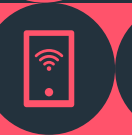




# BEZ



# BYTÍ



# BEZ PŘEDSUDKŮ

# BEZ ÚZÁVĚR

Solidární síť a podpora lidí bez domova a v nouzi v Praze



Místní místním a kol.



## Místní místním, z.ú.

Místní místním je nevládní nezisková organizace, kterou společně založili Ester Pacltová a Jakub Dutka. Organizace vznikla v rámci pilotního projektu v roce 2017 a byla formalizována roku 2019 v Praze. Jejím hlavním cílem je propojování společnosti v solidaritě s lidmi bez domova a lidmi v nouzi. Ústředním projektem Místní místním je Solidární síť, která spojuje pražské kavárny, restaurace a další podniky a místa jakéhokoliv typu, jež se rozhodnou nabízet lidem bez domova a v nouzi základní služby zdarma. V rámci své činnosti se Místní místním věnují také destereotypizaci bezdomovectví a zvyšování povědomí o situaci lidí v nouzi.



Kolektiv MM: Tato publikace byla napsána v rámci kolektivu a týmu Místní místním 2023 ve složení: Ester Pacltová, Tereza Malá a Veronika Kličková.

Projekt je realizován  
s finanční podporou  
hlavního města Prahy



## **BEZ PŘEDSUDKŮ**

Solidární síť a podpora lidí bez domova a v nouzi v Praze

copyright © Místní místním, z.ú., 2023

copyright © Místní místním a kol. 2023

ISBN 978-80-11-03687-4 (brožováno, 1. vydání)

ISBN 978-80-11-03688-1 (online; pdf, 1. vydání)





## OBSAH

● 1. Úvodní slovo kolektivu Místní místním .....	6
● 2. Kontext bezdomovectví v ČR .....	12
● 3. Místní místním: Na čem stavíme .....	38
▶ 3.1 Inspirace v zahraničí a naše cesta .....	40
▶ 3.2 Naše hodnoty a komunita .....	50
● 4. Solidární síť MM v detailu .....	54
▶ 4.1 Jak Solidární síť funguje .....	55
▶ 4.2 Činnost nad rámec Solidární sítě .....	73
▶ 4.3 Zpětná vazba Solidární sítě .....	85
▶ 4.4 Příběhy lidí využívajících našich služeb .....	109
▶ 4.5 Zpětná vazba zapojených podniků .....	122
▶ 4.6 Výzvy Solidární sítě .....	127
▶ 4.7 Často kladené otázky .....	134
● 5. Chcete jednat ve vašem městě? .....	140
● 6. Co mohu udělat já? Minimum pomoci lidem bez domova a v nouzi .....	150
● 7. Slovník pojmů .....	162
● Poděkování .....	168
● Seznam zdrojů .....	172



## 1. ÚVODNÍ SLOVO KOLEKTIVU MÍSTNÍ MÍSTNÍM

Vážené a milé čtenářstvo,

jsme velmi rádi\*y, že se k vám dostala naše první publikace o solidaritě a podpoře lidí bez domova a v nouzi, kterou jsme s kolektivem Místní místním napsali díky podpoře hlavního města Prahy. Jako malá nevládní organizace se snažíme již od roku 2017 v Praze měnit pohled společnosti na bezdomovectví a inspirovat k přívětivému přístupu k lidem, kteří se ocitli v sociálním vyloučení. Nyní máme možnost informovat o překážkách, kterým tato skupina čelí. Uvědomění si existence sociální problematiky a prohloubení znalosti o ní je prvním krokem k destereotypizaci tématu bezdomovectví, a tak i my chceme pomoci k překonávání předsudků, se kterými se v této oblasti setkáváme.

Tuto publikaci píšeme v polovině roku 2023, téměř rok a půl po započetí války na Ukrajině, v situaci, kdy je Evropa ovlivněna jejími dopady a ekonomickou krizí. Stále zřetelnější jsou i dopady krize environmentální. Uplynuly také již více než tři roky od vypuknutí první vlny pandemie covid-19 a my stále cítíme její negativní dopady například na ekonomickou situaci drobných podnikatelů\*podnikatelek. V posledním roce navíc na značnou část obyvatelstva dopadá zvyšování cen energií a vysoká inflace. Krize všech těchto formátů samozřejmě znatelně ovlivňují ty nejzranitelnější lidi v naší společnosti, kteří, pokud na ně zapomínáme, systémem pomoci mohou propadnout. Proto tolik záleží na tom, jak silnou tuto skupinu lidí učiníme, kolik nástrojů jim dáme k dispozici, aby mohli se svou situací pracovat. A také kolik důstojné podpory jim nabídneme, aby naše společnost disponovala záchytnou sítí pomoci a byla jednoduše solidární. Domníváme se, že poslední roky jsou dostatečným důkazem toho, jak moc je soudržná a solidární společnost potřeba, aby byla schopna krize pohotově a aktivně překonávat.

Od založení Místní místním jsme se věnovali primárně cílové skupině lidí bez domova. V důsledku zmíněných nedávných krizí se i počet lidí v bytové a další nouzi znatelně zvýšil. Během posledních let naší činnosti jsme tak naši cílovou skupinu, již poskytujeme podporu, výrazněji rozšířili o lidi v nouzi, kterými máme na mysli kohokoliv dalšího, kdo se nachází v obtížné situaci, ať již pouze krátkodobě, či po delší dobu. V naší publikaci se tak zaměřujeme primárně na

lidi bez domova, sekundárně ale našimi činnostmi podporujeme také obecně lidi v jakékoliv nouzi, jako například nízkopříjmové skupiny obyvatel, lidi dlouhodobě nemocné, migrantky\*migranty, seniory\*seniorky, lidi ve vykořisťující či obchodované situaci<sup>1</sup> nebo lidi s duševním onemocněním, oběti domácího násilí, lidi v sociálním vyloučení a jednoduše další ohrožené lidi, kteří také potřebují naši podporu.

Důvodem, proč přicházíme s touto publikací, je, že chceme zaplnit prázdné místo v současné literatuře věnující se sociální tematice. Chceme přinést progresivní pohled na problematiku bezdomovectví zahrnující solidaritu – bez které se v dnešním světě již neobejdeme a která má mít v naší společnosti místo. Současně považujeme za velmi důležité dát prostor lidem, kteří čelí mnoha předsudkům, zapomíná se na ně nebo se před jejich problémy zavírají oči, ačkoliv jsou součástí naší společnosti – lidem bez domova a lidem v nouzi.

Na začátku publikace přinášíme úvod do tematiky bezdomovectví, představujeme definici bezdomovectví a různé aspekty této problematiky. Dále poskytujeme přehled o rozsahu této problematiky v České republice (dále jen „ČR“) a zasazujeme ji do evropského kontextu. V průběhu dalších kapitol nastíníme hodnoty, na kterých s Místní místním stavíme, včetně role komunity v řešení bezdomovectví. Značnou část publikace zaujímá podrobný pohled na dobrou praxi našeho ústředního projektu, Solidární síť, jež od roku 2017 spojuje komerční i další podniky poskytující základní služby zdarma lidem v nouzi a bez domova v Praze. V části věnované Solidární síti najdete mj. klíčovou zpětnou vazbu podniků zapojených do této sítě, ale také autentické výpovědi a příběhy lidí bez domova. Celou publikaci dále doplňují také příspěvky odborných spolupracujících z našich partnerských sociálních organizací. V závěrečných kapitolách se věnujeme tématům, jak můžeme sami\*y přispět k budování podobných solidárních sítí a sociálních inovací nebo jak můžeme

---

<sup>1</sup> Lidé ve vykořisťující (jsou nuceni pracovat v nehumánních nebo exploatačních pracovních podmínkách) nebo obchodované situaci (byli zneužiti v rámci obchodování s lidmi, to může zahrnovat sexuální vykořisťování, nucenou práci, nucenou prostituci, nucené manželství, dětskou práci a další formy zotročení) jsou ti, kteří jsou vystaveni různým formám zneužívání, násilí nebo vykořisťování, a to zpravidla v protiprávních a neetických podmínkách.

pomoci lidem v nouzi a bez domova jinými způsoby. Celý text tak vyzývá k překonání předsudků a kritickému zkoumání této problematiky, která často zůstává v naší společnosti opomíjena.

Tato publikace je zamýšlena jako inspirace pro tu část široké veřejnosti, kterou zajímá bezdomovectví a situace lidí v nouzi jí není lhostejná. Píšeme ji také pro všechny, kdo se v pomoci lidem ve svém okolí již angažují. V neposlední řadě je publikace určena všem vám, kdo s námi aktuálně tvoříte nebo byste chtěli tvořit Solidární síť otevřenou lidem v nouzi, a/nebo vás zajímají inovativní solidární přístupy či projekty v České republice. Naši zkušenost chceme předat dál městům, podnikům nebo organizacím, které mají zájem se také podílet na vytváření solidárních sítí v Praze nebo mimo ni. Prostřednictvím sdílení naší praxe chceme umožnit projekt Solidární síť snáze implementovat v dalších lokalitách – ostatně i my jsme přejali praxi odjinud, konkrétně z Francie, čímž jsme dokázali a nadále dokazujeme, že Solidární síť může fungovat v naprosto odlišných lokálních kontextech.

Doufáme, že naše publikace může být přínosná také pro mnoho dalších z vás, koho sociální odpovědnost v našich sousedstvích a sociální tematika prostě jen zajímá nebo jste na nás náhodou natrefili. Naše publikace se nesnaží být odbornou prací, ale spíše odborně-populární – pokud jste odborníky\*odborníky ze sociální oblasti, asi budete znát termíny týkající se bezdomovectví i statistiky o lidech bez domova, které nastiňujeme v prvních kapitolách. Také si budete pravděpodobně jisti\*y v tom, jak pomoci lidem v nouzi, o čemž je naše poslední kapitola. Je možné, že i přesto vás může projekt Solidární síť nebo konkrétní zkušenosti mj. i odborných sociálních služeb zajímat. Pokud například studujete sociálně zaměřený obor, zakládáte vlastní projekt nebo se chcete dozvědět něco více o bezdomovectví, pak čtěte dále, věříme, že vám máme co nabídnout.

Solidární síť není ultimátním řešením bezdomovectví, ale aktivizuje komunitu ke spolupodílení se na řešení této problematiky, zviditelňuje lidi bez domova a v nouzi v naší společnosti a vytváří pro ně příležitosti, díky nimž se mohou zvedat na vlastní nohy. Propojením lidí bez domova a v nouzi se soukromou sférou komerčních pod-



niků, širokou veřejností a v neposlední řadě s odbornými sociálními službami vytváříme zachytnou síť pomoci a společně tvoříme novou, aktivní a odpovědnou komunitu v našich sousedstvích. Solidární síť dokazuje, že se do pomoci ve svém okolí může zapojit každý\*každá, a slouží jako prevence bezdomovectví a sociálního vyloučení. Ačkoliv se s Místní místním neřadíme k poskytovatelům sociálních služeb, přesto již po několik let prostřednictvím Solidární sítě spolu se všemi dalšími aktéry, kteří ji tvoří, poskytujeme lidem bez domova a v nouzi stabilní podporu – možná se tak v kontextu ČR jedná o začátek něčeho progresivního.

Co se týká stylu psaní této publikace, od samého jejího konceptu jsme směřovali ke stylu, který je založen na citlivém užívání jazyka, jelikož respekt a inkluze představují klíčové hodnoty naší organizace. Citlivé používání jazyka umožňuje dát důraz na empatii, inkluzivitu a respekt vůči všem skupinám lidí, jimž se v publikaci věnujeme. V oblasti bezdomovectví často čelíme stigmatizaci lidí bez domova a základními příčinami stereotypů jsou mnohdy i zdánlivě nepatrné prvky, jako je používání negativně konotovaných pojmenování a slov. Citlivý jazyk naopak pomáhá vytvářet prostor bez předsudků, kde je každý a každá respektován\*a. V rámci naší činnosti se snažíme aktivně přinášet téma důležitosti opouštění slovních formulací, které nesou negativní podtext. Proto také slovo „bezdomovec“ v naší publikaci uvidíte pouze v citacích od lidí bez domova, u kterých respektujeme jeho používání. Sami\*y dbáme na to, abychom nepřijímali nadřazený postoj vůči komukoliv a abychom se vyvarovali používání pojmenování a slov, která mohou někomu ublížit a která již dlouho nesou negativní konotace. I v tomto smyslu je nutná stálá sebekritika a reforma jazyka. Pro účel destereotypizace bezdomovectví tak preferujeme i v této publikaci výraz „člověk bez domova“ nebo „lidé bez domova“, který považujeme za důstojnější a neutrální. Výraz, který volíme, místo nálepky mluví o situaci, ve které se daný člověk nachází. Nevytváří stereotyp, ale podporuje respekt k člověku, o kterém hovoříme. Dále bereme v úvahu, že problém bezdomovectví postihuje celou škálu lidí a neomezuje se pouze na jedno pohlaví – což je jeden z předsudků, který je podporován výše zmíněným označením.



Z výše uvedených důvodů není v rámci této publikace ani celé naší organizace používání citlivého jazyka žádným náhodným nebo abstraktním gestem, ale pečlivě zváženým rozhodnutím. Uvědomujeme si významný vliv slov a proto jsme si záměrně zvolili cestu, kde zdůrazňujeme důležitost hovořit a psát o lidech bez domova a v nouzi s plným respektem, bez jakýchkoliv nálepek a bez předsudků, ať se nacházejí v jakékoliv situaci.

Citlivý jazyk odráží také různorodost a inkluzi a umožňuje lidem, aby se cítili zahrnutí. Společně s ohledem na jazykovou citlivost vůči cílové skupině, které se v této knize věnujeme, zdůrazňujeme tedy i respekt vůči dalším lidem bez ohledu na jejich národnost, etnický původ, genderovou identifikaci, sexuální orientaci či jakoukoliv jinou příslušnost a identifikaci. Aktuálně pro nás bohužel není možné takto obsáhlou publikaci přeložit například do angličtiny. Nicméně jsme schopni\*y přizpůsobit náš jazyk tak, aby bylo v textu vytvořeno co možná nejvíce příjemné prostředí pro všechny čtenáře bez ohledu na jejich genderovou identifikaci. Po konzultacích s Gender Studies, o.p.s., kterým děkujeme za jejich cenné rady, jsme se rozhodli zvolit v této publikaci přístup genderové citlivosti, který se projevuje v některých aspektech jazyka – proto zde v úvodním slovu i v dalších kapitolách můžete občas narazit na hvězdičky a poznámky pod čarou, které se vztahují právě k inkluzivnímu jazyku. Více o inkluzivním jazyce také najdete ve Slovníku pojmů, který najdete na konci publikace.

Nyní už vás chceme nechat začíst se do následujících stránek, jimiž bychom vás rádi\*y inspirovali k pohledu na lidi bez domova a v nouzi, který je bez předsudků.



## 2. ÚVOD – KONTEXT ČR A BEZDOMOVECTVÍ

Kdo vlastně jsou lidé bez domova a kolika lidí se bezdomovectví týká? V následujících kapitolách se budeme opakovaně zmiňovat o lidech bez domova. Právě na začátku publikace se proto zaměříme na definici bezdomovectví, abychom objasnili, koho všeho tato skupina zahrnuje. Popíšeme, jak široká je problematika bezdomovectví v ČR. Pokusíme se nabídnout srovnávací data, která reflektují situaci v Evropě a vycházejí z nedávných výzkumů. Ke konci této kapitoly se zaměříme na několik klíčových témat, která často při zmínění tématu bezdomovectví rezonují. Odpovíme na otázky jako: Proč bychom měli vůbec přikládat důležitost řešení bezdomovectví v ČR? A není pravda, že si lidé bez domova mohou za svou situaci sami? Na tato témata budeme reagovat tím, že představíme hlavní překážky, s nimiž se lidé bez domova v naší společnosti potýkají. Zároveň zmíníme důležité příčiny bezdomovectví a sociálního vyloučení.

Obecně v této kapitole představíme základní data, definice a odborný rámec, který má umožnit lépe se pohybovat v kontextu bezdomovectví. Tento základ nám následně umožní zkoumat a rozvíjet náš vhled do problematiky bezdomovectví a překonávat předsudky, které v naší společnosti existují v této oblasti. Dále lze z těchto základů čerpat inspiraci pro inovaci a progresivní přístupy ke zlepšení situace dané cílové skupiny, ale také především pro nutná systémová opatření, která jsou k řešení bezdomovectví nezbytná.

Předtím než se ponoříme do obsahu této kapitoly, rádi<sup>2</sup> bychom předem upřesnili, že i když se tato publikace věnuje širokému spektru lidí v nouzi, v této kapitole se zaměříme na problematiku lidí bez domova. Tento přístup nám pomůže získat hlubší a konkrétnější porozumění této problematice.

---

<sup>2</sup> Gratulujeme, našli jste první hvězdičku v našem textu. Tento znak nám umožňuje zahrnout i femininum příslušného slova a zároveň odráží naši snahu zahrnout i LGBTQ+ lidi. S hvězdičkami se proto budete potkávat v průběhu celé knihy, už víte, co znamenají. Více k inkluzivnímu jazyku najdete v Úvodním slovu kolektivu a ve Slovníku pojmů na konci knihy.



## DEFINICE BEZDOMOVECTVÍ

Samotná definice bezdomovectví přináší několik úskalí. Prvním z nich je **absence jednotné národní či evropské definice bezdomovectví**, což v prvé řadě komplikuje utváření sociálních politik a jednotných přístupů k pomoci lidem, kteří se v situaci bezdomovectví ocitli. Ilja Hradecký, zakladatel Naděje, která je jednou z nejsilnějších neziskových organizací v této oblasti, podporující lidi bez domova v České republice již od roku 1990, uvádí:

*„Obtížnost stanovení definice bezdomovectví<sup>3</sup> se odráží ve schopnosti vládních orgánů přiměřeně na bezdomovectví reagovat.“<sup>4</sup>*

Tato nejednotnost následně znesnadňuje kontinuální sběr dat a monitoring počtu lidí bez domova v jednotlivých zemích a městech. Často se tak setkáváme s **nekonzistentností metodologií sběru dat** mezi regiony, městy i na národní a evropské úrovni. Vedle toho navíc dochází ke **změnám vnímání definice bezdomovectví** v průběhu času, což vede k **zahrnutí či vyloučení různých skupin lidí** do daných průzkumů. Výsledkem je **celkově zkreslený obraz situace bezdomovectví a komplexity problémů, které s sebou tato problematika nese**.

Pro definování pojmu bezdomovectví v rámci této publikace jsme se rozhodli využít klíčovou definici poskytovanou Evropskou federací národních organizací pracujících s lidmi bez domova (dále jen „FEANTSA“). FEANTSA se zasazuje o hluboké porozumění kořenům, přístupům a možným řešením problému bezdomovectví a zároveň se snaží sjednotit definici bezdomovectví na evropské úrovni. Tuto snahu považujeme za zásadní i v kontextu této publikace. FEANTSA bezdomovectví definuje takto:

<sup>3</sup> Pojem „bezdomovectví“ léta prosazuje I. Hradecký, protože ukazuje bezdomovectví jako proces, nikoliv jako nálepkou související s jedincem. S autorským kolektivem dále užíváme v publikaci spíše pojem „bezdomovectví“.

<sup>4</sup> Ilja Hradecký a kol. Definice a typologie bezdomovectví. Praha: Naděje, 2007, str. 10.

