostředkovává kontakt na dluhové poradce v organizaci Člověk v Tísni, o.p.s.. Otázka pro sumativní evaluaci: Kolik klientek využilo služeb ČvT? V případě, že klient nerozumí

dokumentům z pomezí právní a finanční oblasti, je využíváno i služeb právního poradce. Službu právního poradenství dosud využily celkem 3 klientky.

6.3.2 Aktivity směřující k návratu na trh práce

Při snaze získat zaměstnání je pro uživatele služby obtížné využívání moderních technologií nebo obecně jednání s dalšími aktéry. AD pomůže s hledáním na internetu, ale například hovor s majitelem bydlení už klient vykonává sám, a to, jak působí, může snížit jeho reálné šance na získání bydlení. Blokem při získání legálního zaměstnání a tedy financí na bydlení mohou být i exekuce. Aktivita pracovní diagnostiky zprostředkovaná nákupem služby, se brzy ukázala jako ne příliš funkční (realizováno u 2 klientek v roce 2020). Pracovní diagnostici nebyli znalí situace klientů a po vyhodnocení doporučovaly na trh práce nevstupovat, nebo posilovali neadekvátní očekávání uživatelek a uživatelů. Z hlediska časté kombinace předlužení a nízké kvalifikace je pracovní diagnostika nevhodným nástrojem pro práci s klienty. Osoby s četnými exekucemi musí být velmi motivované, aby nastoupili do legálního zaměstnání. Jako funkční se naopak ukázala spolupráce s organizacemi zprostředkujícími brigády a chráněná pracovní místa, což zatím využili celkem 3 uživatelky AD. Bylo by možné posílit cílené dluhové poradenství v kombinaci s hledáním adekvátního zaměstnání vždy pro konkrétní klientku. AD pomáhá s tvorbou CV, s přípravou na pohovory, se zařízením rekvalifikace na ÚP. Může pomoci reálně uvažovat na dluhovou a pracovní situaci, naopak zprostředkování hromadných kurzů nebo cílená pracovní diagnostika bez zohlednění dalších aspektů života uživatele služby příliš praktické nejsou. Pracovníci rovněž hovoří o potřebě zlepšit komunikaci a vystupování uživatelů služby během jednání s potenciálním zaměstnavatelem. *„My je na pohovor připravíme, naučíme je hledat na internetu, uděláme CVčko, když jsou ale na jednání sami, stane se, že je zaměstnavatel nevezme.“* (zaměstnankyně projektu, leden 2022). Větší šance je u neziskovek nebo agentur, které nabízejí nízkokvalifikované pracovní pozice i např. formou brigád. Jakkoliv se může jednat o neplnohodnotná zaměstnání, představují tyto kontrakty významný úspěch na poli zaměstnání. Aktivity koučinku, financované z přímých nákladů projektu, již realizované nejsou, protože nabídka se nesečkala s poptávkou ze strany uživatelek. Jedna pracovnice rovněž hovoří o potřebě tzv. *jobklubů*, které by posílili dovednosti a kompetence uživatelek jednat samostatně na trhu práce, např. formou nácviků pohovorů nebo telefonátů. Z neziskových organizací v Liberci spolupracuje na této věci AD s Centrem Kašpar (z.s.), Tulipanem (z.s.) a Rytmusem (z.s.). Bylo by vhodné se na problém více zaměřit a

nalézt adekvátní podporu mezi řešením dluhů, zvyšováním kompetencí k zaměstnání a hledáním adekvátní pracovní pozice takřkajíc „šité na míru“ klienta. Zde je samozřejmě nutné vyjít z konkrétních situací klienta a zobrazit uvažování do individuálního plánování. **Jistou možností by byl koncept *jobfirst* pilotovaný v zahraničí¹¹. V každém případě by bylo dobré téma odborně vyhodnotit se specializovanou organizací na téma znevýhodnění na trhu práce, jako je např. Rubikon, z.s..**

6.3.3 Aktivity směřující k návratu do standardního bydlení

Zaměstnanci AD realizují spolu s klienty individuální plánování, jehož součástí je téměř vždy získání samostatného bydlení. Fakultativní služba podporující návrat do standardního bydlení zahrnuje mapování možností na komerčním trhu s byty, podporu a motivaci směřující k registraci zájemce o městský byt v Liberci a možnost spoření na AD na kauce a provize. Nad rámec fakultativních aktivit se díky kontaktům AD s donátory podařilo získat peníze na kauce pro uživatele služby, a to formou peněžního daru. Zaměstnanci uvádějí, že nejpozději po 14 dnech pobytu v AD je důležité začít s uživatelem systematicky sociálně pracovat, byť často je pracováno i dříve. Ideální představa, že klienti brzy získají dobře placené zaměstnání a například po 6 měsících mají našetřeno na kauci a mohou odejít do vlastního bydlení, je ale obtížně realizovatelná. Velkým problémem může být získání placeného zaměstnání, protože nízko kvalifikovaných pozic je málo a uživatelé mají i další hendikepy. V AD není systematicky vyhodnocováno, co je hlavní bariéra nebo komplex bariér při získání standardního bydlení, tedy krom faktů, že klienti mají nízké příjmy a kompetence, versus realita trhu, který si nájemníky filtruje a vybírá a diskriminuje z důvodu financí, jednání nebo etnicity. Diskriminaci z důvodu etnicity potvrzují zaměstnanci projektu i uživatelé služby. **AD je ve své podpoře při získání standardního bydlení silně limitován faktem, že kapacity pracovníků se zaměřují na samotný provoz služby, a přesah do hledání bydlení se omezuje na podporu sociálního pracovníka při hledání bydlení, nemůže ale klienty do bydlení doprovázet nebo je cíleně učit dovednosti při jednání na trhu s bydlením. Daří se naplňovat cíle hledání standardního bydlení? Z odpovědí pracovníků projektu je patrné, že se dařilo dobře tam, kde byla spolupráce s městem nebo možnost finančního daru. AD realizoval i podporu**

¹¹ Jedná se o koncept obdobný principu Housing First, kdy se přímo hledá zaměstnání „ušité na míru“ potřebám klienta, a to z různých hledisek, jako je míra úvazku, tematické zaměření, reálné dovednosti a zájmy klienta apod. Nepostupuje s nácvičky a tréninky, ale jde se rovnou na věc tím, že klienta je nutné adekvátně podporovat, aby práci zvládl. Stručně o konceptu v angličtině zde: <https://www.techopedia.com/definition/22053/shortest-job-first-sjf>

doprovodu při jednání s majiteli bytů (1 rodina, 1 žena). Významnou změnou byla úprava ceníku služeb AD, provedená od 1.3.2021.¹² V prosinci 2021 byly platné tyto ceny:

Tabulka č. 10 – ceny AD platné od 1.3.2021:

uživatel	cena za noc
Dospělá osoba v rodině	40 Kč
Dítě v rodině	20 Kč
Samotná žena	50 Kč

Měsíční pobyt samotné ženy tak vyjde na cca 1500 Kč, čtyřčlenná rodina (2 dospělí a 2 děti) pak zaplatí 3600 Kč. Tyto ceny jsou více než příznivé, srovnáme-li ceny pobytů na jiných AD, kde se za noc a osobu platí 80-120 Kč, nebo uvažíme-li, že garsonka v Liberci může vyjít na 8-10.000 Kč měsíčně, včetně služeb. Tyto ceny AD neodrážejí reálné náklady služby, která je financovaná vícezdrojově. Služba vybírá poplatky za ubytování a přijímá dotace z krajské sítě sociálních služeb. Hlavním zdrojem financí je ovšem projekt OPZ, který je předmětem této evaluace. Uvedené ceny za pobytovou službu AD bylo možné nastavit díky nastavenému systému příjmů a výdajů projektu.¹³ Ceny jsou tedy motivační pro klienty AD, protože umožňují i osobám s nízkými příjmy (z nichž některé navíc během pandemie covid přišli o zaměstnání) **šetřit prostředky, které lze později použít k získání standardního bydlení. Je otázkou, zda je s touto možností adekvátně pracováno na straně rodin i jednotlivců, a zda AD vyčerpává všechny možnosti podpory klientek a rodin směřující k využití tohoto bezesporu velkého potenciálu. Nejméně 5 žen a 3 rodiny získaly standardní bydlení.**

Z rozhovoru s vedením AD a z přehledu vyplývá, že cíl projektu podpořit klientky a rodiny v získání standardního bydlení se i přes omezené možnosti daří. Vedení AD výsledek nevnímá jako jednostrannou zásluhu AD, ale upozorňuje na komplementární podporu projektu Centrum bydlení Liberec (dále CBL) realizovaného statutárním městem Liberec¹⁴. Projekt CBL je inovací vstupu do městského bydlení v Liberci a realizuje i podporu v bydlení. Na základě

¹² Je zřejmé, že tato změna se odráží i v oblasti finanční situace uživatelů. Změnu uvádíme v části k bydlení z důvodu provazby na šance na získání standardního bydlení.

¹³ Zjednodušeně řečeno platí, že peníze, které AD jako služby vybere za pobyt, se v rozpočtu projevují jako krácení dotace.

¹⁴ Centrum bydlení Liberec, projekt OPZ z KPSVL výzvy č. 52 (návazný projekt Kontaktní sociální práce 2018-2020), realizace CBL je 1/2021-10/2022. Projekt realizuje monitoring bytové nouze, zabydlování a podporu v bydlení, prevenci ztráty bydlení a koncepční činnost.

registrace klientů AD a ověření jejich situace místním šetřením doporučuje centrum po kolektivním vyhodnocení klienty AD do bydlení, stejně jako nabízí následnou podporu v sociálním bytě. Druhou příznivou okolností pro zabydlení klientek a rodin z AD je realizace investičních projektů IROP na rekonstrukce městských bytových domů v rámci výzev na sociální bydlení (IROP v rámci IPRÚ). První dům z těchto projektů byl dokončen na konci roku 2020, další dva pak město obsazovalo (prostřednictvím projektu CBL) v období říjen až listopad 2021, šance pro registrované domácnosti z AD se tak zvýšily. Je nutné podtrhnout, že ačkoliv AD nemá vliv na přidělení bytu, jeho spolupráce s dalšími projekty přispívá zabydlování domácností, protože motivování k registraci a participace na vyhodnocení situace klienta, zvyšují šance dané osoby na získání bytu. Pozitivní příklad následně motivuje další klienty AD ve snaze získat městský byt. Uvedené snahy narážejí na limity v podobě nedostatečné nabídky bytů, a objektivních překážek pro část CS, protože trvalé bydliště mimo Liberec nebo dluhy vůči městu jsou bariérami nastavenými v pravidlech pro přidělování městských bytů v Liberci. Zaměstnanci AD i uživatelky definují hlavní bariéry při získání standardního bydlení. Mezi hlavní důvody neúspěchu patří: finance (vstup do bytu je drahý), početnost rodin (vysoký počet členů rodiny), specifické hendikepy; dojem, kterým působí, etnicita a nedostatek kompetencí. Z rozhovorů vyplývá, že chybí kapacita či specializace pracovníka, který by se tématu přechodu do standardního bydlení mohl věnovat více, dosáhnout „dál za AD“, mohl s uživatelem přechod připravit, více komunikovat, podpořit v zabydlení, ať už do obecního bytu, nebo na realitním trhu. V případě realitního trhu by byla potřeba podpora při získání bytu a také systém garanci (sociálně-realitní činnost), případně navázání na jinou specializovanou službu pro toto téma. V průběžné evaluační zprávě bylo doporučeno, aby téma přechodu do standardního bydlení bylo diskutováno formou dvou fokusních skupin: jedné se zaměstnanci, druhé s uživatelkami/uživateli služby. **V rámci sumativní evaluace byla realizována pouze fokusní skupina se zaměstnanci.** Od realizace fokusní skupiny s uživatelkami služby bylo z kapacitních důvodů upuštěno (realizují se besedy, a další kolektivní aktivita by neměla dle pohledu vedení AD vysokou účast). **Fokusní skupina se zaměstnanci identifikovala bariéry pro získání standardního bydlení, zejména pak:**

- nedostatečné hospodaření
- adiktologické problémy
- nedostatečné kompetence a dovednosti k jednání
- nízké příjmy, dluhy a exekuce, často nezmapované

- dušení potíže
- zvyk na bydlení v hromadném zařízení
- diskriminace z různých důvodů (vč. etnicity, věku a počtu členů domácnosti)

Je zřejmé, že uvedené bariéry pro vstup do standardního bydelní potřebují adekvátní řešení. Fokusní skupina poskytla výstupy, která organizace zapracovala do rozvažovaného záměru na realizaci neinvestičního projektu sociálního bydlení v rámci OPZ+. V době zpracování sumativní evaluace byl projektový záměr v podrobnější přípravě. Projekt by měl uvedené bariéry pomáhat překonávat pomocí sociálně-reálnosti činnosti (rozhovor vedení AD září 2022).