*„Bezdomovectví je extrémní formou sociálního vyloučení, které je zapotřebí řešit prostřednictvím integrovaných přístupů, jež úspěšně splňují zásadu č. 19 Evropského pilíře sociálních práv.“<sup>5</sup>*

Koho konkrétně se bezdomovectví týká, zjistíme, když se na definici bezdomovectví podíváme hlouběji. Můžeme si snadno představit, že lidé bez domova jsou pouze ti, kdo spí na ulici. Máme však možnost rozšířit svůj pohled a vnímat problematiku bezdomovectví v její komplexnosti. V rámci této publikace představíme dvě hlavní kategorizace, pomocí kterých lze popsat nejčastější formy bezdomovectví. Začneme jednoduchým dělením, jímž se v ČR bezdomovectví často rozlišuje, a to na tři hlavní formy:<sup>6</sup>

<b>bezdomovectví zjevné</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ lidé žijící na ulicích, na nádražích, lidé vyhledávající ubytování v azylových domech či noclehárnách připravených městy nebo charitativními organizacemi.</li></ul>
<b>bezdomovectví skryté</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ lidé žijící v ubytovnách nebo např. provizorně / u přátel apod., kteří se často neobrací na sociální a charitativní služby pro pomoc či nalezení noclehu.</li></ul>
<b>bezdomovectví potencionální</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ lidé, u kterých hrozí riziko ztráty domova (v nejistém bydlení)</li><li>▶ lidé, kteří žijí v různě obtížných podmínkách, např. jejich náklady na bydlení jsou nepřiměřeně velkou částí jejich příjmů, žijí v nestandardních obydlích, přeplněných či hygienicky nevyhovujících bytech (v nevyhovujícím bydlení)</li><li>▶ lidé, kteří nemají kam jít po opuštění institucí (věznic, ústavů, dětských domovů apod.) a migranti* migrantky.<sup>7</sup></li></ul>

<sup>5</sup> Pozn. Překlad autorstva. Evropský pilíř sociálních práv byl podepsán Evropským parlamentem, Radou EU a Evropskou Komisí dne 17. listopadu 2017 na summitu v Göteborgu. Zásada č. 19 Evropského pilíře sociálních práv pak konkrétně ustanovuje: Bydlení a pomoc pro osoby bez domova

a) Osobám v nouzi musí být poskytnut přístup k sociálnímu bydlení nebo k pomoci v oblasti bydlení dobré kvality.

b) Zranitelné osoby mají právo na vhodnou pomoc a ochranu před nuceným vystěhováním.

c) Osobám bez domova musí být poskytnuto přiměřené přístřeší a služby, aby se podpořilo jejich sociální začlenění.

<sup>6</sup> Hradecký a kol., str. 28.

<sup>7</sup> Hradecký a kol., str. 32.

V Místní místním úzce souzníme s podrobnější typologií ETHOS od FEANTSA.<sup>8</sup> Tato typologie je již uznávána mnoha evropskými institucemi. Znamená vlastní definici bezdomovectví a vyloučení z bydlení a slouží jako základ pro formulaci návrhů na řešení bezdomovectví a vytváření národních politik. Využila ji i Česká republika, když v roce 2013 přijala Konceptci prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020. Cílem tohoto národního dokumentu bylo přispět k naplňování cíle v oblasti chudoby, ke kterému se ČR zavázala v rámci Národního programu reforem. Konceptce se zasazovala o prosazení širšího, procesuálního pohledu na problematiku bezdomovectví a zdůrazňovala nezbytnost komplexního a koordinovaného přístupu k jejímu řešení.<sup>9</sup> Bohužel po tomto dokumentu nepřišla žádná další koncepce či strategie, která by na něj přímo navázala. Nicméně je důležité poznamenat, že některé prvky zaměřené na řešení bezdomovectví jsou obsaženy ve Strategii sociálního začleňování 2021 – 2030.<sup>10</sup>

<sup>8</sup> ETHOS: European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení FEANTSA). (2005). [online]. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf).

<sup>9</sup> MPSV ČR. (2013). Konceptce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020. Praha. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bezdomovectvi.pdf>.

<sup>10</sup> MPSV ČR. (2020). Strategie sociálního začleňování 2021 - 2030. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Strategie+soci%C3%A1ln%C3%ADho+za%C4%8Dle%C5%88ov%C3%A1n%C3%AD+2021-2030.pdf>.

● **Evropská typologie ETHOS** definuje bezdomovectví a vyloučení z bydlení prostřednictvím čtyř hlavních kategorií, které stručně popisujeme níže.<sup>11</sup>

## 1. BEZ STŘECHY

- ▶ lidé přespávající venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, vraky aut)
- ▶ lidé přespávající v noclehárně (lidé využívající nízkoprahové noclehárny a lidé sezonně užívající k přenocování prostory zařízení bez lůžek)

## 2. BEZ BYTU

- ▶ lidé žijící v přechodném ubytování či v pobytových zařízeních pro lidi bez domova
- ▶ azylové domy pro jednotlivce nebo výjimečně pro páry
- ▶ azylové domy pro jednotlivé rodiče s dětmi
- ▶ azylové domy pro úplné rodiny
- ▶ domy na půl cesty<sup>12</sup>
- ▶ veřejné komerční ubytovny
- ▶ lidé v přístřeší po vystěhování z bytu
- ▶ lidé v přechodném bydlení s podporou, výslovně určeném pro lidi bez domova

<sup>11</sup> Pozn. Subkategorie v typologii ETHOS jsme nazvali tak, aby odpovídaly současné realitě ČR, resp. jsou aktualizovány podle konkrétních forem bydlení a pomoci, které v době sepsání této publikace existují. Zároveň jsme si dovolili pojmy v kategoriích upravit ve smyslu používání citlivého jazyka tak, aby odpovídaly stylu psaní této publikace – viz vysvětlení jazykové citlivosti v Úvodním slově kolektivu a Slovníku pojmů, který najdete na konci publikace.

<sup>12</sup> Dům na půl cesty je sociální služba poskytující bydlení a podporu lidem, kteří opouštějí dlouhodobou institucionální péči, například pěstounské rodiny nebo ústavy. Posláním „domů na půl cesty“ je pomoci mladým lidem většinou do věku 26 let bez rodinného zázemí plnohodnotně se začlenit do společnosti a zajistit snazší přechod z institucionálního prostředí do samostatného bydlení.

- **lidé v pobytových zařízeních pro oběti domácího násilí**
  - ▶ lidé ohrožení domácím násilím, pobývající na skryté adrese
  - ▶ lidé ohrožení domácím násilím, pobývající v azylových domech<sup>13</sup>

- **lidé v přechodném ubytování pro imigrantky\*imigranty**
  - ▶ žadatelé\*žadatelky o azyl v azylových zařízeních
  - ▶ migrující pracovníci\*pracovnice – cizinci\*cizinky ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)

- **lidé před opuštěním instituce**
  - ▶ lidé před opuštěním věznice
  - ▶ lidé před opuštěním zdravotnického zařízení
  - ▶ děti před opuštěním dětské instituce, mladiství před opuštěním péstounské péče

- **lidé užívající dlouhodobější podpory**
  - ▶ lidé v seniorském věku nebo lidé s handicapem dlouhodobě ubytovaní v azylovém domě
  - ▶ lidé bez domova v podporovaném bydlení

### 3. V NEJISTÉM BYDLENÍ

- **lidé žijící v nejistém bydlení**
  - ▶ lidé přechodně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení)
  - ▶ lidé v podnájmu<sup>14</sup> (nemají jinou možnost bydlení)
  - ▶ lidé bydlící v bytě bez právního důvodu a lidé v nezákonně obsazené budově
  - ▶ lidé na nezákonně obsazeném pozemku (zahrádkářské kolonie, zemnice)<sup>15</sup>

<sup>13</sup> V České republice jsou azylové domy a zařízení se skrytou adresou většinou zaměřeny na poskytování podpory ženám a trans lidem, neboť tato skupina je nejvíce ohrožena domácím násilím.

<sup>14</sup> Jedná se o podnájem, nikoliv běžný pronájem bytu nebo např. pokoje či jeho části.

<sup>15</sup> Jedná se o příbytek či zastřešený objekt, částečně zahloubený do země.

- **lidé ohrožení vystěhováním**
  - ▶ lidé, kteří dostali výpověď z nájemního bytu
  - ▶ lidé ohrožení vystěhováním z vlastního bytu
- **lidé ohrožení domácím násilím**
  - ▶ policejně zaznamenané případy a oběti domácího násilí

### 4. V NEVYHOVUJÍCÍM BYDLENÍ

- ▶ lidé žijící v provizorních a neobvyklých stavbách
- ▶ lidé žijící v mobilním obydlí, např. maringotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení)
- ▶ lidé žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele\*majitelky
- ▶ lidé žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. bez kolaudace
- ▶ lidé žijící v nevhodném bydlení (obydlí se stalo nezpůsobilým k obývání – dříve mohlo být obyvatelné)
- ▶ lidé žijící v přelidněných bytech

Pokud přijmeme definici bezdomovectví dle kategorie ETHOS, budeme moci vnímat problematiku lidí bez domova v celé její šíři, nejen jako problém jednotlivců nebo lidí, kteří jsou v situaci zjevného bezdomovectví. Benefity přijetí tohoto pojetí bezdomovectví jsou nasnadě také na národní úrovni: je třeba pochopit potřeby celé této cílové skupiny a přestat ji vnímat jako homogenní. Na tomto základě lze následně nastavit adekvátní podporu a sociální politiku. V ideálním případě bude tato politika schopna předcházet ztrátě bydlení, pomáhat lidem postavit se na vlastní nohy a umožňovat jim návrat do společnosti. Což je ostatně to, co by stát měl umožňovat. Pro celou problematiku je klíčové mít přesnější přehled o počtu lidí bez domova a právě jednotná definice nám pomáhá v jejich monitorování. A konečně, nejen podle velikosti cílové skupiny, ale také jejich reálných potřeb je možné – a také je to klíčové – nastavovat a rozdělovat adekvátní podporu institucím, orgánům i neziskovým organizacím a dalším subjektům podporujícím lidi bez domova a v nouzi.

## KOLIK LIDÍ JE BEZ DOMOVA?

### Evropa

Jak rozsáhlá je tedy problematika bezdomovectví, o které zde mluvíme? Hledání sjednocujících čísel pro celou Evropu je dlouhodobě obtížným úkolem. Mnohé odborné organizace, včetně FEANTSA, se však shodují, že počet lidí bez domova ve většině zemí Evropské unie v posledních letech prudce vzrostl. Ve zprávě o vyloučení z bydlení z července 2023 FEANTSA a Fondation Abbé Pierre společně předložili, že v roce 2022 **každou noc spalo v evropských ulicích minimálně 895 000 lidí**.<sup>16</sup> Tento spíše nižší odhad zahrnuje lidi, kteří přespávají venku, v noclehárnách nebo v dočasných ubytovnách. Samo autorstvo zprávy upozorňuje na fakt, že tato čísla nezahrnují další skryté formy bezdomovectví. Odhady počtu lidí bez domova v Evropě narážejí na dvě hlavní překážky: **bojují s absencí dat**, které by jim dodaly jednotlivé státy, a druhým problémem je takřka **neporovnatelnost jednotlivých průzkumů vzhledem k odlišným metodologiím** (a definicím bezdomovectví – doplnění autorstva – viz výše o definici bezdomovectví). To prakticky znemožňuje být jen přibližné určení počtu lidí bez domova na evropské úrovni.

Pro účely alespoň rámcového srovnání v měřítku jednotlivých zemí se zaměříme na národní průzkum například v **Německu**. Zde bylo podle prvního celonárodního průzkumu spočteno 84 500 lidí bez domova (bez střechy a v situaci skrytého bezdomovectví). Celkově ale, pokud vezmeme v potaz všechny lidi, zažívající bezdomovectví a sociální vyloučení v Německu, uvádí oficiální data počet 262 645 lidí.<sup>17</sup> Zmínit lze dále například **Francii**, kde mapovala počet lidí bez domova Fondation Abbé Pierre – uvádí, že počet lidí bez domova je zde 330 000. Bez domova nebo v nestandardním bydlení tu žije

4,1 mil. lidí. Přibližně 2,3 mil. domácností jsou pak na čekací listině žadatelek\*žadatelů o francouzské sociální bydlení.<sup>18</sup> Při zohlednění všech kategorií ETHOS budou tak čísla jak pro jednotlivé země, tak i pro Evropu s jistotou mnohem vyšší. Ukazuje to jasně i Eurostat, podle něž žije v Evropě 19,2 milionu lidí v nevyhovujícím bydlení.<sup>19</sup> Přes alarmující čísla i v Evropě existuje dobrá praxe, a to ve Finsku a Dánsku, kde počty lidí bez domova naopak dlouhodobě klesají. **Finsko** eviduje 3 686 lidí bez domova v celé zemi. Počet lidí bez domova se zde od 80. let masivně snížil, a to o 78 %. Ve Finsku provádí Finské centrum pro financování a rozvoj bydlení (ARA) kontinuální průzkum vyloučení z bydlení každý rok. Jen za poslední rok tu počet lidí bez domova klesl o 7 %. Finsko dosáhlo úspěchu ve snížení počtu lidí v bezdomovectví především díky integrované národní strategii, která kombinuje finanční pomoc, cílené podpůrné služby a rozvoj nabídky nájemního bydlení. Cílená podpora je založena především na přístupu Housing First: podpůrné služby poskytující lidem bez domova především bydlení, a to ještě před jakoukoli jinou formou sociální nebo jiné podpůrné intervence.<sup>20</sup> Stejně tak i **Dánsko** dokázalo snížit počty lidí v situaci bezdomovectví díky různým iniciativám země v boji proti bezdomovectví v posledních letech, a to zejména také díky zavedení přístupu Housing First. Celoevropský průzkum, ze kterého v této části vycházíme, nakonec shrnuje FEANTSA a Fondation Abbé Pierre:

*„Kontext je znepokojivý, ale situace není nová. V Evropě je bez domova nejméně 895 000 lidí. Tento odhad – založený na kusých údajích a zaměřený pouze na nejviditelnější formy bezdomovectví – poukazuje na neschopnost evropských zemí učinit z bydlení základní právo: každou noc je v Evropě bez domova obyvatelstvo srovnatelné s obyvatelstvem měst jako Marseille nebo Turín. Tento jev bohužel ve většině členských států stále narůstá. Zatím pouze*

<sup>16</sup> Fondation Abbé Pierre – FEANTSA. (2023). Eighth Overview of Housing Exclusion in Europe. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/public/user/Resources/reports/2023/OVERVIEW/Rapport\\_EN.pdf](https://www.feantsa.org/public/user/Resources/reports/2023/OVERVIEW/Rapport_EN.pdf).

<sup>17</sup> Bundesministerium für Arbeit und Soziales. (2022). Empirische Untersuchung zum Gegenstand nach § 8 Absatz 2 und 3 Wohnungslosenberichterstattungsgesetz [Forschungsbericht]. Bremen / München. Dostupné z: [https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/Forschungsberichte/fb-605-empirische-untersuchung-zum-wohnungslosenberichterstattungsgesetz.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/Forschungsberichte/fb-605-empirische-untersuchung-zum-wohnungslosenberichterstattungsgesetz.pdf?__blob=publicationFile&v=1).

<sup>18</sup> Data vychází ze sběru dat soukromé nadace Fondation Abbé Pierre z roku 2023.

Francouzská vláda uskutečnila poslední oficiální sčítání lidí bez domova naposled v roce 2013, konzistentní sběr dat o této cílové skupině ze strany národních agentur zde od té doby neprobíhá. Navázala tedy až nadace Abbé Pierre. Dostupné z: <https://www.fondation-abbe-pierre.fr/>.

<sup>19</sup> Fondation Abbé Pierre – FEANTSA, str. 52.

<sup>20</sup> Fondation Abbé Pierre – FEANTSA, str. 31.

*Finsko a Dánsko dosahují prokazatelného pokroku ve snižování počtu lidí bez domova. Zvrat bude vyžadovat nebývalé politické úsilí a odvážná strukturální opatření.*<sup>21</sup>

## Česká republika

Na vnitrostátní úrovni se již ve většině zemí Evropské unie rozvíjí sběr údajů o bezdomovectví, což umožňuje monitoring, vytváření politik a další kroky v řešení této problematiky. Nicméně problémem zůstává nekonzistence při sběru dat a navzdory snaze FEANTSA o sjednocení definice bezdomovectví a zahrnutí všech relevantních skupin, ne všechny vlády tuto definici akceptují. V České republice nejsme v tomto ohledu výjimkou. Původně se počet lidí bez domova v ČR zjišťoval na základě obecného sčítání obyvatel, což však pro tuto skupinu neposkytovalo dostatečná validní data. Vezmeme-li tedy v potaz prvně výzkum Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) z roku 2019, který již byl vytvořen konkrétně pro cílovou skupinu lidí bez domova: podle tohoto výzkumu bylo v celé republice zjištěno **23 830**<sup>22</sup> osob bez domova, z toho 2 600 byly děti.<sup>23</sup> Avšak v tomto výzkumu chyběli například lidé ubytovaní v komerčních ubytovnách či migranti\* migrantky a celá kategorie „bez bytu“ byla zahrnuta pouze v omezeném rozsahu. Následně se mnoho neziskových organizací vyjádřilo, že skutečné počty lidí bez domova jsou mnohem vyšší, a jejich odhady se pohybovaly mezi 50 000 až 70 000 lidmi. Následoval další výzkum MPSV v roce 2022, který již zahrnoval více skupin než výzkum z roku 2019.

<sup>21</sup> Fondation Abbé Pierre – FEANTSA, úvod. (Pozn. Překlad autorstva)

<sup>22</sup> Pozn. z tohoto počtu například vychází i průzkum 2023, FEANTSA a Fondation Abbé Pierre za ČR.

<sup>23</sup> VÚPSV, v. v. i. (2019). Sčítání osob bez domova v České republice 2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/S%C4%8D%C3%AD-t%C3%A1n%C3%AD+osob+bez+domova+v+%C4%8Cesk%C3%A9+republi-ce+2019+%28V%C3%9APSV%2C+v.+v.+i.%29.pdf/5adddd29-8010-1c75-49f-6-24ea82721436>.

V rámci tohoto výzkumu se počet lidí v bytové krizi odhaduje na **270 000**.<sup>24</sup> Výzkum vychází z definice bezdomovectví ETHOS, nicméně stále nezahrnuje všechny jeho kategorie. Dle tohoto výzkumu by se počet lidí žijících přímo na ulici měl pohybovat kolem **18 000**. V kontextu dopadů pandemie a dalších faktorů, jako je inflace, ekonomická krize, konflikty a válečné události, s nimiž souvisejí uprchlické vlny, je zcela pravděpodobné, že počet lidí bez domova i v České republice nadále roste.

U výzkumu z roku 2022 oceňujeme snahu o zahrnutí různorodějších skupin, jak jsou definovány v rámci kategorií ETHOS. Přesto však musíme konstatovat, že některé důležité skupiny obyvatel byly zcela opomenuty, jako například cizinci\*cizinky bez domova. Samotný výzkum zohledňuje výhradně osoby s českým občanstvím, což nám připadá jako nepřijatelná forma diskriminace a nerozumný krok, obzvláště v kontextu probíhající války na Ukrajině, která stále trvá i během psaní této publikace.

*„K 31. březnu 2023 bylo na území ČR registrováno celkem 1 010 692 osob cizí státní příslušnosti (krátkodobý a trvalý pobyt).“<sup>25</sup>*

Jsme si plně vědomi\*y, že mezi cizinci a cizinkami na našem území existují také lidé bez domova – ti, kteří jsou bez střechy, bez bytu, v nejistém a v nevyhovujícím bydlení. Narážíme však na absenci konkrétních informací ohledně jejich počtu, ačkoli největší provedený průzkum v ČR mohl skupinu cizinek\*cizinců bez domova zohlednit alespoň ve svých odhadech. V důsledku toho bohužel o počtu cizinců\*cizinek bez domova nemáme žádné informace. Toto nešťastné opomíjení zkresluje velikost problematiky bezdomovectví a znovu znemožňuje vytvořit dostatečně efektivní kroky a politiku k jejímu řešení. Neziskové organizace podporující migranty\*migrantky zde hrají stěžejní roli, nicméně často jsou to právě ony, které musejí

<sup>24</sup> SocioFactor s.r.o. (2022). Sčítání osob z vybraných kategorií klasifikace ETHOS [Souhrnná výzkumná zpráva]. Dostupné z: [http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/Souhrnn\\_zvren\\_zprva.pdf](http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/Souhrnn_zvren_zprva.pdf).

<sup>25</sup> Pozn. Toto číslo nezahrnuje lidi, kteří v ČR legálně pobývají na základě krátkodobého Schengenského víza, bezvízové nebo občany EU. Ministerstvo vnitra ČR. (2023). Čtvrtletní zpráva o migraci I.2023 [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/ctvrtletni-zprava-o-migraci-za-i-ctvrtleti-2023.aspx>.



opakovaně a aktivně upozorňovat vlády, města a obce na důležitost neopomíjet i situaci lidí v nouzi bez české státní příslušnosti.

Co se týká genderového zastoupení mezi lidmi bez domova, obecně se udává, že asi 1/4 z celkového počtu lidí bez domova tvoří ženy. Dlouho byly ženy bez domova téměř neviditelnou skupinou. Často se totiž pohybují v situaci skrytého bezdomovectví, žijí například v nejistém nebo přechodném bydlení či u přátel. Některé specifické aspekty ženského bezdomovectví zůstávaly dlouho nepozorované, což vedlo k nedostatečné dostupnosti cílených podpůrných služeb pro ženy bez domova. I z tohoto důvodu máme radost, že do naší publikace přispěla následujícím textem organizace Jako doma, která je jednou z našich partnerských organizací v oblasti sociálního působení a již posledních 10 let se aktivně angažuje v podpoře žen a trans lidí bez domova.

## SOUČASNÁ SITUACE ŽEN BEZ DOMOVA

Současná situace žen bez domova je i přes snahu napříč organizacemi, úřednictvem, kolektivitu i jednotlivci poměrně bídná. Faktorů, které ovlivňují ženské bezdomovectví, je vícero, a specifika, která je doprovází, jsou důsledkem širších principů ukotvených ve společnosti a sociálním systému, principů, jejichž proměna je velice pomalý proces. Nejzásadnějším problémem, se kterým se stále potýkáme, je tabuizace a stigmatizace fenoménu ženského bezdomovectví. Ta znemožňuje lidem v takovéto situaci, za kterou často nejsou sami zodpovědní, překročit bariéru studu a předsudků a dostat se z ní ven. Proto můžeme hovořit o skrytém bezdomovectví – ženy často svou situaci skrývají a popírají, protože nechťejí čelit urážkám a předsudkům, či dalšímu násilí. To ale zároveň znemožňuje situaci řešit. Stigmatizace tak přispívá k uvrtávání se hlouběji do bezvýchodného cyklu života bez domova, bez zajištění základních potřeb, a s ním spojenou nemožností získat zaměstnání a vrátit se do důstojného života, nebo jej dokonce teprve začít. Ženy bez domova jsou velmi často přeživšími násilí a jejich traumata bývají jedním z důvodů, proč se v tíživé sociální situaci octly. Zároveň život na ulici

přináší nová nebezpečí a nová rizika násilí, která traumata jediné prohlubují. Krom mechanismů a postupů, které by ženám z tíživé sociální situace pomohly se dostat, nám chybí i prevence vzniku těchto situací a především celospolečenská citlivost a soucit, které mohou být ženám podporou, zdrojem síly a motivace ke změně.

V neposlední řadě se také dostáváme v ČR stejně jako ve zbytku Evropy do bytové krize – bydlení je čím dál nedostupnější už i pro střední vrstvy obyvatelstva. Přestože se rozhodně v posledních letech ženské bezdomovectví zviditelňuje, a tím i více řeší, globální krize, kterým jako společnost čelíme – pandemická, environmentální, ekonomická – si stále vybírají daň na těch nejslabších.

**Jako doma – Homelike, o. p. s**

## PROČ SE ZABÝVAT BEZDOMOVECTVÍM

Proč v České republice vůbec diskutovat o tématu bezdomovectví? Nemohou si za to lidé bez domova sami? Ačkoliv je to často rozšířenou představou, pokusíme se v následujících řádcích dokázat opak. V České republice je bezdomovectví často vnímáno jako okrajový problém, který, jak se v naší společnosti stalo běžným narativem, pramení ze selhání jednotlivců. V rámci tohoto vnímání však často opomíjíme celospolečenskou povahu problematiky, se kterou, jak jsme výše popsali, se potýká i většina evropských zemí. Místo toho máme tendenci buď přehlížet tuto složitost nebo ji příliš zjednodušeně svádět na jednotlivce, kteří se nacházejí na okraji naší společnosti. Stává se tak běžným, že problematiku sociálně zranitelných skupin odkládáme mimo jádro naší společnosti – jako cosi, co nás se netýká a co by měli řešit pouze lidé v sociálních oborech či na úradech, s přesvědčením, že „podpory pro chudé už je v našem státě dost“. To, že situace lidí bez domova dávno není věcí, kterou by se zabývala jen ČR, dokládají i následující apely na řešení bezdomovectví ze strany mezinárodních organizací, kterých je ČR členem. Jak EU, tak Světová zdravotnická organizace (WHO) – nezávislá mezinárodní organizace, která patří pod OSN (Organizaci

spojených národů) a již se ČR stala členem v roce 1993 – upozorňují na důležitost tématu bezdomovectví v následujících dokumentech:

- **Evropská unie** řešení bezdomovectví ustanovuje jako jeden ze svých hlavních cílů do roku 2030. Za posledních 10 let pozoruje EU 70procentní nárůst v počtu lidí bez domova. Počet lidí ohrožených chudobou nebo sociálním vyloučením chce proto do roku 2030 snížit nejméně o 15 milionů.<sup>26</sup>
- **WHO** upozorňuje, že problematika nejistého a neadekvátního bydlení také zásadně ovlivňuje obecné zdraví:

*„Přestože se průměrná kvalita bydlení v posledních dvaceti letech neustále zlepšuje, nevhodné, špatně izolované, neútulné a stísněné bydlení zůstává realitou pro miliony lidí Evropy. Podle Světové zdravotnické organizace má nevyhovující bydlení v Evropě každoročně na svědomí více než 100 000 úmrtí.“<sup>27</sup>*

V současné době je již samozřejmé, že mnohé situace týkající se lidí bez domova řeší nestátní neziskové organizace. Ty se od státního aparátu liší svou flexibilitou, specializací, schopností rychle reagovat na změny podmínek i možností být v partnerství mezi sebou nebo s dalšími státními subjekty, se kterými se mohou doplňovat. Přesto se ve veřejné debatě bohužel stále často setkáváme s názorem, že nestátní neziskové organizace jsou v rámci systému jakousi „přítěží“ či „příživníkem“ (paradoxně podobně jako lidé bez domova), což odráží názor společnosti na celou sociální problematiku. Naopak bychom však měli vnímat celý sociální sektor jako oblast vyžadující progresivní postoj okolí a větší uvědomění o vlastní společenské odpovědnosti. Lidé bez domova, kteří jsou jednou z nejvíce stereotypizovaných

<sup>26</sup> Jak uvádí Evropský parlament v ustanovení ze dne 24.11.2020, ve kterém vyhlásil sérii doporučení k řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: „Členské státy by měly dekriminlizovat bezdomovectví a zajistit rovný přístup k veřejným službám, jako je zdravotní péče, vzdělávání a sociální služby.“ European Parliament. (2020, 20. listopadu). EU should set goal to end homelessness by 2030. Dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/news/cs/press-room/20201120IPR92124/eu-should-set-goal-to-end-homelessness-by-2030>. (Pozn. Překlad autorstva)

<sup>27</sup> Fondation Abbé Pierre – FEANTSA, str. 59. (Pozn. Překlad autorstva)

skupin v naší společnosti, se potýkají s řadou překážek. Předsudky vůči nim a negativní vnímání této specifické skupiny výrazně komplikují jak úsilí neziskových organizací, tak i implementaci systémových řešení. Naopak přístup bez předsudků by znamenal silnou motivující podporu, která by mohla mít celospolečenský dopad, napomohla by začlenění jednotlivých lidí bez domova zpět do společnosti a umožnila jim návrat k bydlení.

Zaměříme se na některé klíčové problémy, kterým čelí lidé bez domova. Řadíme je od těch, které lidé bez domova zažívají v takřka drobných věcech, přes společenské až po ty systémové:

- **Základní infrastruktura. Dlouhodobě chybí přístup lidí bez domova k základní infrastruktuře** – chybí základní služby jako např. přístup na toaletu, k pitné vodě či možnost umytí, které by lidem bez domova usnadnily dodržovat pitný režim či hygienu. Přitom takové služby bychom si jako společnost měli dovolit nabídnout zdarma. Mnoho z těchto lidí během dne pracuje, a proto nemají šanci využívat sociální služby v jejich běžných provozních hodinách. O to více je pro ně pak náročné najít místa, kde si odpočinout, najít možnost hygieny, toalety, možnost zavolat si nebo něco vytisknout, dát si horký čaj či další drobné, ale důležité služby. Dalším významným problémem je digitální propast mezi lidmi v sociálním vyloučení a jejich okolím. Zvyšuje se potřeba začlenit se do digitálního světa, což by lidem bez domova umožnilo získat a udržet si zaměstnání, bydlení a kontakt s okolím. Většina z nich je však nadále vyloučena z digitálního prostoru nebo v tomto ohledu závisí na sociálních službách. V ČR je přibližně 1 mil. lidí v digitálním vyloučení.<sup>28</sup>

- **Veřejný prostor.** Lidé bez domova nemají nikde zázemí – dochází k postupné privatizaci a sekuritizaci veřejného prostoru, což má za následek vylučování lidí bez domova, zejména tehdy, kdy jsou v situaci zjevného bezdomovectví. Jelikož takové vylučování lidí bez domova z veřejného prostoru, který by měl ideálně sloužit všem,

<sup>28</sup> Na výzkumu k problematice Digitální inkluze vs. digitálního vyloučení (nejen) lidí v nouzi jsme v roce 2023 spolupracovali s organizací Česko.Digital. Česko.Digital se v projektu Digitální inkluze věnuje podpoře digitálně vyloučeným skupinám obyvatel. Více k jejich činnosti je k nalezení na: <https://cesko.digital/projects/digitalni-inkluze>.

není zákonně možné, často se řeší např. vyhláškami, které zakazují konzumaci alkoholu na veřejnosti. Ty jsou však často cíleny právě proti lidem bez domova a slouží k jejich dalšímu vytlačování. Lidé bez domova se nejen potýkají s každodenní frustrací z důsledků sociálního vyloučení a z beznaděje své situace, ale také trpí nejistotou a často nemají dlouhodobou perspektivu. K tomu všemu je veřejný prostor často nepřátelský. Tento veřejný prostor je někdy proti nim explicitně vymezen, což můžeme vidět například v použití bodců na místech, kde by se mohlo sedět, nebo v instalaci oddělených laviček, na kterých nelze ležet. Na druhou stranu jsou města, jako například Vídeň, kde je veřejný prostor navržen tak, aby byl přístupný všem, bez ohledu na sociální třídu – otevřené parky, různorodé druhy laviček strategicky rozmístěných po chodnících a u zastávek veřejné dopravy, veřejná pítka a toalety – veřejný prostor je naopak záměrně koncipován tak, aby byl k dispozici všem.

● **Překážky k využívání podpory pro lidi bez domova** – lidem bez domova nemusí z různých důvodů stačit a/nebo vyhovovat nabízená pomoc, kterou standardně nabízejí sociální služby. Ač jsou sociální služby základem pro poskytování pomoci většině lidí bez domova, někdy jejich kapacity nestačí – obzvláště pak v zimě, např. v noclehárnách, nebo dlouhodobě v azylových domech či domech pro seniory\*seniorky. Zároveň někdy nejsou služby schopny dostatečně individualizovaného nastavení, obzvláště, pokud musí fungovat dle grantových pravidel/pravidel poskytovatelů sociálních služeb a zároveň v měřítku velkých centralizovaných středisek. Stejně jako někteří lidé propadnou systémem sociální pomoci, jsou i takoví\*takové, kdo propadnou systémem sociálních služeb. Příčinou může být nutnost dodržovat striktnější pravidla služeb, dále jsou jednoduše lidé, kteří sociálních služeb využívat nechťejí. Někdy je to aktivní závislost, která lidem zabraňuje ve využívání některých služeb, jež mají v ČR stále podmínku nutnosti abstinence. Některým lidem brání vlastní hrdost, jindy jsou to negativní zkušenosti, obavy z kriminality při velké koncentraci dalších lidí stejné cílové skupiny (např. ve velkých nízkoprahových centrech), anebo z infekcí či parazitů (především v noclehárnách). Jsou lidé, kteří mají zkušenost s násilnými vztahy (většinou ženy a LGBTQ+ lidé) a obavy z konkrétních lidí, které v sociálních službách mohou potkat, jim zabraňují služby využívat. I přesto, že se služby snaží přizpůsobovat jednotlivým lidem

i progresivním přístupům sociální práce, ve velkých počtech lidí bez domova, kterým potřebují poskytnout podporu, a s velmi pomalým postupem decentralizace služeb to často není jednoduché. I to je legitimní důvod, proč vytvářet a nabízet alternativní „nedisciplinální“ služby, které v mnohém mohou reagovat na individuální potřebu progresivních přístupů k práci s lidmi.

● **Stereotypizace a osamocení. Prohlubující se bariéra mezi lidmi bez domova a společností, absence podpory** – nepochopení mezi lidmi bez domova a zbytkem společnosti významně prohlubuje existující bariéry a může vyvolávat konflikty. Společnost, která je nepřátelsky naladěná, může způsobit, že lidé v těchto nesnadných situacích ztratí motivaci k opětovnému začlenění. Chybí vzájemné sociální vazby a pozitivní zkušenosti na obou stranách, propojení s většinou společnosti. Absence záchytné sítě v daném sousedství dále situaci ztěžuje. Na cestě z bezdomovectví danému člověku zároveň chybí mnoho vazeb a podpory – spolu s tím, jak se člověk ze situace bez domova zvedá na vlastní nohy, paradoxně ztrácí kontakt s centry pomoci a opouští své běžné sociální kruhy. Po letech snahy, ve vysněném sociálním / komerčním bydlení s podporou sociálního pracovníka\*pracovnice, kteří ho\*ji navštěvují jen jednou za čas, může daný člověk vnímat výrazný pocit osamění. A to ještě za předpokladu, že se vůbec do této fáze dostane. Ve společnosti pak vzniká očekávání perfektní integrace od těch, kteří už mají svůj domov, což přináší mnoho povinností a požadavků. Život na ulici s sebou navíc nese mnoho fyzických a psychických dopadů, často s trvalým efektem, se kterými se člověk se zkušeností s bezdomovectvím musí v jakékoliv fázi vypořádávat a často na ně doplácí. Lidem bez domova výrazně chybí i podpora rodiny, která by v krizových situacích posloužila jako opora. Navíc samotná existence fenoménu bezdomovectví nemusí nutně znamenat, že by lidé byli vždy součástí nějaké komunity – mohou být ve skrytém bezdomovectví, na ubytovnách či ve stanech na periferiích měst. Někdy se stydí za svou situaci a jejich rodiny nemusí být ani informovány o jejich tíživé situaci. Ve své situaci tak mohou být v kterékoli chvíli naprosto osamělí a stereotypy společnosti veškeré bariéry a snahy o znova začlenění jen prohlubují.

● **Nedostupnost bydlení. Stěžejní roli hraje nedostupnost bydlení a v ČR chybějící legislativa upravující sociální bydlení** – diskuse o nutnosti přijetí zákona, který by upravil podmínky poskytování bytů lidem ohroženým bezdomovectvím či sociálním vyloučením, se v ČR vede již přes dvacet let. Jedná se také již mnoho let o prioritou vlády uvedenou v programovém prohlášení, nicméně v současné době stále neexistuje zákonná úprava v této oblasti. Je tedy zcela v rukou každé obce, jakým způsobem se svým bytovým fondem (má-li nějaký) bude nakládat a zda nějakou jeho část poskytne i lidem v bytové nouzi.<sup>29</sup> V době psaní této publikace vzniká v gesci Ministerstva pro místní rozvoj Zákon o podpoře v bydlení, který je dalším pokusem o systémové řešení, jež má snížit počet lidí v bytové nouzi a zlepšit situaci v této oblasti. Krize bydlení nyní zasahuje nejen ty nejzranitelnější, ale také střední třídu – je nevyhnutelným faktem, že bez vyřešení této krize nepůjde efektivně vyřešit ani bezdomovectví.

## Veřejný prostor očima Architektky bez hranic

Veřejný prostor je zviditelněním toho, jak se společnost k nejslabším členům chová – začínáme čím dál tím více vídat různé nástrahy, které tento společenský problém neřeší a pouze jej odsouvají mimo zraky aktérů, a to podle rčení: co oči nevidí, to srdce nebolí. Tyto nástrahy zabraňují lidem v nesnázích pobývat na určitých místech; odradit je mají zejména bodáky, které nápadně připomínají bodáky zabraňující náletům holubů. Avšak používat tyto bodáky na lavičky určené pro obyvatele města? Dalším příkladem takzvané nepřátelské architektury jsou modifikované lavičky, na které jsou osazovány přepážky zabraňující si lehnout. Případně jsou tyto lavičky „rozřezány“ na jednotlivá sedací místa, a nebo zcela možnost sednout si z veřejného prostoru zmizí. Na takové činy pak doplácí celá společnost, která si taktéž nemá kde odpočinout.

<sup>29</sup> Pro obce a další subjekty, které se rozhodly bytovou nouzi řešit i bez legislativní úpravy, je k dispozici projekt MPSV Podpora sociálního bydlení, případně podpůrné projekty Odboru pro sociální začleňování (MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj ČR).

Na nástrahy ve veřejném prostoru se lze dívat také z druhé strany, tedy i na to, co v něm chybí. Je to nedostatek toalet a pítek či absence veřejně dostupných sprch.

Přístup měst k poskytování veřejně přístupných toalet se liší. Ze zahraničí víme, že např. v New Yorku jsou toalety dostupné v každém parku, jsou v pořádku, je v nich vždy toaletní papír. Spravuje je městská organizace a jsou přístupné všem.

Podobně jsou na tom sprchy. Veřejnost si často stěžuje, že lidé bez domova nedodržují hygienu. Mají však kde? V Praze je dnes dostupná zhruba jedna sprcha na 100 lidí. Toto vybavení veřejného prostoru by pomohlo také turistům či cyklistům. Na tento nedostatek upozorňují Architekti bez hranic projektem Sprchomat.<sup>30</sup>

Pítka jsou opět z newyorské zkušenosti běžnou součástí parků a muzeí, voda je zejména při současném globálním oteplování nutnou podmínkou příjemného města.