6.3.4 Dohled nad zlepšením školní docházky

Projekt AD předpokládal vazbu na OSPOD a školy s cílem sledovat docházku dětí na AD ubytovaných. Reálně se toto sledování docházky nerealizovalo, ačkoliv existuje předpoklad, že se docházka zlepšila. AD pomáhal rodinám najít školu a školku v blízkosti služby. Během pandemie koronaviru nebylo sledování dat vůbec možné. Sledování dat v této oblasti je rovněž omezeno možnostmi OSPOD a škol sdílet informace. Pracovnice AD zároveň domácnosti podporovali v online výuce. Pracovnice projektu hodnotí spolupráci s OSPOD jako omezenou, s tím, že si dokáže představit hlubší spolupráci např. formou případové konference, ukázala-li by se jako potřebná.

6.3.5 Zprostředkování terapeutických služeb

Projekt azylového domu nabízí zprostředkování terapeutických služeb. Za dobu realizace projektu **došlo k využití služeb celkem pěti terapeutů ze dvou rozdílných terapeutických týmů**. Služba byla pro uživatelky a uživatele služby dostupná začátkem roku 2020. První tým využívaný zejména v první polovině realizace služby, nabízel sezení v sídle terapeutické služby. Nabídku využily celkem 2 klientky, z nichž jedna do terapie po několika sezeních přestala docházet, druhá přestala docházet jak do terapie, tak odešla z AD. Druhý tým realizoval neformální skupinová sezení na AD a individuální podporu, sezení či rozhovor buď v místě služby terapie, nebo na AD, případně formou procházky mimo AD. Obecně lze říci, že nabídka fakultativní služby psychoterapie je pro většinu klientek a klientů AD potřebná, protože lidé ubytovaní na azylovém domě si přinášejí psychické obtíže, ať už spojené s traumaty utrpěnými v dětství, nebo se situacemi bytové nouze a krizí vztahů v dospělosti. Velmi často jsou tyto obtíže propojeny do složitých komplexů. „Snad všichni si nesou nějakou bolístku, většinou

trauma, ať už z dětství, nebo ze současnosti, ze vztahu apod.“ (odborná pracovnice pro ženy, březen 2021). Aktuálně využívaný tým nabízí celkem 3 terapeuty (jak ženy, tak muže), což dává možnost volby klientkám. Skupinové terapie byly v období od února 2021 do července 2021 chápány jako povinné, což se ukázalo jako nefunkční (rozhovory s pracovníci projektu). Aktuálně jsou opět dobrovolné a dle slov zaměstnanců „chodí ty ženy nebo členové rodin, kteří nejsou v zaměstnání, kteří jsou aktuálně v AD“ (pracovnice v sociálních službách, prosinec 2021).

Mezi zaměstnanci je shoda v tom, že by terapie měly pokračovat a měly by být zcela dobrovolné, stejně jako by bylo dobré udržet jak individuální, tak skupinovou formu terapie. Jako pozitivní se ukazuje nabídka více terapeutů (možnost volby i např. dle pohlaví/genderu terapeuta) a možnost volby, kde se sezení koná. Možnost bezplatně využít služby kvalitního terapeuta či terapeutů může být zásadní nejen pro zvýšení kvality života klientky nebo klienta, ale především díky postupnému pojmenovávání duševních obtíží a možných cest k řešení lze předpokládat zvýšení šancí za životní stabilizaci a získání standardního bydlení. Terapie je zde chápána jako možnost, nikoliv povinnost, je proto vhodné mít k dispozici několik terapeutů, kteří dokáží flexibilně nabídnout takovou formu podpory, která je potřebná. Na straně druhé není možné terapii chápat jako jedinou nebo hlavní možnost řešení pro klientky AD. Terapie může být jedním ze zásadních kroků na cestě k lepšímu životu mimo AD.

Téma traumat bylo identifikováno jako velmi časté a zásadní pro řadu klientek a téma bylo reflektováno i formou promítání tematického videosnímku s následnou besedou. Kolektivní charakter promítání s besedou lze považovat za komplementární k možnosti individuálního rozhovoru či sezení s terapeutem – obě formy odpovídají na trochu jinou potřebu, a je tedy vhodné je takto zachovat. **Otázkou zůstává, jaké časové dotace dávat jak pro individuální, tak pro kolektivní sezení či besedy. Z hlediska evaluace aktivit psychoterapie je jen velmi obtížné měření dopadu na uživatelku či uživatele. Je nicméně důležité zaznamenávat využívání služby u každého uživatele tak, aby bylo možné zpětně vyhodnotit délku a četnost užívání ve vztahu k délce pobytu v AD a následné životní trajektorii uživatele.** Je nicméně zřejmé, že je možné vyhodnocovat pouze korelaci událostí doplněnou o reflexi uživatele, tedy ptát se, co se v životě uživatele odehrává a jak ona či on dopad terapie hodnotí. **Výsledky šetření psychoterapie pro sumativní evaluaci jsou uvedeny níže v textu.**

6.3.6 Aktivity smysluplného trávení volného času

Tyto aktivity jsou realizované svépomocí a nemají oporu v přímých nákladech rozpočtu. V azylovém domě byly realizovány akce pro rodiny s dětmi a pro žena u příležitosti Halloweenu, na Mikuláše, o Vánocích nebo na Dětský den – jednoduše dle významných dní našich kulturních svátků. Realizují se aktivity ručních prací, finance pro tyto akce jsou distribuované z nepřímých nákladů projektu. Jedním z hlavních cílů je ukázat rodinám pozitivní způsoby trávení volného času s dětmi. Každá příležitost je využita pro kolektivní akci, na které se mohou podílet všichni, a jenž přináší bonus v podobě zábavy nebo chutného jídla, společně připraveného. Tyto akce má na starosti jedna konkrétní pracovníce v sociálních službách, která se na to specializuje. Evaluátor se přímo účastnil jedné takové akce (dětský den), kterého se účastnilo nejméně 10 uživatelů služby. Na AD jsou dále realizovány pravidelné besedy s organizacemi působícími v sociální oblasti. Tyto besedy mají za cíl přiblížit služby dalších neziskových organizací, a propojit tak klienty na pomoc, kterou pak mohou využít. Souběžně jsou otevírána témata uživatelkám a uživatelům blízká. Tyto besedy nemají oporu v projektu ani rozpočtu, ukazují se ale jako velmi prospěšné, je vhodné v nich pokračovat a zahrnout je i do uvažování nad návazným projektem. V AD byly dosud realizovány besedy s organizacemi působícími v dluhovém poradenství, adiktologii, krizové intervenci a tématu domácího násilí, psychoterapii, zaměstnanosti znevýhodněných skupin, sexbyznysu nebo prevenci rizikového chování u dětí a mládeže. O besedy je zájem, přesná návštěvnost se zatím nesleduje. V plánu je beseda s ČČK na téma první pomoci nebo film o traumatech a terapiích (2022).