## Karolína Kripnerová, Architekti bez hranic

Často se zamýšlíme nad příčinami bezdomovectví a je nezbytné, abychom se i v této publikaci alespoň stručně na ně zaměřili. Rozhodli jsme se proto vybrat jeden z pohledů na příčiny bezdomovectví a sociálního vyloučení, jemuž se věnuje ve svých pracích profesor Pádraic Kenna. Ve své práci z roku 2015 shrnuje Kenna rizikové faktory spojené se sociálním vyloučením, které považuje za důležité v kontextu prevence bezdomovectví a vystěhování. Tyto faktory jsou rozděleny do čtyř hlavních kategorií: **strukturální, systémové (institucionální), interpersonální a personální.**<sup>31</sup>

<sup>30</sup> Pozn. Sprchomat, místo, kde se může umýt kdokoli, cyklista\*ka, turista\*ka a nebo například lidé bez domova. Jedná se o „jednoduchý recept, jak přestavět nevyužívané veřejné záchodky na sprchu.“ – viz koncept Architektů bez hranic SPRCHOMAT, Koncept veřejných sprch.

<sup>31</sup> Fondation Abbé Pierre – FEANTSA. (2022). Seventh Overview of Housing Exclusion in Europe 2022. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/public/user/Resources/reports/2022/Rapport\\_Europe\\_GB\\_2022\\_V3\\_Planches\\_Corrected.pdf](https://www.feantsa.org/public/user/Resources/reports/2022/Rapport_Europe_GB_2022_V3_Planches_Corrected.pdf). str. 29.



V rámci **strukturálních faktorů** patří mezi první rizika chudoba, nezaměstnanost a nedostatek dostupného bydlení. Mezi **systémové (institucionální) faktory** zahrnuje Kenna následující aspekty: aspekty legálního systému, kam započítává postupy pro vystěhování a zabavení majetku, které postrádají mechanismus prevence; dále systém sociální ochrany, který komentuje nedostatečnou ochranou proti nezaměstnanosti a ztrátou příjmu. Jako třetí ze strukturálních faktorů zmiňuje (ne)dostupnost podpůrných služeb, kde popisuje jako nedostačující sociální podporu a prevenci, například terénní práci pro nejzranitelnější lidi. Nakonec uvádí Kenna systém přidělování bytů, kde vidí jako problematické neupřednostňování cenově dostupného bydlení pro osoby s nízkými příjmy a psychosociálně zranitelné skupiny obyvatel.

V rámci **interpersonálních a personálních** kategorií se rozdělení faktorů sociálního vyloučení soustředí na individuální hlediska, přičemž interpersonální faktory zahrnují rodinný status, komplexní vztahové situace (včetně násilných vztahů), rozpad vztahu (úmrtí, rozvod nebo rozchod) a nedostatek sociálních vazeb (chybějící podpora od rodiny, přátel nebo v rámci jiných sociálních vazeb). Nakonec osobní rovina zahrnuje dvě kategorie: zaprvé ekonomický/zaměstnanecký status (nízký disponibilní příjem, žádná práce, chudí pracující, nízká úroveň úspor) a zadruhé etnický a menšinový status (kulturní bariéry a diskriminace). Tato definice nám poskytuje vhled do faktorů, které mohou vést k vystěhování a následně sociálnímu vyloučení a bezdomovectví a které je třeba zohlednit při snahách o jejich prevenci a řešení.

Existuje celá řada dalších definic příčin vystěhování, sociálního vyloučení a bezdomovectví.<sup>32</sup> Nicméně, rozhodli jsme se pro zmínění této poměrně nedávné analýzy, neboť velmi těsně souvisí s příčinami bezdomovectví a zároveň přesně popisuje faktory strukturální i systémové roviny. I v rámci osobní a interpersonální roviny vidíme, že mnoho z faktorů je ovlivňováno prostředím a společností, ve které

daný člověk žije a pohybuje se v ní. Tím vším je bořena představa, že by bezdomovectví vždy bylo pouze výsledkem individuálního selhání jednotlivců.

Co ve zmíněné analýze nezaznělo, je velmi důležitý **faktor duševního zdraví lidí**, který bychom řadili do osobní roviny. Ať již z důvodu dopadů života na ulici nebo právě jako příčina toho, že se na ulici dostali, trpí mnoho lidí bez domova duševními problémy. Zároveň, a co bychom naopak zařadili do systémových (institucionálních) faktorů, pro české bezdomovectví je velmi typické, že velká většina lidí bez domova je chycena v **dluhové pasti**. Systém exekucí již dlouho v České republice potřebuje nutné reformy, nicméně novelizace exekučního zákona je již na stole několik let a bude tak pravděpodobně ještě nějakou dobu trvat, než dojdeme ke spravedlivějšímu systému, který by umožnil lidem snadnější cestu ven z dluhů. V roce 2022 bylo v ČR 668 tis. lidí v exekuci, počet osob s 10 a více exekucemi byl 149 tis. obyvatel.<sup>33</sup> Cesta z dluhů je v současnosti obrovským problémem, se kterým často nedokáží pomoci ani ti nejvíce nápomocní\* nápomocné odborníci a odbornice a který zabraňuje lidem v nouzi jak získat plnohodnotnou práci, tak osamostatnit se v oblasti bydlení.

Zároveň bychom rádi\* dodali, že zapojení lidí bez domova do řešení problematiky bezdomovectví, tedy participace, hraje klíčovou roli – lidé s vlastní zkušeností s bezdomovectvím by měli dostat prostor. Dát lidem, kterých se situace bezdomovectví a sociálního vyloučení týká, možnost vyjádřit se k různým tématům a zahrnout je do procesu rozhodování je nesmírně důležité. Mnoho organizací proto aktivně usiluje o různé formy zapojení lidí se zkušeností s bezdomovectvím do procesů jeho řešení.

<sup>32</sup> Zajímavým a přínosným zdrojem informací, který debatu o příčinách bezdomovectví rozšiřuje o další aspekty, je kniha sociologa Petra Vašáta, Na jedné lodi: Globalizace a bezdomovectví v českém městě - na srovnání studie z českého prostředí i oblasti Spojených států a slumů Latinské Ameriky autor argumentuje, že bezdomovectví není důsledkem konkrétního faktoru, procesu, či rozhodnutí, ale je „systémovým prvkem naší globální ekonomiky“. (str.173)

<sup>33</sup> Otevřená společnost, o.p.s., Ekumenická akademie, z. s. (2023). Mapa exekucí [cit. 2023-01-09]. Dostupné z: <http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2/>.



## SHRNUTÍ:

Proč se tedy tematikou lidí bez domova zabývat? Bezdomovectví není izolovaným problémem jednotlivých lidí, nýbrž komplexním společenským jevem, který zasahuje jak Českou republiku, tak i Evropu. Jeho řešení vyžaduje zásahy na různých úrovních – od místních samospráv a krajů až po národní a dokonce evropskou úroveň. Jedná se o velmi znatelnou skupinu lidí, jejichž počet se v posledních letech zvýšil a je nutné se touto problematikou aktivně zabývat a pracovat na jejím řešení. Mezi příčiny nedávného zvýšení počtu lidí bez domova ve většině zemí kromě Finska a Dánska uvádí FEANTSA a Fondation Abbé Pierre především rozhodnutí Ruska provést invazi na Ukrajině a četné dopady války na Ukrajině, mezi něž patří rekordní ceny energií a trvale vysoká inflace. Ekonomické důsledky dopadly jak na lidi bez domova, tak i na nevládní neziskové organizace, které jim pomáhají. Zasaženi byli ti nejzranitelnější obyvatelé, stejně jako i sociální služby – ti všichni byli velmi silně negativně ovlivněni nárůstem cen a energií.

Ignorování tohoto problému by vedlo k nemožnosti dosáhnout skutečného řešení bezdomovectví. Naopak využít můžeme dobrou praxi ze zahraničí, kde vidíme, že počty lidí bez domova dlouhodobě klesají (Finsko, Dánsko – viz výše). Skutečně silná společnost se formuje tehdy, když ti\*ty, kdo jsou v ní zranitelní\*zranitelné, mají neustále přístup k příležitostem a zdrojům, které jim umožní postavit se na vlastní nohy a aktivně se zapojit zpět do kolektivu. V rámci přístupu k bezdomovectví je prvně potřeba se zbavit některých stereotypů, které nás mohou omezovat v práci s danou skupinou lidí a bránit nám v dosahování těchto cílů. Věříme, že je následně potřeba vytvářet právě takové podmínky, které otevírají dveře k příležitostem a zajišťují důstojnou podporu na cestě z bezdomovectví pro ty, kdo se ocitli na okraji naší společnosti.

● Na závěr uvádíme čtyři klíčové body, které shrnují to nejdůležitější z celé kapitoly:

▶ **1. Bezdomovectví není ojedinělým selháním jednotlivců, ale představuje strukturální nebo, chcete-li, globální problém,** který ovlivňuje celou společnost. Pohled, že lidé bez domova nesou plnou zodpovědnost za svou situaci, není pravdivý, ani to není přístup, který by nás přiblížil řešení problému bezdomovectví. V Evropě bylo v roce 2022 minimálně 895 000 lidí ve zjevném bezdomovectví a 19,2 milionu lidí v nevyhovujícím bydlení. Počet lidí bez domova ve většině zemí Evropy v posledních letech roste.

▶ **2. Skupina lidí bez domova rozhodně není homogenní** – bezdomovectví se týká různorodých skupin lidí napříč společnostmi. Jsou to lidé bez bytu, bez střechy, v nevyhovujícím nebo nejistém bydlení, lidé opouštějící ústavní péči nebo zdravotní či vězeňské instituce, migranti\*migrantky, lidé ohrožení násilím, lidé využívající jednorázových nocleháren a mnoho dalších. Jsou mezi nimi lidé různých věkových kategorií, včetně mladistvých a lidí v seniorském věku, lidé různých národností i etnik. Jsou mezi nimi muži, ženy a LGBTQ+ lidé. To, že některé lidi v rámci bezdomovectví nevidíme nebo si je bez domova nedovedeme představit, ještě neznamená, že tu nejsou.

▶ **3. Je důležité pravidelně revidovat, zda stávající definici bezdomovectví neopomínáme některé skupiny obyvatel,** což by zkreslovalo skutečný rozsah a povahu problému. Často se potýkáme s nedostatečnými daty o celkovém počtu, potřebách i dalších informacích o lidech bez domova v našem městě, zemi a nakonec i v rámci celé Evropy. Tato nedostatečná datová základna komplikuje srovnávání a následné vytváření vhodných politik, financování a podporu. Lisabonská deklarace zdůrazňuje:

*„Význam spolehlivého sběru údajů o bezdomovectví, včetně bezdomovectví mladistvých, se zapojením příslušných zúčastněných*

stran, který umožní společné porozumění, systematické srovnávání a monitorování na úrovni EU“.<sup>33</sup>

► **4. Je klíčové počet lidí i dynamiku bezdomovectví kontinuálně monitorovat a na základě kvalitního sběru dat přistoupit k dostatečným systémovým opatřením, v rámci nichž bude poskytnuta adekvátní podpora lidem bez domova i zainteresovaným subjektům a organizacím, které lidem na cestě z bezdomovectví pomáhají.**

Nyní je na nás, abychom se zamysleli, zda můžeme místo stereotypizace nabídnout lidem, kteří se již ocitli v této situaci, důstojnou a individualizovanou podporu. Je čas hledat konstruktivní přístupy k řešení a vytvářet schody příležitostí, které by jim umožnily postupně se vrátit zpět do společnosti.

Mnoho z řešení bezdomovectví spočívá v rukou vlád, měst, obcí a politiků\*političek, jako například poskytování dostupných a sociálních forem bydlení. Nicméně existují i kroky, které můžeme k podpoře lidí bez domova podniknout my sami\*y. Prvním z nich je změna našeho pohledu na bezdomovectví a aktivní zpochybňování stereotypů spojených s lidmi bez domova. V čem by naše postoje k tomuto tématu mohly být ukotveny, jsme se snažili přinést právě v této kapitole. Samozřejmě je velmi důležité doplnit znalosti o ty od lidí s vlastní zkušeností s bezdomovectvím – princip participace, který přinášíme v **Kapitole 4.4 – Příběhy lidí využívajících našich služeb**. Další způsoby, jak můžete vy sami\*y lidem bez domova a v nouzi konkrétně ve svých lokalitách pomoci, naleznete následně v **Kapitole č. 6 – Co mohu udělat já? Minimum pomoci lidem bez domova a v nouzi**.



<sup>33</sup> O'Sullivan, E. (2022). Key Elements in Homelessness Strategies to End Homelessness by 2030: A Discussion Paper [European Platform on Combatting Homelessness]. Trinity College Dublin, Ireland. Dostupné z: [https://housingfirsteuropa.eu/wp-content/uploads/2022/10/mlc-homelessness-discussion-paper\\_final\\_2022.pdf](https://housingfirsteuropa.eu/wp-content/uploads/2022/10/mlc-homelessness-discussion-paper_final_2022.pdf). str. 12. (Pozn. Překlad autorstva)



### 3. MÍSTNÍ MÍSTNÍM: NA ČEM STAVÍME

- **Základní cíle Místní místním:**
  - ▶ podpora a posílení lidí bez domova a v nouzi
  - ▶ pomoc v překonávání bariér mezi lidmi
  - ▶ zapojení široké veřejnosti do vytváření solidárního sousedství
  - ▶ změna pohledu na bezdomovectví
  - ▶ proměna našeho města v přívětivější pro všechny
- **Hodnoty, na kterých stavíme:**
  - ▶ inkluze
  - ▶ vzájemný respekt
  - ▶ otevřená komunikace
  - ▶ udržitelná pomoc

Je čas představit vám nás, konkrétně organizaci Místní místním, a naši hlavní činnost – kde jsme se tu vzali a jakou roli hrajeme v podílení se na řešení bezdomovectví. Pro kontext je potřeba vzít to od začátku – proto vám v této kapitole představíme, kde jsme vzali inspiraci pro vznik Místní místním, několik let vývoje naší dobré praxe, naše hlavní pilíře a hodnoty a komunitu, kterou vytváříme.

Místní místním je pražská nevládní nezisková organizace, která vznikla v rámci pilotního projektu v roce 2017 s cílem spojovat společnost v solidaritě s lidmi bez domova a v nouzi. V roce 2019 jsme založili právní formu naší organizace. Usilujeme o to, aby naše město bylo přívětivější pro všechny.

### SOLIDÁRNÍ SÍŤ MÍSTNÍ MÍSTNÍM

Od roku 2017 vytváříme s Místní místním v Praze Solidární síť podniků otevřených lidem bez domova a v nouzi. Solidární síť je ústředním a dlouhodobým projektem organizace Místní místním. Spojujeme kavárny, restaurace, obchody, divadla a další podniky, které se rozhodnou nabízet drobné služby zdarma lidem bez domova, ale také komukoliv v nouzi. Solidární síť poskytuje celou řadu služeb jako např.: kohoutkovou vodu, nabití telefonu, možnost posedět nebo přijít na kus řeči. Nabízíme také vouchery na nákladnější služby jako je káva, oběd nebo lístek do divadla, které může

předplatit veřejnost. Spolupracujeme se sociálními službami, díky kterým se lidé bez domova dozvědí, že mohou služeb Solidární sítě využívat. Služby může využít kdokoli, kdo je potřebuje, jsou neadresné a bezprahové. Zapojujeme do pomoci soukromé podniky i veřejnost a napomáháme tím integraci sociálně vyloučených lidí přenesením pomoci do běžného nesegregovaného prostředí. Posilujeme zároveň sociální vazby a přívětivé sousedství. Vytváříme dostupnou infrastrukturu a pomoc pro lidi v nouzi a bez domova po celém městě. Doplnujeme a rozšiřujeme nabídku a dostupnost pomoci mimo prostředí sociálních služeb. Solidární síť je lokální záchytnou sítí, která mění město na přívětivější.<sup>35</sup>

### 3.1. Inspirace v zahraničí a naše cesta

#### ● Ester Pačtová o inspiraci k založení Místní místním

Praha roku 2017, terénní program Naděje a běžná noční směna – šli jsme s kolegou zrovna ze Staroměstského náměstí obhlédnout ústřední knihovnu na Mariánském náměstí, kde víme, že se lidé bez domova často ohřívají u fukarů. Byl leden, teploty okolo nuly. Na rantlu u knihovny sedí postava, jdeme k ní. Milý pán, řekněme třeba Martin ze Slovenska, okolo 75/80 let, v Praze žil od revoluce, po níž mu prý dali na vybranou mezi českým nebo slovenským občanstvím. Rozhodl se pro to české, ale teď už tu nemá nikoho a na Slovensko se nemá za kým vrátit. Vrásčitý a usměvavý, s několika igelitovými taškami, sedíc elegantně s nohou přes nohu, v ruce cigaretu. Při rozhovoru mu podáváme čaj, tradiční chleba s margarínem a poptáváme se, jak to jde. Pána vidím poprvé, ale s kolegou se již znají. Mluví klidně, vstřícně. Vypráví, že má každou zimu těžké zdravotní problémy.

*„Proč, jestli se můžu zeptat?“ „No, ve svém věku mě na ulici v zimě trápí močák, nosím plíny, ale nikde mě nepustí na záchod a nemůžu*

*se tak ‚přebalit‘ – tady v centru žádné záchody zdarma nejsou. Dostanu tu ale aspoň něco k jídlu. Ale za záchody několikrát denně platit nemůžu. Stav se mi proto každou zimu zhoršuje.“ „Prosím Vás,“ říkám, „kdo by tak fajn pána jako Vy nepustil na záchod? Navíc, taková drobnost.“ „No, to byste se divila. Podívejte se na mě, tenhle kabát už něco pamatuje, ale pryč ho nedám, hřeje mě. Navíc, mám s sebou plno tašek, ale lidi by mi je ukradli, nemám je kam uložit. Nepustí mě, protože se bojí, že jsem špinavej bezdomovec.“*

Jednoduchý příběh a vlastně tolik typický. Kolik takových lidí v Praze je? Kolik je takových, kteří pro nedostupnost základních služeb nakonec řeší důsledky dlouhodobých problémů života na ulici nebo sociálního vyloučení? Je možné, že jsou naopak tací, kteří by bez problémů drobnou pomoc lidem jako je pan Martin nabídli, jen se navzájem nikdy nepojí a nepoznají, protože lidé v nouzi bývají často v naší společnosti stereotypizováni a neviditelní. A nakonec, jak by možná stát i nevládní neziskové organizace ušetřily síly i peníze, kdyby nemusely lidi, jako je pan Martin, po dlouholetých zdravotních problémech způsobených životem na ulici hospitalizovat? Možná lze mnoho z těchto věcí vyřešit opravdu drobnou pomocí v daných sousedstvích. Na základě dalších setkání s lidmi bez domova se potvrdil předpoklad, že drobných služeb, které ve veřejném prostoru, případně daných sousedstvích, lidem v nouzi a bez domova chybí, je celá škála. Pokud by tedy existovali lidé, kteří by chtěli osobám jako je pan Martin drobnou formou pomoci – stačí je propojit. Německo-francouzská televize arte.tv přibližně v této době shodou okolností informovala o nevládní organizaci Le Carillon – La Cloche, která v Paříži spojuje drobné kavárny, obchody a další podniky v nabízení služeb, jako je právě toaleta či voda zdarma pro lidi bez domova. S Alešem Strnadem, tehdejším vedoucím terénního programu Naděje, jsme se shodli, že právě takové služby v Praze i ČR pro lidi bez domova a v nouzi ze strany společnosti chybí a jsou potřeba. Tak pomalu ale jistě vznikaly první kroky, které začaly utvářet vznik Solidární sítě podniků otevřených lidem v nouzi.

<sup>35</sup> Solidární síť – v textu používáme synonyma k Solidární síti jako síť solidárních podniků, a dále podniky zapojené do této sítě označujeme například jako solidární podniky, zapojené podniky, sociálně přívětivé podniky.



## PRVNÍ KROKY MÍSTNÍ MÍSTNÍM

V roce 2017 působilo v Praze mnoho sociálních služeb, které podporovaly lidi bez domova a další lidi v nouzi. Existovaly také dobrovolnické iniciativy, které distribuovaly bezplatné jídlo, nebo kavárny či restaurace, kde mohli lidé bez domova nárazově něco zdarma obdržet. Pomoc však nebyla nikým zastřešena nebo spravována. Lidé bez domova a ti, kdo potřebovali pomoc, nebyli dostatečně informováni o dostupných možnostech a tak ti, kdo neměli navázané relevantní vazby, se mohli ocitnout bez přístupu k těmto službám. Navíc se často jednalo pouze o nabídku jídla, chybělo zde tedy mnoho dalších služeb základní infrastruktury jako například toalety, kohoutková voda, možnost nabití telefonu nebo ohřátí se. Spojili jsme se se zakladatelem francouzského projektu La Cloche (FR), který s námi sdílel dobrou praxi jejich projektu. Nicméně v Praze jsme museli začít prakticky od nuly. Dodnes udržujeme s La Cloche kontakt, tento projekt v červnu roku 2023 již působí ve 32 městech Francie. Rozhodli jsme se, že před samotným založením naší organizace musíme provést důkladný průzkum lokálních potřeb dané cílové skupiny a zmapování situace. Chtěli jsme si být jisti, že Solidární síť – tedy podniky, které budou nabízet drobné služby zdarma lidem bez domova – je to, co lidé, pro které ji tvoříme, opravdu potřebují a chtějí. Přestože jsme měli\* y jako terénní a sociální pracovníce\* nící takový předpoklad, museli jsme se zeptat hlavně těch, kterých se náš projekt bude týkat – lidí bez domova. V této fázi nám velmi pomohla organizace Naděje. V průběhu pilotního období MM, které trvalo od roku 2017 do poloviny roku 2019, jsme sestavili první tým Místní místním a s pomocí Naděje provedli první průzkum. Ten nám umožnil lépe pochopit zájem lidí bez domova o drobné zdarma poskytované služby v kavárnách, jako jsou toalety, voda, nabíjení telefonu a další.

## PRVNÍ PRŮZKUM POTŘEB MÍSTNÍ MÍSTNÍM

Dotazníky jsme distribuovali a vyhodnocovali na jaře 2017 a získali jsme odpovědi 137 lidí bez domova, konkrétně lidí využívajících služeb Naděje, a to: 7 lidí z nízkoprahového centra Bolzanova pro mladé lidi bez domova do 26 let, 33 lidí z nízkoprahového denního centra, 41 lidí z mobilní sociální služby a 56 lidí z terénní služby. Ptali jsme se na 4 základní věci:

### ● Existují v Praze místa (kavárny/stánky/jiné podniky), kde můžete dostat určité služby zdarma?

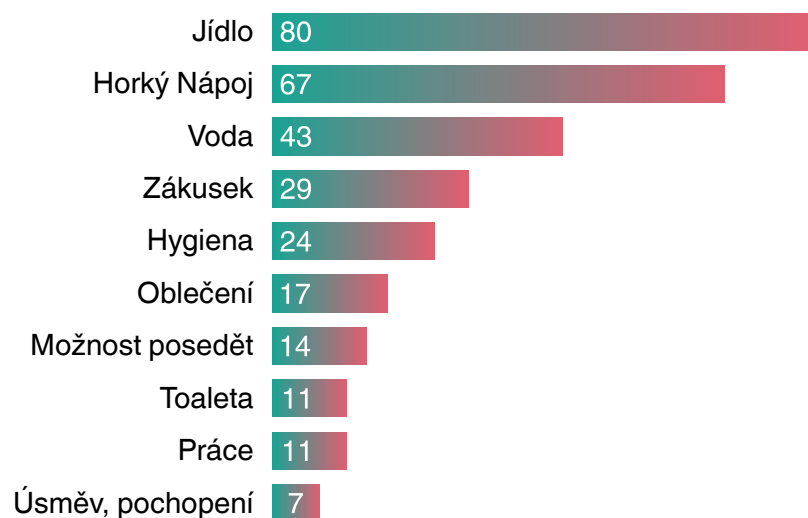
Z výsledků jsme zjistili, že ano – v Praze asi existují místa, stánky a kavárny, které drobné služby zdarma nabízejí, jelikož odpověď „ano“ označilo 39 % dotázaných – někteří nám psali i konkrétní příklady kaváren, restaurací a podniků – nicméně 60 % dotazovaných o takových místech nevědělo, nebyla zde žádná styčná linka, místa byla náhodná, nikým nepropojená. Některé podniky možná pomoc nabízely nárazově, ale pokud některé pravidelně, mnoho lidí v nouzi se o ní nedozvědělo, protože, jak vyplývalo z poznámek u dotazníků, byla nabízena spíše jednotlivcům na základě dlouhodobějších známostí.





● **Kdyby například kavárny poskytovaly lidem bez domova drobnou pomoc, co by to mělo být?**

Ve druhé otázce jsme se ptali na služby, které by mohly takové podniky nabízet, pokud by existovaly. Zajímavostí je, že otázka byla otevřená – nechtěli jsme být sugestivní, i když nás napadlo mnoho služeb, které bychom rádi lidem nabídli. Díky bohaté, různorodé škále odpovědí jsme dostali opravdu přehled, co lidi bez domova nejvíce trápí, a mohli nastavit tu nejdůležitější nabídku služeb zdarma, kterou bychom pro ně chtěli zajistit. Nejvíce se v odpovědích opakovalo jídlo, horký nápoj a voda. Zastoupeny byly hojně i služby jako tolik potřebná toaleta, hygiena a oblečení, ale i třeba zákusek, který si lidé bez domova běžně nemohou dopřát. Následovalo mnoho dalších potřeb, ale objevil se i nárok na změnu smýšlení o lidech bez domova. Sami lidé v nouzi do otevřené otázky totiž psali, že by jim nejvíce pomohlo, kdyby soukromé podniky nabízely třeba jen možnost posedět, nějakou práci, toaletu nebo prostě pochopení a úsměv.



● **Pokud byste věděli, že taková místa existují a co každé z nich dlouhodobě nabízí, využívali byste těchto služeb?**

Dále jsme potřebovali vědět, zda by především lidé bez domova služby zdarma nabízené Solidární sítí využívali – nezapomeňme, že v této době v Praze fungovaly primárně sociální služby, na které byli zvyklí. 81 % dotázaných nám odpovědělo, že určitě ano, 8 %, že možná. To nám v této fázi jako jistá poptávka dané cílové skupiny stačilo.

Zbývalo získat argument pro kavárny a podniky, proč by měly takovou pomoc začít nabízet. Také jsme museli mít ujištění, že by lidé bez domova byli schopni dodržovat v soukromých podnicích určitá pravidla, pokud by se kavárny rozhodly nabízet jim tuto pomoc zdarma.

V poslední části jsme se ptali, **zda by lidem vadilo, že by podmínkou využívání služeb bylo dodržování hygieny, střízlivosti a časového rozmezí, které si určí podnik.** Tato tři první pravidla vycházela z předchozích konzultací jak se sociálními službami, tak s lokálními podniky, se kterými jsme se předem radili, za jakých předpokladů by služby v našem městě vůbec mohly vzniknout. V poslední otázce jsme se tedy ptali na souznění lidí potenciálně využívajících služeb s pravidly. Podmínka využívání služby pouze při čistém vzhledu nevadila 69 % a vadila 25 %. Podmínka využívání služby pouze v čase, který si určí podnik, nevadila 77 % lidí a vadila 18 %. Ptali jsme se také na to, zda by lidé byli ochotni využívat služby jen ve stavu střízlivosti, kdy 74 % lidí odpovědělo, že jim podmínka nevádí a 21 % odpovědělo, že vadí. Otázku střízlivosti jsme do dotazníku dali vzhledem k obavám některých kaváren a sociálních služeb ohledně přizpůsobení se podmínkám, když jsme s projektem začínali.

V současné době v naší Solidární síti žádné podmínky střízlivosti ani hygieny nejsou. Poskytování služeb je ale podmíněno časově, tato podmínka tedy od začátku projektu zůstala. S postupem času jsme v projektu začali více pracovat s aspekty hygieny – především ale na straně podniků – tam, kde se objevovaly obavy, začali jsme nabízet více podpory se zvládnutím interakcí a komunikace s lidmi v nouzi, ať již byla jejich situace jakákoliv (více viz **Kapitola 4.5 Výzvy Solidární sítě** – Obavy otevřít se lidem bez domova a lidem v nouzi). Na začátku projektu jsme ale potřebovali mít alespoň základní rámce, stejně jako ujištění, že většina lidí je

ochotna aktivního přizpůsobení se několika základním podmínkám, abychom věděli, že má smysl takovýto projekt v Praze začínat.

## PILOTNÍ FÁZE & ZALOŽENÍ MM

Poté, co jsme získali základní povědomí o potřebách a zájmu cílové skupiny lidí bez domova ohledně poskytovaných služeb, jsme poslali návrh projektu prvním 30 kavárnám s nabídkou zapojení se do nabízení těchto služeb zdarma pro lidi bez domova a v nouzi. Začali jsme spolupracovat s prvními čtyřmi kavárnami, které se rozhodly zapojit do projektu a společně s námi ověřit fungování této myšlenky v pražském kontextu. Na rozdíl od situace ve Francii jsme v Praze neměli etablovanou organizaci, která by nám poskytla zázemí nebo podporu. První materiály jsme tiskli s pomocí organizace Naděje nebo dobrovolnic\*dobrovolníků. Neměli jsme kancelář, sídlo, ani právní formu, a naši činnost jsme dělali zcela bezplatně. Avšak po úspěšném spuštění projektu s prvními čtyřmi zapojenými kavárnami jsme začali postupně získávat další podniky, které se rozhodly připojit. Tím se začala Solidární síť v Praze postupně vytvářet.

V roce 2019 byla Solidární síť již dvojnásobná a zahrnovala nejen kavárny, ale také první obchody, bistra nebo restaurace a podniky různých typů. Díky získanému grantu pro Místní místním jsme mohli přejít z pilotní fáze k oficiálnímu založení organizace. Naše spojení s Francií nám umožnilo poznat i mezinárodní platformu obdobných projektů po celém světě, The Chime, v rámci které jsme se začali setkávat a v online prostředí sdílet osvědčené postupy a inspiraci ze všech zemí, kde projekty jako je ten náš již v různých fázích svého rozvoje fungují. Ve Francii je Solidární síť provozována od roku 2015, v Praze od roku 2017, což z nás činí téměř nejmladšího následovníka této iniciativy. Podobné projekty, které jsou zároveň v členství The Chime, jsou aktivní také například v USA (Seattle), Kanadě (Vancouver) nebo Belgii (Brusel a Gent).

## La Cloche – PAŘÍŽ, FRANCIE

Od roku 2014 bojujeme v La Cloche proti sociálnímu vyloučení tím, že posilujeme všechny občany ve vytváření smysluplných sociálních vazeb se svým sousedstvím tak, abychom společně, ať jsme bez domova či ne, vytvořili více inkluzivní společnost.

La Cloche si klade za cíl přeměnit sousedství v komunity, kde jsou zohledněny potřeby všech, a to vytvořením doplňujících podpůrných sítí pro zranitelné občany, kde zdraví, jídlo a sociální podpora jsou jim natolik přístupné, jak je to jen možné (podniky, kulturní události nebo městské iniciativy).

Za tímto účelem nabízí (La Cloche – pozn. aut.) národní, doplňkový a decentralizovaný soubor nástrojů, který umožní občanské společnosti hrát v dané problematice svou roli, zapojit aktivně občany (obyvatele, podniky, ...) a překlenout propast mezi sociálním a občanským sektorem. Jedním z těchto nástrojů je Le Carillon – podpůrná síť podniků a místních obyvatel s domovem i bez něj. Podniky nabízejí každodenní služby (použití toalety, nabití telefonu, sklenici vody...), zatímco obyvatelé předplácejí produkty (kávu, pečivo, jídlo...), které dávají jako poukázky svým sousedům a sousedkám bez domova. Pravidelně se všichni setkávají na sousedských akcích.

V současné době La Cloche působí v 11 francouzských regionech a ve 32 městech, včetně regionálních metropolí (Paříž, Bordeaux, Lille, Lyon, ...). Máme pobočky s placenými zaměstnanci a zaměstnankyněmi, ale své metody a znalosti o programu Le Carillon jsme předali sedmi sociálním subjektům, které tento program zavedly ve svých městech jako model sociální franšizy. Každé území tak inovuje a přizpůsobuje přístup La Cloche svým výzvám a umožňuje na ně lokálně reagovat – tím lze naši strategii aplikovat na celostátní úrovni.

S touto vizí La Cloche vytvořila mezinárodní síť, aby sdružovala struktury a jednotlivce, kteří jednají podle stejných hodnot po celém světě, a nesli tak naše poselství dál: The Chime International.

**Sebastian Kfoury, La Cloche, Francie**

## PRVNÍ ROKY MM JAKO ORGANIZACE – PŘES PANDEMII A VÁLKU AŽ K DNEŠKU

Mimo práci s podniky Solidární sítě jsme se od založení Místní místním začali zapojovat také do pořádání komunitních a otevřených akcí a podporovat umělce\*kyně se zkušeností s bezdomovectvím. Na rok 2020 jsme měli mnoho plánů, bohužel ale přišla pandemie a svět se nenávratně změnil – pro lidi bez domova a v nouzi to byla nesmírně těžká doba a stejně tak pro drobné podniky, které byly součástí naší sítě. Během pandemie čelilo mnoho podniků Solidární sítě MM zásadním existenčním problémům. S Místní místním jsme tedy nastartovali hned několik pohotových akcí pomoci, během kterých jsme zaktivizovaly širokou veřejnost. Veřejnost přispívala na soukromé kavárny a restaurace naší Solidární sítě – ty vařily v uzavřených provozovnách pro lidi bez domova a v nouzi a my jsme rozváželi zdarma obědy, večeře nebo bagety do azylových domů i do terénu. Naším cílem bylo snížit nebezpečí nákazy covidem-19 u lidí v nouzi, které mohlo být extrémně rizikové jak pro ně (při jejich často již horším a zranitelnějším zdravotním stavu), tak pro veřejnost. Byli jsme tehdy schopni reagovat ještě rychleji než město nebo stát a zaktivizovat pomoc během prvních 3 týdnů pandemie. Naše pomoc fungovala od března až do května, přičemž jsme distribuovali celkem 2255 kvalitních obědů a večeří pro ubytované ve 4 azylových domech Naděje. Dalších 7 týdnů jsme vařili svépomocí a následně jsme Na Knížecí na Praze 5 vydávali potravinovou pomoc pro 70 – 90 lidí týdně, rozdávali jim roušky, dezinfekci a poskytovali základní sociální poradenství. Nakonec jsme od října do prosince pořádali dobrovolnický streetwork MM během víkendů, kdy ho sociální služby nepokrývaly a byl nezbytně potřeba. S pomocí veřejnosti a Solidární sítě jsme předplatili, připravili a roznesli celkem 1800 baget lidem bez domova. Kromě toho jsme získali například tolik potřebnou dezinfekci a distribuovali ji v množství přes 1000 litrů mezi sociální služby, v době, kdy stát na tuto potřebu nebyl schopen reagovat.

Je možné, že jsme v rámci aktivit během pandemie covid-19 ztratili přibližně rok běžného rozvoje Solidární sítě, nicméně zvládli jsme také překonat velmi náročnou krizi, jakou pandemie covid-19 byla, prokázali akceschopnost našeho projektu a vytvořili mnoho dalších

forem pomoci v naší společnosti, které během krize fungovaly. Pomohli jsme nejen lidem v nouzi, ale také podnikům Solidární sítě, a to s pokrytím hlavních nákladů na energie, platy nebo nájem, což je přesně forma udržitelné pomoci, kterou chceme vytvářet. Poprvé jsme se učili spolupracovat s městem, městskými částmi i například policií. Byla to doba, kdy lidé velmi urgentně vnímali potřebu pomoci a solidarita lidí spojovala novými cestami. Naši pomoc jsme realizovali s podporou dobrovolnic\*dobrovolníků z řad studentstva, zapojilo se i mnoho cizinců\*cizinek a lidí bez domova a vše jsme prováděli za velkého přispění a podpory veřejnosti, mnohých nadací a samozřejmě ve spolupráci s partnerskými sociálními organizacemi. Během pandemie jsme se toho nesmírně mnoho naučili a pravděpodobně to naši organizaci posunulo o mnoho dále ve zkušenější, důvěryhodnější a odolnější. Reagovali jsme na aktuální urgentní potřeby okolo nás a pomohla nám k tomu stávající zajatá a spolehlivá Solidární síť, což dokazuje její prospěšnost jako sociální inovace v době krize.

Dopady pandemie nás ale stejně jako další organizace a projekty trápily i v roce 2021. V roce 2022 navíc v těsné návaznosti na pandemii přišla válka na Ukrajině, takže prvních 5 let naší činnosti opravdu nebylo snadných. Solidární síť se nám jako zázrakem podařilo udržet, a to především díky navázání spolupráce s městem v roce 2022, kterou považujeme za stěžejní. Některé podniky Solidární sítě svou činnost ale musely ukončit – v důsledku dopadů pandemie, inflace i ekonomických krizí. V určitém ohledu jsme tak my sami\*y roku 2022 začínali od začátku, jak s nově složeným týmem, tak s 18 podniky v Solidární síti.

Solidární síť má k září 2023 již 30 aktivních zapojených podniků. Již dávno to nejsou pouze kavárny, ale také restaurace, obchody, komunitní centra, knihkupectví, divadlo nebo například plovárna či komunitní fit centrum. Spolupracujeme také s 21 partnerskými sociálními organizacemi – od samého začátku nejvíce s Nadějí, která je naší hlavní partnerskou organizací, dále také s **Armádou Spásy, Charitou, Fokusem, La Stradou, inBází, Jako doma, K Srdci Klíč** a několika dalšími. O svých aktivitách informujeme také rostoucí počet spolupracujících městských částí Prahy. Svou činnost neustále vylepšujeme, především díky všem partnerům, se kterými máme

roky navázanou spoluprací a za které jsme vděčni\*y. Místní místním jako sociální inovace vystavěná zdola dokázala překonat prvních 5 let náročných krizí a usadila se coby plnohodnotný partner na poli nevládních neziskových organizací, podporující cílovou skupinu lidí bez domova a v nouzi.