6.3.7 Přehled spolupráce AD s dalšími službami

Azylový dům spolupracuje s řadou aktérů a organizací. Míra spolupráce je různá, následující přehled je orientační a vychází z rozhovorů v březnu 2021, opakovaně ověřováno do konce roku 2021 a průběžně v roce 2022 (do 30.9.2022).

tabulka č. 11: přehled spolupráce AD – organizace, stav k 15.1.2022, aktualizace 31.10.2022:

Přehled spolupráce s dalšími službami a organizacemi – AD Věkova		
organizace a služba	spolupráce	poznámka
Romodrom, o.p.s. – terénní služby	málo	

Romodrom. o.p.s. – dluhové poradenství	ne	
Naděje - NDC	ANO	často
Naděje – Noclehárna Kateřinky	ANO	často
Člověk v Tísni, o.p.s - dluhy	ANO	přesměrování
Děčko Liberec, z.s. - dluhy	NE	
Advaita, z.ú.	ANO	ambulantní poradna
Most k Naději, z.s.	ANO	méně než Advaita (jiná CS)
Fokus, z.s.	ANO	poradenství – duševní nemoci
Tulipan, z.s.	ANO	zaměstnání klientek
DRAK, z.s.	NE	SAS
OCHL – azylové domy	ANO	
Rytmus, z. ú.	ANO	podpora zdravotně postižených (získání zaměstnání)
Centrum Kašpar, z. s.	ANO	zaměstnanost (vzdělávání, navazování na zaměstnavatele)
Sociální bydlení v Liberci	ANO	Humanitní oddělení, Centrum bydlení Liberec (CBL)
Oddělení sociálních činností Liberec	ANO	
OSPOD Liberec	ANO	
odborní sociální péče – další obce	ANO	
Úřad práce	ANO	denně, dávky na bydlení i jiné, rekvalifikace
KNL – psychiatrické oddělení	NE	
Potravinová banka, z. s.	ANO	pravidelná pomoc do AD
Nábytková banka, z. s.	ANO	
pracovní agentury	ANO	zprostředkování zaměstnání
soukromí dárci	ANO	materiální pomoc, finance

Mezi další cíle, které se v realizaci projektu objevují, ale nemají oporu v cílech projektu nebo KA2, patří zmírnění negativních dopadů špatného zdravotního stavu nebo životního stylu pomocí režimu na AD, podporou ve využívání zdravotnických služeb apod. Ad rovněž předchází duplicitě s jinými službami již ve fázi vstupu do ubytování.

6.4 Vybrané kazuistiky a trendy u CS

6.4.1 Kazuistika 1 – žena

Starší žena má za sebou historii bytové nouze a pobyty v azylových domech. Své bydlení v minulosti prodala, následně bydlela v pronájmech, díky nadužívání alkoholu došlo k nějakým nehodám a vznikly problémy. Pochází z Českolipska a chce dále žít v Liberci. Díky AD získala zaměstnání, AD chápe jako bezpečné místo a možnost odrazit se, pomoci sociální práce si váží. Protože pracuje, má k dispozici vlastní pokoj. AD chápe jako dočasné ubytování, chápe i význam pravidel, které sama ne vždy dodrží. Jiné fakultativní služby, než pomoc k zaměstnání a zprostředkování kontaktu na sociální bydlení v Liberci, uživatelka nevyužila. Uživatelka získala nájemní byt od SML (sociální bydlení IROP) od 1.12.2021. Do budoucna, bez ohledu na financování služby, bude dobré sledovat míru udržení bydlení.

6.4.2 Kazuistika 2 – žena

Tato uživatelka má adiktologické problémy, prodělala několik léčení, naposledy v psychiatrické léčebně v Bohnicích. Nadužívá zejména léky na spaní, to jí opakovaně způsobovalo problémy v práci a zavinilo i ztrátu bydlení. Na AD je během provozu služby již podruhé (v době rozhovoru – září 2021). Služby si váží a pravidla respektuje, aktuálně byla bez užívání léků. AD v době rozhovoru vnímala jako “druhou rodinu”. Pracuje na částečný úvazek. Uživatelka měla problémy se spolubydlící, která má z jejího pohledu špatné hygienické návyky a neuklízí. Informace z prosince 2021 byla nicméně taková, že tato uživatelka službu opětovně opustila, a není známo, kde je.

6.4.3 Kazuistika 3 – rodina

Jedná se o rodinu – tatínka s nezletilým dítětem. Otec řešil adiktologický problém, využíval služby ambulantní adiktologické služby. Po necelých 2 měsících pobytu v AD získala rodina

sociální byt v nově zrekonstruovaném domě (sociální bydlení IROP), které si udržely dosud (informace k 15.1.2022). Je to příklad domácnosti v bytové nouzi, kdy AD splnil úlohu dočasného řešení, na něž navázalo řešení dlouhodobé (sociální byt). AD zprostředkovalo podporu nábytkové banky.

6.4.4 Kazuistika 4 – rodina

Tato rodina o čtyřech členech využívala službu od září 2020 do května 2021. V rámci pobytu na AD se rodina zaregistrovala v Centru bydlení Liberec jako zájemci o městský byt. Standardní bydlení rodina získala na soukromém trhu.