## 3.2. Naše hodnoty a komunita

Místní místním a naše Solidární síť vznikly na základě několika hodnot, které jsou podle nás předpokladem pro vytváření a udržování vzájemně se podporující sousedské komunity. Tyto hodnoty jsou pilíři pro naši činnost. Přestože se některým z vás mohou zdát jako naprosto základní, pro lidi bez domova a v nouzi jsou často něčím, s čím se nesetkávají každodenně. Šíření těchto hodnot skrze naši Solidární síť je i právě proto velmi důležité. Vytváření solidární společnosti považujeme za zásadní, jelikož usnadňuje těmto lidem se do společnosti zpět začlenit – což je zásadní pro zkvalitnění jejich života.

### ♥ Inkluze

Podniky Solidární sítě jsou otevřené pro všechny bez výjimky. Nemáme žádné měřítko, které by určovalo, zda je někdo dostatečně v nouzi a může tedy Síť využít. Právě díky tomu je naše činnost prospěšná pro celou společnost – služby zdarma jsou tu nejen pro lidi bez domova, ale pro kohokoli, komu jejich využití pomůže. Jsme tu pro lidi všech barev pleti, náboženských vyznání a jakékoli genderové identifikace a sexuální orientace – obecně klademe velký důraz na nediskriminující přístup. Nesoudíme, všichni\*všechny jste vítáni\*y!

### ♥ Vzájemný respekt

Naše Solidární síť by nemohla fungovat bez vzájemného respektu, který jde ruku v ruce se všemi ostatními hodnotami. Jde nám o naslouchání druhým, respektování jejich hranic, soukromí a individuálních potřeb. Aby mohl podnik poskytovat drobné služby zadarmo, je třeba, aby lidé, kteří je využívají, respektovali jeho podmínky. Stejně tak pro to, aby se lidé využívající služby daného podniku cítili bezpečně a přijímaní, je třeba, aby

k nim zaměstnankyně a zaměstnanci přistupovali s respektem. Vzájemný respekt je základním stavebním kamenem pro pozitivní lidské interakce a pomocí něj vytváříme bezpečné a inkluzivní prostředí pro všechny.

### ♥ Otevřená komunikace

Navazujeme vazby, které nám pomáhají překonávat bariéry mezi lidmi z různých sociálních prostředí. Ptáme se lidí bez domova a v nouzi, co potřebují a jak jim můžeme pomoci. Je nutné otevřeně komunikovat o tom, jaká úskalí cílová skupina zažívá, abychom mohli společně s podniky nastavit nabízené služby adekvátně oběma stranám. Pomocí otevřené komunikace se také snažíme bourat stereotypy, které o lidech bez domova vznikají a znesnadňují jim každodenní existenci ve společnosti.

### ♥ Udržitelná pomoc

Společně se učíme vytvářet si takové hranice, které nám umožní poskytovat udržitelnou pomoc a Solidární síť nadále aktivně rozšiřovat. Pokud si tedy lidé ze zapojených podniků dokážou představit situaci, ve které by se necítili dobře, děláme vše pro její prevenci. Zároveň je ale chceme naučit, co je třeba udělat, pokud by taková situace nastala. Když se k nám připojí nový podnik, snažíme se nastavit poskytování služeb tak, aby to vyhovovalo všem – přemýšlíme nad prostorem podniku, jeho okolím a školíme zaměstnankyně a zaměstnance v krizových situacích.

Solidární síť chce vytvořit takovou pomoc, která je drobná a příliš nezatíží ani jednu stranu – tím je dlouhodobě udržitelná a společnost jí může lidem v nouzi nabídnout.

### ● Zpětná vazba podniku prostor39 na Praze 3, zapojeného do Solidární sítě (podzim 2022)

*„Myslím si, že na projektu je nejlepší, že pomáhá snižovat stereotypy ve společnosti vůči lidem bez domova. Zároveň nás učí i o nás samotných, jak si správně nastavit a držet hranice, jak komunikovat, jak pomoci, ale nenechat se využít.“*



## Komunita:

Na základě těchto hodnot vytváříme komunitu, která chce pomoci lidem bez domova a v nouzi postavit se na vlastní nohy a být součástí společnosti. Jde nám o překonávání bariér mezi lidmi a bourání stereotypů o životě bez domova. Naším cílem je zapojit do těchto aktivit co nejširší veřejnost, která nám pomůže ve vytváření solidárního sousedství, a proměnit tak naše města v co nejpřívětivější prostor pro všechny.

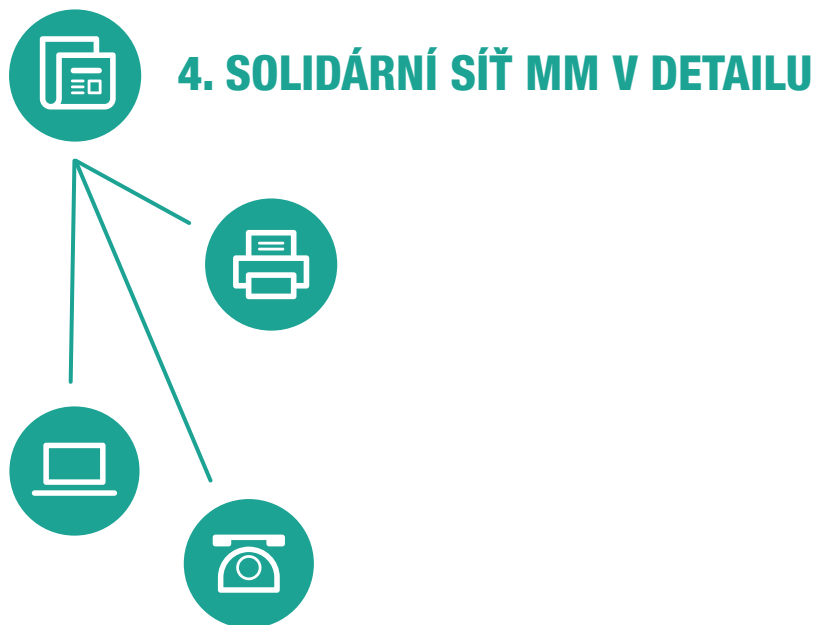


## PROČ JSTE SE S MÍSTNÍ MÍSTNÍM ROZHODLI\*Y PRO SOLI-DÁRNÍ SÍŤ A NE JINOU PODPORU LIDÍ BEZ DOMOVA?

Rozhodla jsem se v Praze začít vytvářet Solidární síť – propojovat kavárny a podniky, které chtějí být otevřené lidem v nouzi a bez domova. Tento způsob pomoci dává veřejnosti a komunitám možnost hrát roli v řešení bezdomovectví. Vnímám, že umožnit jim to je zásadní především ze tří důvodů: Zaprvé, je potřeba, aby existovala jednoduchá a přímá možnost, jak může veřejnost a místní komunita pomoci lidem v nouzi. To je to, co mi v Praze chybělo. Skrze drobnou pomoc můžeme vytvořit široký prostor a příležitosti pomoci. Ty posílí jednotlivce a dají jim k dispozici správné nástroje pro sociální vazby i motivaci postavit se znovu na vlastní nohy. Zadruhé, je zde mnoho sociálních služeb, kam lidé bez domova mohou přijít pro pomoc, ale uprostřed společnosti jsou lidé bez domova a v nouzi často odmítáni a nechtěni. Lidé, kteří jsou v sociálním vyloučení potřebují být jednoduše přijímáni ve svém sousedství. A to je něco, co může společnost nabídnout – tím, že umožní čerpat drobné služby zdarma jako vodu, kávu či lístek do divadla, myslím, že komunita vytváří mnohem více: otevřenou platformu, založenou na praktické pomoci, respektu a sociálním uvědomění. Nakonec, pokud komunita chce, má velký dopad na své okolí. Může ovlivnit politické vedení daného místa a umožnit pochopení důležitosti tématu, například i ohledně podpory lidí v nouzi. Zvyšujeme tedy povědomí o problematice bezdomovectví u široké veřejnosti a měníme obraz o lidech, kteří jsou často stereotypizováni nebo v naší společnosti neviditelní. Komunita je schopna vytvořit lokální zachytnou síť pro všechny, kdo se do krize dostali\*y, a která se na řešení bezdomovectví podílí velkým dílem i v tom smyslu, že je zároveň jeho prevencí.

**Ester Pačtová, zakladatelka Místní místním, červenec 2023**





V této kapitole se dostáváme k jádru našeho dlouhodobého ústředního projektu Solidární síť a k dalším činnostem, kterým se v rámci Místní místním věnujeme. Představíme vám, jak síť solidárních podniků otevřených lidem bez domova a v nouzi funguje, kdo všechno se na jejím chodu podílí, aktivity, které se s ní pojí, i ty mimo její rámec, jako například komunitní centrum, které jsme v minulosti vedli. Věnovat se budeme také zpětné vazbě, kterou sbíráme od všech aktérů utvářejících Solidární síť. Protože je pro nás důležitá participace<sup>36</sup> lidí využívajících služeb Solidární sítě na utváření sítě samotné, v této kapitole také představíme příběhy některých z nich. Nakonec zodpovíme často kladené otázky a nevynecháme ani výzvy, kterým Solidární síť čelí. Následující kapitola je nejobsáhlejší ze všech v této publikaci. Solidární síť a další činnosti s ní spojené totiž tvoří základ naší několikaleté praxe. Veškerá naše činnost vychází z hodnot a cílů naší organizace, o kterých jste se mohli dočíst již v předchozí kapitole. Ještě než se začnete dále, chceme vám představit také konkrétní dopady Solidární sítě, které máme při naší práci každodenně na mysli.

#### **Dopady Solidární sítě MM:**

- ▶ vytváření příležitostí k setkávání různých sociálních skupin
- ▶ posilování sociálních vazeb v rámci sousedství a komunit
- ▶ spojování společnosti v solidaritě
- ▶ snižování míry sociálního vyloučení

### **4.1. Jak Solidární síť funguje**

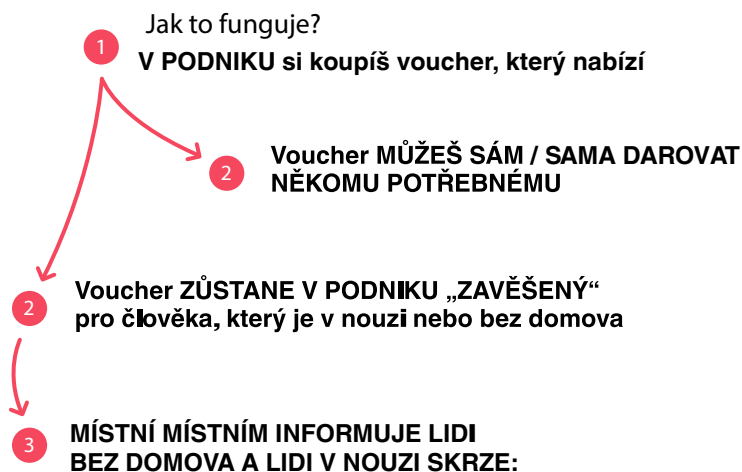
Síť solidárních podniků vznikla v Praze primárně proto, aby nabízela pomoc a příležitosti lidem bez domova, kteří patří k těm nejzranitelnějším v naší společnosti. Otevřená je však komukoliv dalšímu, kdo pomoc potřebuje. Kdokoli, kdo se ocitne v nouzi, tedy může využít otevřenosti zapojených míst a základních služeb, které se zde zdarma nabízí. Může si dát například sklenici vody, nabít si

<sup>36</sup> Účast a/nebo zapojení lidí bez domova a v nouzi do procesů, rozhodování nebo událostí v rámci jednak činností neziskových organizací podporující lidi v nouzi (tedy i MM), tak i v rámci celé tematiky bezdomovectví.



## PROČ VOUCHERY?

Z našeho pohledu je důležité, že Solidární síť nabízí také služby nad rámec těch základních, které ke svému životu každý člověk nutně potřebuje, a chceme vysvětlit proč. Každý\*každá se zcela jistě v první řadě stará o to, aby zajistil své primární fyziologické<sup>37</sup> potřeby, tzn. aby se najedl\*a, napil\*a, vyspal\*a nebo si došel\*došla na toaletu. Stačí to však ke spokojenému životu? Každodenní život lidí v nouzi se často omezuje právě na pouhé rutinní naplňování fyziologických potřeb, jinými slovy – lidé v tíživé životní situaci se snaží hlavně přežít a na nic jiného jim většinou nezůstává prostředky ani energie. Proto jsme velmi rádi\*y, že Solidární síť nabízí lidem v nouzi také služby jako je například voucher na divadelní představení, možnost přijít si popovídat nebo přečíst si knihu, díky nimž se mohou z této rutiny alespoň na okamžik vytrhnout a být více součástí společnosti.



\*NADĚJE



Charita



K srdci klíč

Kdo všechno se podílí na tom, že síť dlouhodobě funguje? Solidární síť Místní místním stojí na několika pilířích. První z nich tvoří **podniky Solidární sítě** a další místa, která v rámci pražské sítě z vlastní dobré vůle poskytují lidem v nouzi základní služby zcela zdarma nebo další, nákladnější služby, na principu „zavěšených“ voucherů předplacených veřejností. Druhý pilíř představují **partner-ské sociální organizace**, které zajišťují jednak informovanost cílové skupiny lidí bez domova a v nouzi, za druhé jsou v případě potřeby k dispozici také jako podpora zapojeným podnikům. Třetí pilíř tvoří **veřejnost**, která se do pomoci zapojuje skrze podniky Solidární sítě. Solidární síť se snažíme tvořit nejen pro **lidi bez domova a v nouzi**, ale také co nejvíce společně s nimi – jejich role je tedy pro fungování Solidární sítě neméně důležitá a tvoří poslední z našich pilířů. Úloha Místní místním pak spočívá hlavně v neustálém propojování všech výše zmíněných a také v péči o Solidární síť a její rozšiřování.

## PODNIKY SOLIDÁRNÍ SÍTĚ: KDO JE ZAPOJEN A JAK SE PODNIKY PŘIPOJUJÍ?

Do Solidární sítě Místní místním jsou zapojené kavárny, restaurace, komunitní a kulturní centra, bistra, knihovny, knihkupectví, obchody a divadlo – z velké části jde o malé komerční podniky. Některé z nich nabízely různé (někdy i totožné) služby zdarma lidem v nouzi na požádání již dříve, jen takovou pomoc nepropagovaly a nijak nešířily mezi ty, které\*kteří ji potřebují a vyhledávají – právě efektivnější distribuci mezi ty, na které cílí, a komplexní propojování podniků začala zajišťovat Solidární síť.

<sup>37</sup> Zde vycházíme z klasifikace lidských potřeb Abrahama H. Maslowa (1954).

## ● Ze zpětné vazby podniku zapojeného do Solidární sítě (červen 2023)

MM: „Jaký vnímáte dopad svého zapojení do Solidární sítě – pro váš podnik, lidi v nouzi či komunitu okolo?“

Skautský institut v Rybárně: „Spíš jsme pojmenovali věci, který jsme dělali už doposud, ale dozví se o tom i lidi, kteří by k nám normálně nezavítali. Což mi přijde fajn a důležitý.“

Takovéto podniky zpravidla příliš dlouho se zapojením do Solidární sítě neváhají. Jak ale celý proces připojení podniku do Solidární sítě vypadá?

**1. VYTIPOVÁNÍ KONKRÉTNÍHO PODNIKU/MÍSTA:** Ať už na základě doporučení, osobní zkušenosti nebo například toho, že se nachází v lokalitě, kterou v síti ještě nemáme. První nasnadě jsou tedy ta místa, která se zdají být sociálně přívětivá a nebo jednoduše sympatická.

**2. OSLOVENÍ VYTIPOVANÝCH:** E-maily, zprávy, telefonáty nebo osobní návštěvy podniků. Výjimečně se stává, že nás někdo z podniku osloví sám\*sama, ale většinou jsme to právě my, kdo iniciuje kontakt. K oslovení podniků také někdy využíváme pomoc spolupracujících městských částí nebo partnerských sociálních organizací, které naši výzvu sdílí dále.

**3. OSOBNÍ SCHŮZKA A PŘIPOJENÍ:** Ve chvíli, kdy se nám dostane pozitivní odpovědi, domlouváme vždy osobní schůzku s někým, kdo podnik/místo zastupuje. Většinou se jedná o provozní\*ho, vedoucí\*ho nebo majitele\*majitelku podniku. Na schůzce společně vymyslíme, jaké drobné služby nebo vouchery by v daném místě mohli a chtěli nabízet. Prioritou přitom je, aby byla pomoc lidem v nouzi pro personál nebo kolektiv podniku příjemná, nikoliv zatěžující. Nabízené služby tedy vždy přizpůsobujeme individuálně každému místu, ať už na základě jeho prostorových dispozic, preferencí nebo vytíženosti apod. Na schůzce podepisujeme náš **Etický kodex** – je pro nás stvrzením, že daný solidární podnik souhlasí s našimi hodnotami a pomoc bude nabízet v souladu s nimi. A i když si podnik takto

nastavuje nabízené služby sám, může kdykoliv z jakéhokoliv důvodu ze Solidární sítě vystoupit. Připojující se od nás také vždy dostávají množství podpůrných materiálů: *Příručku Solidární sítě*, ve které je shrnuto vše, co podnik zapojený do Solidární sítě může potřebovat vědět, včetně kontaktu na nás nebo tipů, jak postupovat v některých situacích, *Adresář navazující podpory pro lidi v nouzi*, v němž shrnujeme, kde v Praze najít např. materiální pomoc, ošacení, sociální poradenství, lékařskou pomoc, noclehárny či azylové domy, a nakonec předáváme např. letáky partnerských sociálních organizací, na které lze člověka bez domova nebo v nouzi v případě potřeby odkázat. Každému zapojenému podniku předáváme také náš vizuál: plakáty, letáky a samolepky s piktogramy znázorňující služby, které se podnik rozhodne nabízet. Lepíme je na viditelné místo, většinou přímo u vstupu, aby měli kolemjdoucí, zejména ti\*ty, kteří\*teré pomoc vyhledávají, možnost na první pohled rozeznat, že se jedná o podnik Solidární sítě.





#### 4. NAFOCENÍ MÍSTA A SDÍLENÍ NA SOCIÁLNÍCH SÍTÍCH:

Na závěr nově připojené místo nafotíme a sdělíme informaci o jeho připojení na našich sociálních sítích.



Dobrá Trafika – v Solidární síti od roku 2021

Skautský institut v Rybárně – v Solidární síti od roku 2023

Kavárna Pražírna – v Solidární síti od roku 2021



Výsledným hmatatelným produktem celého výše popsaného procesu je leták Solidární sítě se seznamem a mapou solidárních míst. Ten vytváříme, tiskneme a distribuujeme jak našim partnerským sociálním organizacím, tak solidárním podnikům každý měsíc, aby se k lidem využívajícím služeb Solidární sítě, pokud možno, dostaly vždy aktuální informace.





**ZÁŘÍ 2023  
SEPTEMBER  
2023**

**Co je Solidární síť Místní místním?**

Solidární síť spojuje kavárny, obchody, restaurace, knihovny a další podniky, které se rozhodly nabízet drobnou pomoc lidem bez domova a v nouzi. Jak poznáte, že je podnik zapojen do Solidární sítě? Podle tohoto letáku a našich samolepek vylepěných u vstupních dveří. Služby jsou nabízeny zdarma a všem bez rozdílu, nemusíte se tak bát nepříteli.

Abyste podniky mohly dlouhodobě pomáhat, prosíme o dodržování těchto pravidel:

1. Respekt – každý podnik je jiný a má svá pravidla – někam lze přijít se psem nebo posedět déle, jinde nabízí služby pouze se sebou. Pravidla vám ráda vysvětlí obsluha.
2. Slušnost – buďte, prosím, zdvořilí a laskaví k personálu i k jiným zákazníkům/zákaznicím.
3. Pochopení pro omezení – pokud danou službu nelze zrovna využít, ptejte se, kdy přijít jindy.