6.4.5 Reflexe pracovníků – rozdíly mezi CS ženy a CS rodiny

Pracovnice služby vnímají rozdíly mezi CS samotné ženy a CS rodiny. Samotné ženy jsou na jedné straně zranitelnější a většinou přicházejí ve stavu životní krize, a snadněji přijímají služby AD jako sociální službu. Samotná žena ví, že se stará pouze sama o sebe, nerozhoduje za děti nebo ve shodě s partnerem, i když i u samotných žen může samostatnost individuálně kolísat, nebo je zde vliv jiné osoby. Rodiny jsou komplexní funkční jednotky, které lpějí na své autonomii, a i struktura prostoru, tedy pokoje působící dojmem garsonky, tuto zdánlivou autonomii posilují. „Zaklapnou se za nimi dveře a spolupráce žádná“, uvedlo několik pracovníků projektu nezávisle na sobě. Toto vnímání služby jako „ubytovny“ u rodin se ale později změnilo směrem k dnešnímu stavu, což může souviset s vývojem na vedoucích pozicích i s rostoucí zkušeností týmu. Zaměstnanci ve své reflexi poukazují na přítomnost fenoménu násilí u žen i v rodinách, kdy násilí bylo buď přítomno v minulosti a má dopady do současného náhledu a prožívání klientek, nebo může existovat v rodinách bydlících na AD. Zaměstnanci jsou připraveni řešit násilí v případě, že konflikty překročí běžnou verbální mez. Téma násilí souvisí s traumatizací, sebeúctou i nerovností ve vztazích. V případě služby AD pro rodiny a pro ženy bude i nadále přítomné, je na zvážení, zda mu nedat zvláštní péči. „Násilí tu zažily všechny ženy do jedné“ (pracovnice AD, březen 2021). Ohledně násilí v rodinách je možné říci, že ne vždy o tom pracovníci a pracovníci AD vědí. Násilí je rovněž otázkou vztahové zralosti partnerů, záleží na konkrétní rodině a situaci, za které se násilí projevu, ačkoliv vždy je projevem nezralosti osoby, která se násilí dopouští. Pracovnice AD také srovnávají ženy a muže, mimo jiné i v romských rodinách: „romské ženy mě překvapují svojí kompetentností ve věci starání se o děti nebo jednání s úřady“ (pracovnice AD, březen 2021). Rodina, se kterou evaluátor mluvil

na dětském dnu, si podporu AD pochvalovala: „*Tady je nejlepší chování, pomoc, důvěra, můžu se svěřit, to jsem ještě nezažil, byli jsme na jiném AD v kraji, tam to bylo úplně jiné*“ (květen 2021). Téma domácího násilí bude předmětem sumativní evaluační zprávy.

7 Doporučení vyplývající z průběžné evaluace

7.1 Shrnutí evaluace

Evaluační zpráva vyhodnocuje průběžně fungování projektu a naplňování jeho cílů. Hlavní cíl je naplňován, jisté rezervy jsou v občasném výpadku obsazenosti, což kontrastuje s vysokou potřebností služby. Téma obsazenosti AD je dobré podrobněji rozebrat v dalších evaluačních aktivitách, protože samotný provoz AD neumožňuje maximální flexibilitu vůči potencionálním uživatelům. Azylový dům byl ovlivněn covidem a personálními změnami. Část CS je z užívání služby AD vyloučena, protože buď nemůže do AD nastoupit, nebo je užívání služby sankčně ukončováno. Bylo by dobré vyhodnotit, kde jsou příčiny tohoto stavu, kde je limit možnosti službu upravit. To by bylo vhodné provést kolektivní diskuzí a eventuelně i diskuzí k pravidlům služby s jejími uživateli. Fakultativní služby vykazují nerovnoměrnou úspěšnost, zároveň chybí přesná data o využívání. Každé z témat si zaslouží podrobnější rozbor v sumativní evaluaci, přičemž je zřejmé, že zatímco hledání standardního bydlení, přesměrování na dluhové poradenství, získání agenturního zaměstnání nebo psychoterapie a volnočasové aktivity se daří, spolupráce s OSPODem, cílená podpora v hledání zaměstnání nebo mapování dluhů přímo v AD se naplno nedaří, stejně jako je obtížná práce s rodinami obecně. Zpětná vazba uživatelů vůči službě je nicméně velmi pozitivní, ačkoliv rozhovory s uživateli nejsou statisticky reprezentativní. Celkový dojem služby je, že dělá maximum a má podporu husté sítě sociálních služeb ve městě, fakultativní služby nicméně odrážejí jejich nepromyšlenost ve fázi přípravy projektu i nezkušenost s tímto typem pobytové služby a CS u organizace. To lze změnit, ačkoliv změnu by bylo dobré realizovat až v návazném projektu. Níže jsou uvedena některá dílčí doporučení k úpravě služby, návaznému projektu i pro realizaci šetření k sumativní evaluační zprávě.

7.2 Doporučení pro službu/realizaci projektu/návazný projekt

- pokud je získání standardního bydlení hlavním cílem fakultativních aktivit, vše by mělo pomáhat tomuto cíli

- pracovat s klienty cíleně na identifikování bariér pro získání bydlení, respektive na hledání řešení
- určit potřebné kapacity pro efektivnější práci s uživateli, analyzovat možnost využití case managementu situaci uživatele služby
- identifikovat postupy pro napojení klienta na návazné služby posilující jeho kompetence k samostatnosti
- udržet dobrovolnou a flexibilní možnost psychoterapeutické podpory v podobě nabídky několika terapeutů – prakticky od prvního momentu v AD, bez nutnosti sledovat posun atd.
- pokračovat v besedách na témata – ať už služby, nebo životní témata: trauma, stres, právní povědomí apod.
- zavést tréninky praktického hospodaření, nebo v nich pokračovat, pokud jsou
- nabídnout možnost tréninků právní a jiné gramotnosti, pokud bude zájem
- posílit nenásilnou a svépomocnou komunikaci dluhového tématu – např. kolektivní besedy na téma já a moje dluhy; zaměřit se na zjišťování, kolik klientek má exekuce a v jakém stavu, téma financí systematicky řešit od počátku, zahrnout i do komunikace s klientkami – chtějí si zajistit standardní bydlení?
- udržet provázanost na služby zaměstnání a tréninkových míst, provázat téma zaměstnání se situací uživatele v rovině duševní, fyzické, dluhové
- rodiny – posílit mechanismy kontraktování soc. práce, např. formou práce SAS; motivovat uživatele k mapování vlastních dluhů již v AD
- zahrnout do uvažování nad dalšími pozicemi: SAS (0,5?), terén (0,5), dluhový poradce (0,5)
- co se opakuje: nejsou kompetence a je problém, jak klient působí (zaměstnání, bydlení)
- zohlednit diskriminaci u romských rodin jako samostatné téma = bariéra pro vstup do standardního bydlení
- zvážit realizaci následujících aktivit: propojené řešení dluhy a zaměstnání, koncept job first, konzultace s experty na téma (NNO – Rubikon)
- v návazném projektu je nutné hlavní cíl, cíle přesně navázat na konkrétní aktivity a odborné a materiální kapacity pro jejich realizaci; nedobrá provázanost fakultativních služeb na kapacity vedla k relativně nízkému efektu některých fakultativních služeb

úvaha k cílům a KA - nabízí se varianta projektu, který by měl následující strukturu

KA1 – AD dle zákona

KA2 – podpora při získání standardního bydlení

KA3 – podpora klientům v KA1 a KA2: psychoterapie, svépomocné skupiny, SAS, dluhové poradenství, case management, síťování na další služby

úvaha: je-li cílem AD stabilizovat a dát bezpečí pro restart, návazným cílem by mělo být získání standardního bydlení a tedy všechny ostatní KA/cíle mají směřovat k dobré stabilitě a bezpečí a k maximalizaci šancí na standardní bydlení; zejména jde o psychickou stabilitu a zajištění příjmů, tedy i řešení dluhů a hlavně návazná podpora v bydlení, case management by mohl podpořit adekvátní nastavení cílů a kroků k nim vzhledem k hlavnímu cíli – získání a udržení si normálního bydlení

7.3 Doporučení pro metodologii sběru dat pro sumativní evaluaci (k diskuzi):

1. společně s AD určit sadu dat a jejich jednotné zaznamenávání tak, aby byly spolehlivě vyhodnotitelné, zejména pak:
 - informace o čekatelích na volné lůžko v AD
 - informace o odmítnutých žadatelích a důvodech, proč byli odmítnuti
 - informace o ukončených pobytech na AD a důvodech ukončení
 - přehledy o individuálním plánování; vyhodnocení IP
2. analyzovat seznam žadatelů o službu a individuálně důvody, proč žadatel čeká
3. realizovat více individuálních rozhovorů s klientkami, rozhovory zaměřit více na
 - příčiny bytové nouze
 - potřeby a zda na ně AD reaguje
 - pokračovat v zaměření na fakultativní činnosti – jednotlivé a dle uživatele
 - pokračovat v analýze pravidel
4. realizovat rozhovory s rodinami, ideálně se všemi, co na AD jsou
5. realizovat fokusní skupinu s klientkami-ženami
6. realizovat fokusní skupinu se zaměstnanci na témata:
 - cíle služby a zvolené postupy
 - individuální plánování a jeho zaznamenávání
 - bariéry pro vstup a udržení si standardního bydlení
 - funkčnost fakultativních služeb – finance a dluhy, zaměstnání, bydlení
 - brainstorming k navazujícímu projektu – možné využití SAS, dluhového poradce, pracovníka pro bydlení („terén“ – přesah AD)

7. realizovat rozhovor s terapeutu
8. realizovat jednotlivé rozhovory s pracovníci (s těmi, kdo ještě nebyly)
9. sledovat počty sankčně vyřazených a sledovat i důvody vyřazení

časové rozvržení – k diskuzi:

- rozhovor s klientkami a rodinami – březen-duben, květen, červen (6 rozhovorů)
- rozhovor s terapeutu – březen (1)
- fokusní skupina s ženami – květen (reflexe služby) (1)
- fokusní skupina se zaměstnanci: červen, červenec? (1)
- individuální rozhovory se zaměstnanci a vedením: květen, červen, červenec (4)
- celkem 13 akcí (11 rozhovorů a 2 fokusní skupiny)

zpracování závěrečné evaluace: srpen 2022, dodání: 31.8.2022 s rezervou 1 měsíc

8 Závěrečná evaluace

8.1 Zaměření závěrečné evaluace

Na základě dohody evaluátora s vedením AD je sumativní evaluace zaměřena na:

- obsazenost služby (viz aktualizace dat výše)
- zodpovězení výzkumných otázek – potvrzení nebo korekce závěrů průběžné evaluace
- analýzu dostupných individuálních plánů (viz níže)
- analýzu fakultativní činnosti psychoterapie (viz níže)
- bariéry pro získání standardního bydlení (viz výše)

Dílní kapitoly níže se zaměřují na nová, samostatně zpracovaná témata. Ostatní témata jsou řešena aktualizací dat výše a v závěrečných zjištěních evaluace.

8.2 Analýza individuálního plánování

8.2.1 Individuální plány z databáze Equip

V rámci závěrečné evaluace bylo vyhodnoceno celkem 22 sad individuálních plánů z databáze Equip, které byly ke konci října 2022 v databázi dostupné jako případy ukončené před 30.9.2022 (konec projektu). Jedná se o 18 sad žen a 4 sady rodin, kde je ale celkem 7 dospělých členů. Databáze neobsahuje individuální plány všech uživatelů ubytovaných během realizace projektu na AD, protože databáze byla zaváděna během roku 2021, v AD docházelo k personálním změnám a nastavení individuálního plánování v sociální službě a databázi nějakou dobu trvá. Po dohodě s AD byly vyhodnoceny pouze tzv. ukončené případy na AD,

tedy osoby, které již službu AD opustily. Evaluace se zaměřila na významnost témat řešených v rámci individuálního plánování. Na základě záznamů evaluace klade otázky pro službu AD, tedy samotná IP nehodnotí, protože se jedná o standardizovaný záznam, který je potřeba doplnit o kvalitativně-reflexivní pohled zaměstnanců služby. Přesto pročtení IP vnější osobou přináší vhled do životních zápasů a výzev uživatelů a uživatelů AD.