Tento leták není podmínkou pro využití služby. Vouchery jsou v podniku k dispozici, když je někdo předplatí. Informujte se u obsluhy.

Místní místním  
info@mistnimistnim.cz | +420 733 161 564



**What is the Solidarity Network Místní místním (Locals for Locals)?**

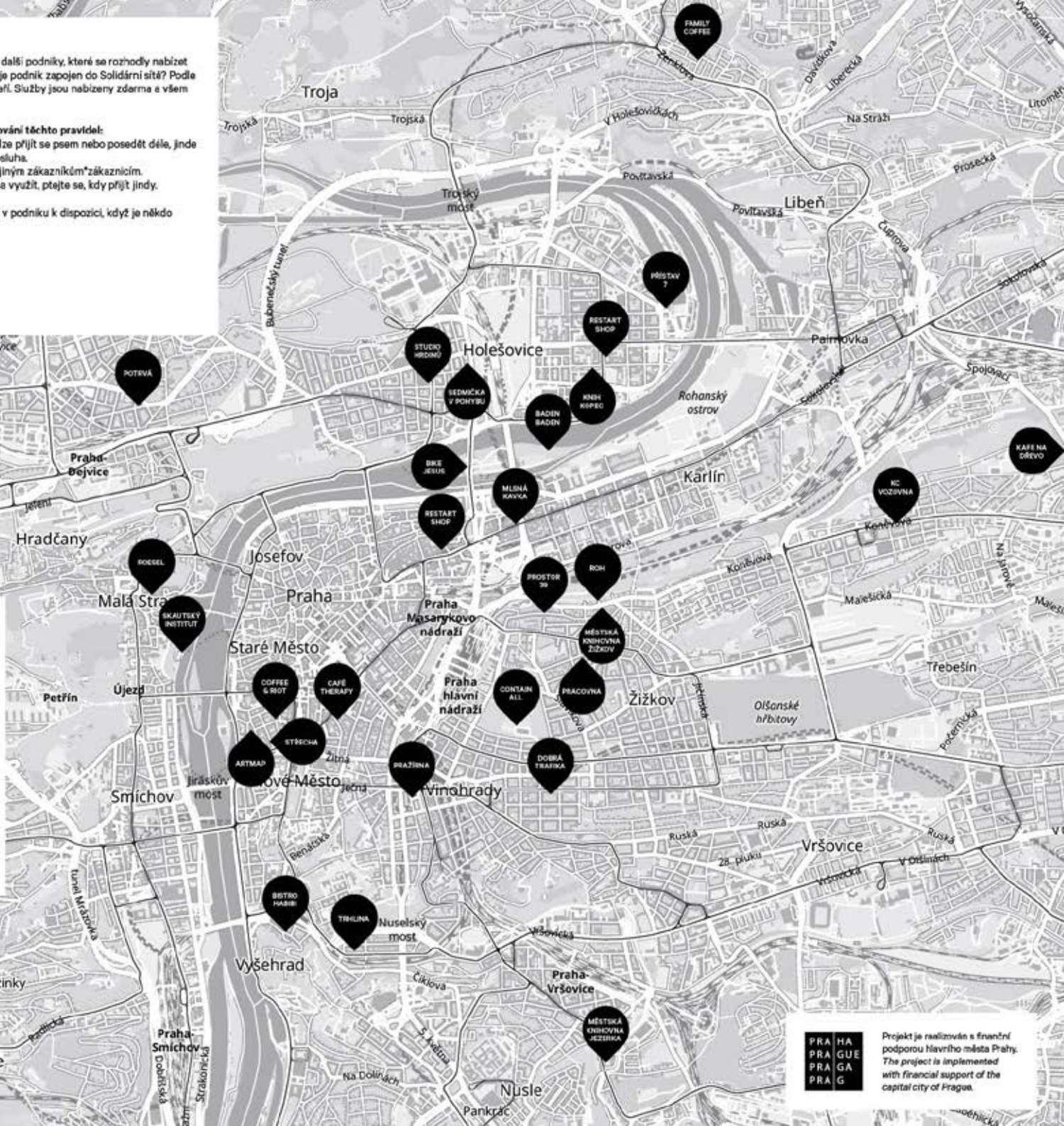
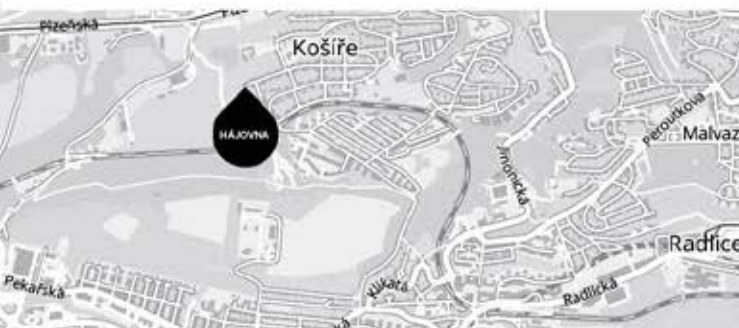
The Solidarity Network brings together cafes, shops, restaurants, libraries and other shop/keepers that have chosen to offer small help to people without homes and those in need. How can you recognise that a place is involved in the Solidarity Network? Based on this flyer and the stickers posted at the front door. Services are offered free of charge to everyone without discrimination, so you don't have to worry about not being accepted.

Please follow these rules, so that the shop/keepers can help in the long term:

1. Respect – every place is different and has its own rules – some places you can come with your dog or sit for longer, others offer services for takeaway only. The staff will be happy to explain the rules to you.
2. Politeness – please be polite and kind to staff and other customers.
3. Understanding of limits – if the service isn't currently available, ask when to come back another time.

This flyer is not a requirement to use the service. Vouchers are available on the spot when someone prepaays them. Ask the staff for more info.

Místní místním | info@mistnimistnim.cz | +420 733 161 564



**PRAHA  
PRAHA  
PRAHA  
PRAHA**  
Projekt je realizován s finanční podporou hlavního města Prahy. The project is implemented with financial support of the capital city of Prague.





## ● Zpětná vazba k Solidární síti Místní místním od zapojených podniků:

„Líbí se mi, že Místní místním motivují lidi v nouzi, aby navštívili podniky, kam by si třeba jinak netroufli. Nám udělá vždycky velkou radost, když můžeme někomu kafem nebo polévkou udělat radost. A taky jsme na začátku velmi ocenili možnost se na MM obrátit, když jsme se třeba ocitli v situaci, kdy jsme si nevěděli rady, jak některé situace řešit. V neposlední řadě oceňujeme jejich neskutečné úsilí při propagaci Solidární sítě a shánění peněz k předplacení dalších voucherů.“

- ROH družstevní kavárna, 2022

„Mám pocit, že to sblíží lidi na nějaké základní úrovni. Najednou máte tu podporu. Lidi pochopí a naučí se jednat s lidmi, se kterými přijdou do styku a hodí se jim to pak v životě v mnohem širší míře, než se může zdát na první pohled.“

- Dobrá trafik Korunní, 2022

„Myslím si, že zavěšený voucher je to nejmenší, co může jakýkoliv podnik nabídnout, protože to lidi zapojí do sociální sítě a podnik to nic nestojí – ty vouchery jsou předplacené zákazníky... První pán, co u nás byl, byl hrozně nadšený, už při prvním otevření pokladny se na to moc těšil a pak nám hrozně děkoval. Měla jsem pocit, že je to něco, co si hrozně dlouho nemohl dovolit.“

- Studio Hrdinů, 2022

„Je pravda, že službu v současné době využívá stále více lidí. Jsme rádi, když se nám podaří, že se k nám osmělí i ti, kteří se za svojí situaci stydí a bojí se k nám vejít. To se v poslední době daří nejspíš díky vaší propagaci a tím, že si to lidi říkají mezi sebou. Tihle ne moc průbojní zákazníci jsou vždy velmi milí a vděční za vše. Jsem ráda, když se někteří cítí natolik v bezpečí, že se nám svěří i se svými problémy. Nedávno nám jeden pán svěřil, že se právě u doktora dozvěděl, že trpí nevléčitelnou chorobou. Vypadalo to, že to ani nemá komu říct... Díky zapojení do Solidární sítě a distribuci voucherů jsme se dozvěděli mnoho osobních příběhů lidí, kteří se dostali do hmotné nouze. Pomáhá nám to rozšířit si obzory v problematice a být chápavější.“

- Kavárna Pražírna, 2023

„Myslíme si, že Váš projekt má smysl. Bezdomovectví je velkým tématem Prahy, chceme přispět k pozitivnějšímu vnímání této ostrakizované skupiny, ačkoliv fakticky k nám nikdo z nich nechodí, nebo o tom ani nevíme.“

- Spolek Hájovna, 2023

## PARTNERKÉ SOCIÁLNÍ ORGANIZACE

Od začátku v Místní místním spolupracujeme s organizacemi z řad poskytovatelů sociálních služeb i mimo ně, kterým pravidelně zasíláme aktuální leták Solidární sítě. Ty jej rozdávají přímo lidem bez domova a v nouzi. Pomáhají nám tedy šířit informaci o pomoci, kterou nabízí Solidární síť, mezi ty, kteří\*kteří ji potřebují:

### ● Rozhovor s panem Františkem využívajícím služeb Solidární sítě (červen 2023)

MM: „Jak jste se dozvěděl o Solidární síti?“

František: „Bylo to vlastně v Naději, tam rozdávaj letáky A4 i s mapou. Takže já jsem se o tom konkrétně dozvěděl v Naději.“

MM: „Takže přes sociální pracovníky\*pracovnice, co vám dali přímo tu mapu...“

František: „Ano, tu mapku vyloženě. No, a pak samozřejmě ještě jsem se doptával blíž různě, koho jsem tam potkal. Takže zase přes ostatní, když to řeknu, kolegy.“

Naší ideou, která se také ukazuje jako výhodná pro všechny strany, je nekonkurovat si s dalšími organizacemi, které podporují stejnou cílovou skupinu, ale naopak s nimi spolupracovat. Tím, že se v pomoci lidem v nouzi doplňujeme a vzájemně na sebe odkazujeme, jsme také společně schopni\*y poskytnout těmto lidem větší podporu. Naše partnerství ale rozhodně není pouze o neustálém předávání si letáků. Věříme, že i Solidární síť má lidem využívajícím služeb našich partnerských sociálních organizací, co nabídnout. Sdílíme tedy dobrou praxi, navzájem si vypomáháme, síťujeme lidi v nouzi na vzájemné služby, jednoduše spolupracujeme. Partnerské sociální organizace nám také pomáhají se sběrem informací o naší

cílové skupině, ať již prostřednictvím schůzek nebo skrze evaluace, což nám umožňuje Solidární síť vylepšovat tak, aby odpovídala skutečným potřebám lidí, pro které tu je. S organizací Naděje, se kterou jsme od začátku nejméně propojeni\*ý, sbíráme pravidelně zpětnou vazbu od lidí bez domova a v nouzi. Na zpětnou vazbu se ale ptáme také přímo pracovníc\*pracovníků všech spřízněných organizací.

### ● **Zpětná vazba k Solidární síti Místní místním od spolupracujících sociálních služeb: Proč je Solidární síť pro lidi bez domova a v nouzi využívající sociálních služeb benefitem?**

*„Vědí, že nejen sociální služby, ale i služby úplně jinak zaměřené na ně myslí a nenechávají je ve stychu. Naše klientky často povídají ještě několik dní o tom, jak byly někde na obědě nebo třeba jen na kafi, je to pro ně důležité, pomáhá jim to cítit se souzářně se společností a taky si někdy něco dopřát. Nehledě na pokrytí služeb, které opravdu pomůžou s každodenním trápením, a to komukoliv. Kam totiž v Praze aktuálně může člověk zajít na záchod? Takových míst je pořád málo...“*

**- Farní Charita Praha 1, Terénní program Máří (2023)**

*„Solidární síť Místní místním je pro lidi bez domova a lidi v nouzi významnou pomocí. Síť není mezi lidmi bez domova ještě tolik rozšířená, a tak se setkáváme s velmi pozitivním ohlasem, když informace šíříme. Lidé často vyhledávají místa, kde si mohou dobit telefon, a jsou překvapeni, že někde mohou využít předplacené vouchery. Z našeho pohledu je velkým benefitem i sociokulturní přesah, kdy se člověk, který žije v pocitu odloučení od společnosti, může nízkoprahově vrátit do společnosti tím, že ho v nějakém podniku uvítají.“*

**- IN IUSTITIA, o.p.s. (2023)**

*„Nejedná se o vyloženě profesionální pomoc, přenáší kompetence zpět do komunity a lidé se dostávají do kontaktu s lidmi se zkušeností s bezdomovectvím a může to bourat předsudky a stereotypy – zároveň lidé se zkušeností nejsou vázání na sociální služby a může tam docházet k mnohem pestřejší interakci. Díky, že to děláte!“*

**- Armáda spásy, terénní program Praha (2021)**

*„Na rozdíl od služeb NNO pro osoby bez přístřeší tento projekt vnímají jako méně stigmatizující. Neinstitucionální solidarita na klienty působí lépe, než když mají využívat sociální služby. Díky, jen tak dál :)“*

**- La Strada ČR (2021)**

*„Klienti mají možnost využít služeb podniků v místě, kde se zdržují. Protože si v podnicích mohou dojít na toaletu, mohou si nabít telefon, využít wi-fi atd., mohou těchto služeb využít v místě, kde se zrovna zdržují, za mě je to opravdu velký benefit.“*

**- K srdci klíč, o.p.s (2021)**

## **MÍSTNÍ MÍSTNÍM: NAŠE ROLE PRO SOLIDÁRNÍ SÍŤ**

Práce našeho aktuálně čtyřčlenného týmu spočívá především v tom, že pomoc nabízenou v zapojených podnicích zastřešujeme a spojujeme ji právě v Solidární síť, o které dáváme patřičně vědět – lidem bez domova a v nouzi, partnerským sociálním organizacím, městským částem, ale i široké veřejnosti, která má také možnost se do pomoci zapojit a podílet se na vytváření solidární komunity. Pečujeme o stávající Solidární síť a souběžně se ji snažíme rozšiřovat, aby tu byla pro co nejméně lidí dostupná lokálně. Jak funguje připojení nových podniků jsme už popsali výše. Jak vypadá péče o ty, které jsou již zapojené?

Se všemi zapojenými podniky zůstáváme dlouhodobě v kontaktu. Zasiláme jim pravidelně leták Solidární síť i aktuality, dle možností je navštěvujeme, případně voláme a ptáme se, jak se jim v Solidární síti daří. Od zapojených podniků, stejně jako od dalších aktérů, kteří\*kteří mají co do činění se Solidární sítí, sbíráme pravidelně zpětnou vazbu. Jednoduše se ptáme, zda z jejich strany funguje vše tak, jak má a jestli jsou v síti spokojeni. Pokud zjistíme, že ne, nabízíme adekvátní řešení. Jedním z nich je například naše školení zaměřené na interakce s lidmi bez domova a v nouzi, které má sloužit současně jako prevence vzniku konfliktních situací. Solidární podniky také spojujeme s poskytovateli sociálních služeb a jsme pro ně k dispozici



jako podpora, kdykoliv potřebují. Pořádáme také setkání Solidární sítě nebo další komunitní akce otevřené pro všechny.

V následujícím boxu shrnujeme vše, co zajišťuje, že Solidární síť funguje. Levý sloupec „Základ Solidární sítě“ obsahuje to, na čem staví Solidární síť nejen naše, ale také síť obdobných iniciativ v rámci platformy The Chime v dalších zemích po světě. Pravý sloupec „Možnosti dalších aktivit“ popisuje aktivity, které děláme v Praze, protože se nám osvědčily a mají na fungování Solidární sítě pozitivní dopad.

<b>ZÁKLAD SOLIDÁRNÍ SÍTĚ</b> Bez čeho se Solidární síť neobejde	<b>MOŽNOSTI DALŠÍCH AKTIVIT</b> Co děláme navíc
<ul style="list-style-type: none"><li>▶ <b>Komerční podniky i nekomerční místa</b>, která chtějí pomáhat a nabízet lidem bez domova a v nouzi základní služby zdarma a/nebo vouchery.</li><li>▶ <b>Zapojení veřejnosti</b> – zejména skrze předplácení voucherů (na kávu, jídlo, oblečení, vstupenku do divadla), ale také např. účastí na akcích.</li><li>▶ <b>Propojování a zastřešení sítě</b> – komunikace se všemi partnerskými podniky a organizacemi ze sociální oblasti; distribuce informací o Solidární síti lidem bez domova a v nouzi.</li><li>▶ <b>Sbírání zpětné vazby</b> od všech spolupracujících subjektů (podniků Solidární sítě, spřízněných organizací) a lidí využívajících služeb Solidární sítě.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ <b>Školení</b> – solidárním podnikům nabízíme školení interakcí s lidmi bez domova a v nouzi. Pořádáme ale také workshopy/přednášky k problematice bezdomovectví obecně.</li><li>▶ <b>Akce</b> – několikrát do roka pořádáme akce v rámci Solidární sítě, které jsou otevřené všem bez rozdílu.</li><li>▶ <b>Základní poradenství</b> – jsme k dispozici podnikům Solidární sítě, lidem v nouzi i partnerským sociálním organizacím a často síťujeme nebo poskytujeme poradenství po telefonu či e-mailu.</li><li>▶ <b>Online sbírky na podporu voucherů</b> – vzhledem k velké poptávce jsme zvyklí*é podporovat množství „zavěšených“ voucherů také prostřednictvím online sbírek.</li><li>▶ <b>Sbírky telefonů pro lidi v nouzi</b> – i zde zapojujeme jak širokou veřejnost, tak firmy či další organizace a subjekty.</li></ul>

## 4.2. Činnost nad rámec Solidární sítě

Za 6 let fungování Místní místním a Solidární sítě jsme vyvinuli a vyzkoušeli mnoho aktivit, z nichž některé proběhly pouze jednorázově a některým jsme se věnovali delší dobu. Všechny aktivity přímo či nepřímo souvisí se Solidární sítí a podporou lidí bez domova a v nouzi. Ty hlavní vám zde představíme.

### ŠKOLENÍ, WORKSHOPY, PŘEDNÁŠKY

Jako nevládní organizace se zaměřením na osvětovou činnost usilujeme o změnu obrazu bezdomovectví, a tak nárazově přednášíme, školíme, pořádáme workshopy pro školy či různé další subjekty nebo se účastníme veřejných akcí. Prezентujeme činnost Solidární sítě i naší organizace jako takové. Za stěžejní považujeme otvírat diskuzi o problematice bezdomovectví a sociálním vyloučení. Věříme, že pokud se naše společnost stane otevřenější vůči lidem bez domova a dalším zranitelným skupinám, povede to také k větší přívětivosti politického systému, který může tuto skupinu podpořit změnami „shora“. Proto se snažíme s Místní místním dlouhodobě bourat stereotypy a měnit je v drobná gesta solidarity a možnosti, jak pomoci ve svém okolí.

Vycházíme z předpokladu, že mnoho lidí by rádo pomáhalo, jen neví jak, a proto edukujeme veřejnost o tématech spojených se životem bez domova a v sociálním vyloučení a dáváme příležitost jednoduchým způsobem pomoci někomu ve svém okolí. Nabízíme přímé možnosti, kdy lidé mohou např. předplatit voucher ve svém oblíbeném podniku, a pomoci tak danému místu i člověku v nouzi zároveň, umožňujeme podílet se na finančních a materiálních sbírkách, dobrovolnické pomoci a dalších aktivitách.