Tabulka č.12: přehled řešených témat v IP, seřazený dle četnosti:

téma	četnost
adiktologie	vysoká
duševní zdraví / problémy	vysoká
zaměstnání (hledání práce, řešení současného zaměstnání)	vysoká
zdraví obecně	vysoká
dluhy (zejména exekuce a mapování dluhů)	vysoká
dodržování pravidel azylového domu	vysoká
spoření na kauci	střední
zpracování CV	střední
řešení sociálních dávek / ÚP	střední
situace pracující rodiny	vysoká (vzhledem k počtu rodin na AD)
hledání bydlení na soukr.trhu s byty	střední
předání do další služby, krizová situace, řešení bydlení ve spolupráci s městem, volný čas, spolupráce s OSPOD, agresivní chování v domácnosti, hledání ubytovny, užívání moderních technologií, vztahy na AD, porod, jiné téma	nízká

Je zjevné, že hlavními tématy jsou finance a zaměstnání, duševní a fyzický zdravotní stav a dodržování pravidel AD. Z individuálních plánů rodin vyplývá, že je častá situace pracující nebo částečně pracující rodiny. Některé samotné ženy na AD měly v době pobytu děti v ústavní péči nebo u jiných osob. Na základě IP je možné formulovat „typické“ profily obou CS projektu:

- na AD se objevují jednotlivé ženy, které pojí téma osobního traumatu, problémy ve vztazích, závislostní chování a různé závažné psychické problémy. Pokud tyto ženy pracují, jedná se o pravidelné či nepravidelné brigády, malé úvazky, případně kombinace důchodu a brigád.
- rodiny mají za sebou obvykle delší historii bytové nouze a života v substandardním bydlení, řeší vztahové problémy, mají nízké příjmy, mohou mít problémy s rodičovskými kompetencemi, muži mají často problém s vlastním agresivním chováním. Velmi často dospělí členové těchto rodin pracují, nebo pracuje jeden z nich a druhý se více stará o děti. Zaměstnání jsou spíše nižší kvalifikace, obvykle dělnické pozice ve výrobních provozech, často se jedná o zaměstnání přes pracovní agentury. U samotných žen je časté užívání alkoholu nebo jiných látek. Není výjimkou, že samotná žena má děti mimo domácnost (ústavní péče, příbuzní, adopce apod.).

V adiktologické rovině jsou hlavním problémem alkohol a pervitin, případně nadužívání léků v kombinaci s alkoholem. Častým cílem uživatelek a uživatelů služby bylo mapování dluhů buď prostřednictvím AD, nebo odkazem na specializovanou službu (Člověk v Tísni, o.p.s., případně externí právní služby AD). Je překvapivé, že mezi tématy nedominuje téma návazného bydlení. Z individuálních plánů není vždy jasné, proč byl pobyt ukončen.

- Je zaznamenávání IP dostatečně standardizované?
- Je tým dostatečně připraven na dluhové téma? (dynamicky se měnící situace v legislativě, komplexnost dluhového poradenství, výhody a nevýhody insolvence, insolvenční a exekuční proces, hospodaření)

8.2.2 Doporučení k individuálnímu plánování

Z analýzy individuálních plánů evaluace poskytuje následující doporučení:

- dále standardizovat záznam IP
- posílit textová vyhodnocení, vysvětlovat, proč nebyl daný krok splněn, případně upřesňovat, jaký se odehrál pokrok
- u ukončených případů vždy uvádět důvod ukončení (odchod z AD a kam, je-li známo, ukončení ze strany služby)

- IP posilovat v oblasti sebehodnocení uživatelky či uživatele

8.3 Fakultativní činnost psychoterapie

Služba psychoterapie byla postupně realizována dvěma dodavateli. Uvádíme výstupy od obou a společný závěr.

8.3.1 psychoterapie Cichák – Heindorferová

Spolupracovali v roce 2020 a 2021. Celkově se jednalo o jednotky klientek. Využití nebylo stoprocentní, na některá setkání klientky a klienti nedorazili. Dle terapeutů občas uživatelé na sezení nedorazili. *„byl předpoklad, že dojdou, je to blízko, ale byl to spíše problém, byl to dobrý nápad, potenciál pro změnu, konkrétně paní Heindorferová měla velké naděje, princip komplexní podpory je fajn, ale trochu to vyšumělo.“* (rozhovor říjen 2022). Dle terapeutů rovněž nebylo zřejmé, že jde o zakázku klienta, trochu to vypadalo, že jsou „posláni“ ze strany AD. Ohledně zaměření je možné říci, že byla poptávka jít do minulosti, jak se stalo, že jsem se ocitla na AD. Další témata byla: co znamená současný pobyt, konflikty aktuálně řešené na AD, rodinné záležitosti, vztahové problémy: přesahově byl řešen alkohol či medikace, nebylo to ale nijak významné. Jedna klientka měla terapeutický potenciál ve smyslu pravidelnosti a progresu. Ústředním bodem bylo u klientů: *„celý svět mi ubližuje, já jsem oběť.“* Cílem terapie bylo sanovat danou situaci. Časté bylo téma pravidel a omezování autonomie.

8.3.2 Reflexe psychoterapie – Lenka Václavíková (Psychoterapie Liberec)

Celkově tuto službu využilo 19 osob individuálně a několik osob opakovaně v rámci skupinových sezení. Dohromady se jednalo o nejméně 130 hodin za celý terapeutický kolektiv. Celkem se zapojili 3 terapeuti. Rodinné terapie nebyly realizovány. Významná byla kolektivní sezení v AD: šlo o témata přinesená klientkami, diskuze nad možnými řešeními, podpora, hlubší rozbor, práce s emocemi, směs individuálních příběhů klientek a soužití. Kolektiv terapeutů promítal film Moudrost traumatu. Klientky byly poměrně otevřené ohledně svých emocí. V čem spočívala pomoc? Zejména šlo o objasnění emočních procesů, stabilizace, souvztažnost, náhled a zdrojování. Skupinová setkání umožnila vytvořit důvěru, kdy klientky následně požádaly o individuální sezení – to znamenalo menší ostych, někdo ale preferoval skupinu jako prostor otevření se. Zde jsou uvedena typická témata:

vztahové obtíže, traumatické zážitky z dětství i dospělosti, psychosomatika, soužití v AD, úzkosti a depresivní stavy, pocity bezmoci

U části klientek se jednalo o psychotherapeutickou práci (opakovaná, častější sezení). Stejně ale bylo náročné zajistit, aby klientky chodily včas a dodržovaly sezení, nebylo možné počítat s tím, že další sezení bude. Bylo ale zjevné, že sezení je nějak sytí, že o ně stojí. Někdy měla sezení více podobu krizové intervence. Zakázky šly více od klientek, ne tolik od AD. Okrajově byla řešena adiktologie, objevovala se témata pravidel a autonomie. V rovině psychotherapeutické šlo o emoční zranění, možnost otevřít témata, která jinde otevřít nelze, dále psychosomatika, zdraví, soužití na AD. Pracovníci psychotherapie Liberec považují za důležité: respektovat příběh, přijetí, zpětná vazba, porozumění podnětům těla, vnitřní dítě, dílčí zlepšení, drobné kroky.

8.3.3 Závěr pro fakultativní službu psychotherapie:

Služba psychotherapie jako fakultativní služba AD se ukazuje jako velmi potřebná a funkční. Uživatelé AD mají řadu potřeb v oblasti duševního zdraví a pohody, fakultativní činnost je nejen bonus, ale je významná ve vlivu na možnou změnu sociální situace klientů. Častá jsou témata jako trauma, vztahy, úzkosti a deprese, pravidla a soužití na AD. Pro klienty byl a je občas problém dodržet čas služby. Byla zaznamenána pozitivní zpětná vazba od klientek. Systém skupinová beseda a návazná individuální setkání dobře fungoval. Funkční je i možnost realizovat sezení přímo v prostorách AD. V sezeních se projevilo i téma pravidel a autonomie v rámci AD.

8.4 Závěry sumativní evaluace:

1. Služba naplňuje hlavní cíl projektu: poskytnutím ubytování přináší jistou životní stabilitu a možnost řešit další problémy
2. Služba dílčím způsobem naplnila další, vedlejší cíle projektu, a to prostřednictvím fakultativních služeb
3. Projekt splnil všechny stanovené indikátory v plné výši

4. Ne všechny fakultativní služby se ukázaly jako funkční a dobře nastavené. Jako nefunkční se ukázala pracovní diagnostika, která nevedla k zvýšení uplatnitelnosti na trhu práce. Samotné téma zaměstnání je relevantní, fakultativní služby by patrně fungovala lépe v jiném, individuálním poradenství, koučování a hledání zaměstnání „na míru“ situaci klienta a s podporou další služby. Jako funkční se ukázalo síťování na další odborné služby, které nebyly financované z projektu, zejména dluhové poradenství a adiktologické služby, případně organizace poskytující pracovní místa znevýhodněným.
5. Jako funkční se ukázaly fakultativní služby podpory v oblastech: právní poradenství, psychoterapie; V rámci právního poradenství dominovala následující témata: pomoc se zařízením svěřením dítěte do péče, komunikace s exekutory, neoprávněné vymáhání nájemného, cizinecká agenda ČR (statusy, dokumenty), opisy úředních dokumentů, např. od soudu; v rámci psychoterapie došlo k využití individuálních, rodinných i skupinových sezení; obecně platí, že možnost terapeutické podpory přímo v AD je významnou přidanou hodnotou, protože problémy v duševní či emocionální oblasti má 90% uživatelů služby; oba dodavatelé služby psychoterapie potvrzují, že uživatelé AD řeší následující témata. Jedná se především o trauma, trauma, vztahové problémy, stres z bytové nouze, autonomie a pravidla v AD, soužití v AD;
6. Dalšími funkčními fakultativními službami jsou komunitně organizované akce v rámci AD – dětské dny, společná vaření a dělení odpovědností, besedy se zástupci neziskových organizací
7. Složení a organizace týmu je adekvátní, ačkoliv v současné době ve výši 5,5 úvazku v přímé péči je hraniční. Zavedení databáze Equip službu zpřehledňuje. Na individuálním plánování je možné dále pracovat.
8. Uživatelky projekt reflektují pozitivně, oceňují zejména podporu pracovníků a pracovníků AD, bezpečné a stabilní prostředí a možnost řešit i další záležitosti. Kriticky vnímají disciplinační charakter služby a jistou bezvýchodnost vlastní situace na AD, kdy se nemohou rychle dostat do standardního bydlení.
9. Službu nemohou využít lidé, kteří nemají zajištěné příjmy. Dále službu nemohou využít lidé, jejichž chování je v rozporu s funkčním soužitím na AD, zejména jde o situace akutní dekompenzace u duševního onemocnění, neschopnost dodržovat pravidla soužití a významné zneužívání návykových látek, především alkoholu a pervitinu. U pravidel AD nejde o jejich formální dodržování, ale o schopnost fungovat ve

vzájemném soužití a neohrožovat ostatní. Služba má v tomto směru zjevný práh plynoucí z nastavení v zákoně 108/2006 Sb. a v charakteru pobytové služby jako takové.

10. Služba se může rozvíjet směrem k asertivnímu a koučovacímu principu sociální práce, může jít více do hloubky u dluhového poradenství, vzdělávat tým v oblasti duševního zdraví a adiktologie, identifikovat bariéry pro získání standardního bydlení pokračovat v psychoterapeutické a právní pomoci, stejně jako posilovat vazby na síť dalších sociálních služeb v Liberci.

11. Pro odstraňování bariér pro získání standardního bydlení je možné vytvořit kontrolní list historie bytové nouze a bariér/hendikepů uživatele služby.

8.5 Shrnutí

AD Věkova naplňuje ve městě i regionu potřebnou službu, která má své objektivní limity. Na jedné straně nemůže ubytovat všechny potřebné (není nízkoprahem a nemá neomezenou kapacitu), na straně druhé má limity dané zákonem 108/2006 Sb. a reálnou možností pomoci získat standardní bydlení. Z projektového hlediska došlo k naplnění všech indikátorů, některé smart cíle nemohly být z objektivních důvodů naplněny. V rámci limitů zákona a projektu maximálně využívá nejfunkčnější fakultativní služby a tím pomáhá CS ke zvýšení šancí na integraci do standardní společnosti. Zvyšování kvalifikace pracovníků a provázání na další potřebné služby slibují pozitivní posun v řešení situace klientek a klientů AD.

9 Přílohy

9.1 Bibliografie:

Analýza důvodů vedoucích k umístění ohroženého dítěte do dětského centra Liberec (Liberecký kraj a Lumos 2021)

Azylové domy jako součást systémového sociálního začleňování, případová studie Liberec, (IPSOS, 2020)

Bydlení jako problém: Zpráva o vyloučení z bydlení 2021 (Za bydlení 2021)

Dynamika proměn sociálního vyloučení v Liberci (Tematický výzkum), Duffek, A., Korecká, Z., MMR/ASZ 2021

Integrovaný plán rozvoje území Liberec-Jablonec nad Nisou 2016

Komunitní plán služeb v sociální oblasti statutárního města Liberec na období let 2018 - 2022

Rozhodnutí o poskytnutí dotace č. OPZ/2.1./052/00016084 („Právní akt projektu AD pro rodiny a ženy Věkova, Liberec)

Strategický plán sociálního začleňování Liberec (2016-2019), Agentura pro sociální začleňování

Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018, Platforma pro sociální bydlení a LUMOS, (2019)