Protože je v Praze také početná komunita cizinek a cizinců, některé přednášky a materiály vedeme i v angličtině. Považujeme totiž za důležité snižovat prahy a umožnit co nejvíce lidem a komunitám zapojovat se do místní solidarity. Pokud na osvětové akce nezbývá kapacita, rádi\*ý sdílíme své poznatky a výsledky evaluací na sociálních sítích, píšeme články, vedeme informační kampaně a podílíme

se na akcích s mnoha našimi partnerskými organizacemi, v poslední době i s městskými částmi. Jsme toho názoru, že zvyšovat povědomí a prohlubovat znalost o potřebách lidí bez domova a v nouzi, je stěžejní pro změnu pohledu naší společnosti na bezdomovectví. Proto je pro nás, vedle Solidární sítě, tato část aktivit také dlouhodobou prioritou.

## **PRAVIDELNÁ ONLINE ZIMNÍ SBÍRKA NA PODPORU VOUCHERŮ**

V zimě každoročně pořádáme online sbírku peněz, která má za cíl podpořit množství předplacených voucherů v podnicích Solidární sítě. Důvodem je naše snaha pomoci lidem bez domova a v nouzi lépe překonat náročné období roku, které pro ně zima představuje. Díky předplaceným voucherům mají lidé využívající služeb Solidární sítě možnost zahřát se teplou kávou nebo čajem, dát si jídlo, ale také si třeba sehnat něco na sebe nebo zajít na představení do divadla.

V rámci zimní sbírky se pravidelně zapojují jak individuální dávkyně\*dárci z řad veřejnosti, tak větší nadace, bez jejichž pomoci by nikdy číslo předplacených voucherů nebylo tak vysoké. Za celou dobu fungování sbírky (od roku 2019 do roku 2023) jsme takto vybrali celkem 578 855 Kč, za něž jsme předplatili 9 436 voucherů v zapojených podnicích, které je nabízejí. Všechny předplacené vouchery se využijí, proto se online zimní sbírka řadí k osvědčeným aktivitám, ve kterých dále pokračujeme. Vzhledem k tomu, že vouchery MM jsou v posledních letech stále více využívány také v létě, je možné, že přejdeme na systém, kdy bude možné vouchery předplácet online během celého roku. Díky zpětné vazbě podniků i lidí v nouzi můžeme reagovat na aktuální poptávku Solidární sítě a naši činnost tak rozvíjet, aby z ní mohlo benefitovat ještě více lidí.



## **KAŽDOROČNÍ SBÍRKA TELEFONŮ PRO LIDI V NOUZI**

Mezi pravidelné aktivity patří také každoroční sbírka funkčních telefonů, nabíječek a sim karet pro lidi v nouzi. V tuto chvíli ji pravidelně pořádáme ve spolupráci s některými podniky Solidární sítě, které fungují jako sběrná místa, a s vybranými neziskovými organizacemi, které zajišťují předání telefonů lidem v nouzi. Se sbírkou jsme začali proto, že naše Solidární síť nabízí možnost nabití telefonu a přístup k WiFi, avšak v průběhu let rozvíjení těchto služeb jsme na základě zpětné vazby zjistili, kolik lidí bez domova a v nouzi nevlastní samotný telefon a jak velký problém to v jejich životě vytváří. Funkční telefony jsou pro lidi bez domova a v nouzi často nedostatkovým zbožím, ale přitom téměř nezbytným prostředkem, jak si udržet práci, zajistit si lékařskou péči nebo se spojit se svým okolím – sociálními pracovníci\*pracovníky, svými blízkými nebo například s potenciálními zaměstnavajícími. Poptávka ze strany lidí v nouzi, potažmo neziskových organizací po telefonech, je tedy dlouhodobě vysoká. Podobně jako v případě zimní sbírky na vouchery, do sbírky telefonů zapojujeme širokou veřejnost, dáváme ale také šanci firmám, nadacím a dalším organizacím pomoci tam, kde to je v jejich sousedství potřeba. Telefony dezinfikujeme, kontrolujeme jejich funkčnost, vymazáváme osobní data a převádíme je do továrního nastavení.



Takto připravené je následně předáváme neziskovým organizacím, nejčastěji terénním programům, díky nimž se telefony dostanou k těm, kteří\*které je potřebují. Za tři sbírky telefonů v letech 2021–2023 se nám podařilo vybrat a předat lidem bez domova a v nouzi již 405 funkčních mobilních telefonů a 109 předplacených sim karet.



## KOMUNITNÍ AKTIVITY A AKCE

Za celou historii Místní místním jsme uspořádali přes 100 menších nebo větších komunitních událostí. Čerpáme z nich mnoho energie a neseme si z nich také cenné zkušenosti ze setkání s lidmi bez domova a v nouzi i s veřejností, od kterých dostáváme přímou zpětnou vazbu k tématům, jimž se věnujeme. Rozhodně nechceme, aby byla naše práce jen abstraktní, a proto je pro nás důležité vytvářet prostor pro setkání všech lidí, které v naší práci spojujeme. Díky akcím máme možnost pozvat všechny aktéry\*aktérky ke společnému dialogu a vytvářet sociální vazby. Zveme proto nejraději všechny, jak lidi v nouzi, tak spolupracující ze sociální sféry i podniků Solidární sítě, firem, městských částí, z řad dobrovolnictva i široké veřejnosti a lidi ze sousedství.

Každý rok organizujeme setkání Solidární sítě, kde prezentujeme naši činnost za uplynulý rok a na kterém mají možnost setkat se všichni zástupci\*zástupkyně Solidární sítě, kteří\*které se běžně nesetkají: lidé z podniků zapojených do Solidární sítě, z partnerských organizací, ale také lidé bez domova a v nouzi. Tato událost je otevřená všem bez rozdílu, a tak se jí může zúčastnit také kdokoli, kdo má zájem naši organizaci podpořit nebo se o ní něco dozvědět.

Pravidelně se podílíme na organizování akcí, jako je Piknik pro lidi bez domova v létě nebo Pečení pro lidi bez domova během Vánoc. Podílíme se i na dalších akcích, jako např. Zažít město jinak. Dlouhodoběji jsme spolupracovali např. s kapelou Muzikanti bez domova, pro které jsme také uspořádali turné po 7 podnicích Solidární sítě.

Velkou zkušeností pro nás bylo provozování Komunitního centra pro umělkyně a umělce se zkušeností s bezdomovectvím od května roku 2020 do června roku 2022 v pražské Invalidovně na Praze 8. Centrum bylo založeno na podpoře, participaci a zplnomocnění lidí bez domova. Poskytli jsme v něm prostor volnočasovým aktivitám pro skupinu 11 lidí se zkušeností s bezdomovectvím, kteří se chtěli věnovat hudbě, malbě, kresbě, fotografii, k čemuž jsme jim dali zdroje, přátelské zázemí a dobrovolnickou podporu, ale poskytovali jsme také kontakty na další organizace, které mohly poradit v tématech dluhů, práce či bydlení. Navázali jsme spolu-



práci s lektory a lektorkami různorodých workshopů (olejomalba, jóga, výtvarná dílna, hudba) i terapeutkou a umožnili setkávání s širokou veřejností napříč akcemi. Naše dobrovolnické centrum reagovalo na nedostatek možností realizace i osobního růstu sociálně vyloučených obyvatel\*obyvatelek a nedostatek návazné podpory pro lidi, kteří jsou na půli cesty ven z bezdomovectví. V rámci našich možností a kapacit jsme se ale nakonec rozhodli soustředit na naši ústřední aktivitu, Solidární síť, a Komunitní centrum (dále jen „KC“) jsme z finančních i personálních důvodů museli ukončit. V určité formě jsme ale zůstali s lidmi z KC v kontaktu, případně jsme je síťovali na další návaznou podporu. Komunitní center je v Praze naštěstí více, i proto jsme se rozhodli, že se budeme soustředit na činnost Solidární sítě, s vědomím, že se o lidi, kterým jsme se v KC věnovali, nemusíme bát, protože se o ně postarají sociální služby. Pro umělkyně a umělce se zkušeností s bezdomovectvím a spolu s nimi jsme během let našeho fungování uspořádali celkem bezmála 90 koncertů, výstav, workshopů a přednášek. Pomohli jsme jim navázat sociální vazby mimo jejich běžné okolí. Sami\*y jsme v rámci vedení Komunitního centra přes dva roky v týmu pracovali se dvěma peery – tedy s kolegyní a kolegou se zkušeností s bezdomovectvím, což byla pro nás velká zkušenost. Ač je naše Komunitní centrum již minulostí, věříme, že jsme některým z lidí, kteří jim prošli, předali motivaci nebo pomohli v tom, aby se ze své situace posunuli dále.

## JAN A JEHO „PŘÍBĚH Z ULICE“

Jak jsme uvedli výše, několik let jsme v Místní místním pracovali se dvěma peery – lidmi se zkušeností s bezdomovectvím. Potkali jsme je během práce a stali se nejprve dobrovolníci a dobrovolníkem, následně součástí samotného týmu. Během té doby jsme jim poskytovali základní informace a propojení s dalšími sociálními službami, které mohly poskytnout sociální poradenství, zapojovali jsme je do přednášek i vytváření Solidární sítě a společně jsme se od sebe mnoho naučili. Přinášíme příběh jednoho z našich peerů. Jeho vývoj přinesl mnoho změn a obrátů, příběh napsal peer Jan v roce 2020 a 2021.

Jana jsme potkali na jedné z našich akcí – bydlel na ubytovně. Doporučili jsme mu práci v jednom z podniků Solidární sítě, přijali ho. Pracoval tam asi 2 roky, během té doby jsme mu pomáhali řešit dluh, tramvajenku a bydlení. V roce 2020 nám napsal první část příběhu:

### 2020 – I. část:

#### ► MM: Jak ses se dostal z ulice?

*„Po zhruba osmnácti letech na ulici jsem chtěl změnit život. A poznal jsem ty, kteří mi chtěli pomoci. A přijali mě mezi sebe a popostrčili asi správným směrem. Mám práci, která mě baví, kterou jsem chtěl dělat. A chtěl bych si zvýšit kvalifikaci na pracovníka v sociálních službách.“*

#### ► MM: Co je na tom nejtěžší? A co je pro Tebe důležitá pomoc? Jaké byly Tvé hlavní překážky?

*„Nejtěžší je to, v jaké je dotýčný situaci. Jak dlouho je na ulici a do jakých se dostal problémů. A jestli chce svoji situaci řešit. A neztratil důvěru: sám v sebe a v systém, ve kterém žije. Překážkou je složitost jednání s úřady, které nevěří že chcete svoji situaci změnit.“*



## ► MM: Co Ti dělá radost?

*„I když nemám rodinu, tak vím, že teď mám kolem sebe ty, kteří jsou mi oporou. Zatím ještě nemám vyhráno. Ale věřím, že cesta, která je přede mnou, je ta správná. Bude hodně dlouhá. Může se stát, že se dostanu zpátky na ulici. Stačí chybný rozhodnutí a jsem zpátky, ani nevím jak. Věřím, že se to nestane.“*

## ► MM: Co pro Tebe znamená domov?

*„Mít se kam vracet. A mít tam blízkou osobu, na kterou se budu těšit, za kterou se budu vracet. V mém věku vlastní byt těžko budu mít.“*

V roce 2021 jsme Jana poprosili o zhodnocení jeho situace a doplnění příběhu.

## 2021 – II. část pojmenoval Jan: „Podařilo se mi začít znovu“

*„Po mnoha letech se mi podařilo potkat ty, kterým jsem uvěřil, že mi pomohou změnit dosavadní život a posunout se správným směrem. Poznal jsem lidičky z budoucích Místňáků, kteří mě přijali mezi sebe jako rovnocenného partnera. Od prvopočátku. A doufám, že se mohu dál zlepšovat a být přínosem pro mé kolegy. Dělán práci, která mě baví. Dělán na Hostelu, kde jsou ubytovaní lidé bez domova. A zvýšil jsem si kvalifikaci na pracovníka v sociálních službách. Mám standardní bydlení. A už jsem si i pořídil lítačku a můžu se na revizory usmívat. Nedávno jsem byl tam, kde jsem se bezvysledně snažil z tohoto bludného kruhu dostat. Potkal jsem několik známých. A ti mi řekli, že už žijí jiný život. Když mě viděli před několika lety, byl jsem hubený, psychicky na dně. Jednoduše, nevěděl jsem kudy kam. Byla to doba hodně těžká a složitá. Je přede mnou ještě dlouhá cesta. Teď už začínám věřit, že ten chybný krok neudělám a zpátky na ulici se nedostanu. Děkuji všem, co mi jsou oporou.“*

Příběh hostelů skončil, ale Jan má od té doby další práci v sociálních službách. Byt se mu podařilo udržet, povedlo se mu dokonce i splatit dluhy. Jan má okolo sebe za těch několik let také zcela novou síť známých. Věříme tedy, že pokud by nastala další krize, má na koho se obrátit. Zde naše role končila a jsme moc rádi\*<sup>y</sup>, že se mu podařilo postavit se na vlastní nohy.

Téma si dovolíme uzavřít dvěma příspěvky od Jitky Klánové z NNO Armáda spásy a Michala z NNO La Strada ČR:

## ARMÁDA SPÁSY

Místní místním dlouhodobě podporuje nejen klienty<sup>38</sup> Armády spásy, ale obecně lidi se zkušeností s bezdomovectvím. Díky jejich citlivému a inovativnímu přístupu se nám daří klienty aktivizovat a lépe začleňovat do společnosti. Organizace Místní místním pomáhá našim klientům nejen s kvalitním trávením volného času, ale také s objevováním vlastní kreativity a schopností. Díky podnikům zapojeným do Solidární sítě si pak naši klienti mohou připadat méně vyčlenění ze společnosti. Důležité je, že aktivity Místní místním jsou otevřeny všem – nikdo „netestuje“ nouzi člověka, který si přijde do solidárního podniku nabít telefon nebo vypít kávu. Mnoho lidí bez domova může tak po velmi dlouhé době zažít pocit „normality“ a skutečného začlenění.

Neocenitelnou pomoc Místní místním poskytovali a poskytují lidem bez přístřeší v krizových situacích – během nejtěžších vln pandemie covid-19, tedy v době, kdy státní správa nefungovala téměř vůbec a „tradiční“ sociální služby fungovaly omezeně, oslovili podniky zapojené do solidární sítě a zorganizovali síť dobrovolníků,

<sup>38</sup> Termín, který je používán sociálními pracovníky\*pracovnicemi pro lidi bez domova a v nouzi, kteří využívají sociálních služeb. Pro autorku textu nemá negativní konotace, lidi bez domova a v nouzi staví tento pojem na stejnou úroveň jako sociální pracovníky\*pracovnice. Lidé bez domova a v nouzi jsou tak vnímáni jako zákazníci\*zákaznice, kteří sociálních služeb využívají. Stejně tak i dále v textu.

kterí rozdávali jídlo lidem ocitnuvším se ze dne na den zcela bez prostředků. Každoročně se také angažují v akcích, které mají za cíl aktivizovat širokou veřejnost a zdůraznit téma bezdomovectví ve veřejném prostoru – např. Piknik pro lidi bez domova.

Místní místním jsou potřebným a spolehlivým partnerem pro sociální služby a zároveň naprosto unikátní neziskovou organizací, která téma bezdomovectví, solidarity a vzájemnosti uchopuje způsobem, který je v českém prostředí inovativní a potřebný. Zaměřují se jak na pomoc samotným lidem bez domova, tak na důležitou edukaci široké veřejnosti o tématech bezdomovectví a sociálního vyloučení. Místní místním pomáhají lidem bez domova „fyzicky“, materiálně a rovněž zlepšují „image“ této skupiny a ukazují, že jde o lidi jako každé jiné. Do těchto vzdělávacích a advokačních aktivit nezapojují pouze solidární podniky, ale aktivně do diskuse o lidech bez domova a jejich právu na důstojnost a využívání veřejného prostoru vtahují také politické aktéry – zástupce pražských městských částí, ale také státní správu.

**Jitka Klánová, Ředitelka Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, Armáda Spásy**

## LA STRADA ČR

MM: Popište problematiku vaší cílové skupiny. Jaké potřeby lidí v nouzi z vašeho pohledu řeší Solidární síť Místní místním?

Posláním naší neziskové organizace La Strada ČR je přispívat k odstranění vykořisťování a obchodování s lidmi a poskytovat podporu a ochranu vykořisťovaným, obchodovaným a těmito jevy ohroženým lidem. Zabýváme se prevencí obchodu s lidmi a vykořisťování, pojmenováváme jejich příčiny a důsledky, ovlivňujeme veřejnou politiku a poskytujeme v této oblasti pět registrovaných sociálních služeb.

Poměrně velkou část naší klientely tvoří pracovní migranti a migrantky a nyní také lidé z ukrajinské uprchlické vlny. Vždy jsme ale měli ve službách i řadu lidí české národnosti. A právě u této skupiny

pozorují za posledních zhruba deset, dvanáct let, nárůst počtu klientů a klientek se zkušeností s životem na ulici. Vlastně jde obecně o takový trend náborem lidí z různých zranitelných skupin, které si pachatelé velmi často tipují na místech, kde se sdružují, a to včetně azylových domů.

Navíc, když se pohybuji v terénu, setkávám i lidi, kteří se dostali do situace, že je pro ně vlastně možná „lepší“ nechat se vykořisťovat někým, kdo jim poskytuje střechu nad hlavou. Domnívají se, že mají na výběr pouze mezi každodenní náročnou prací za dvě stovky na týden, nebo životem na ulici. Naším úkolem pak je, nikoliv je přemlouvat, ale reflektovat jim jejich situaci a nabídnout jim alternativy (pokud jsou) a propojit je s tím takzvaným normálním světem. Mnoho z nich je totiž v takové situaci už dlouho a neumí si představit, že by něco mohlo být jinak. A v té chvíli nám někdy přichází vhod třeba právě leták Solidární síť MM, který je pro některé z nich příležitostí, jak se stát na chvíli běžným zákazníkem.

Společným jmenovatelem příběhů obchodovaných lidí, bez ohledu na jejich státní příslušnost, bývá nejčastěji to, že je někdo naláká falešnými sliby, lstí, nebo podvodem na nějakou práci. Podmínky práce, ať už jde o druh práce, délku směn, nebo mzdu apod., jsou pak výrazně horší, než bylo slíbeno. Mzda za práci někdy bývá velmi malá, někdy pouze formou „záloh“ a někdy dokonce žádná. Někdo tedy z jejich práce kořistí, má z ní neoprávněný prospěch. Zpravidla stačí, položit si jednoduchou otázku – byl by člověk ochoten na tyto podmínky přistoupit dobrovolně, pokud by je znal předem? A člověku, který je takto vykořisťován, je pak různým způsobem bráněno v tom, aby z této práce odešel. K tomu slouží násilí a vyhrožování násilím, zadržování dokladů a důležitých osobních věcí, nebo, a to asi častěji, výhrůžky různými postihy, pokutami, dluhy a závazky, tresty ze strany státních institucí, sliby a vydírání. Kromě této nejčastější formy vykořisťování, vykořisťování pracovního, se pak v našich službách objevují také lidé vykořisťovaní v sexbyznysu, nucení k žebrání, nebo k páchání trestné činnosti.

Na základě toho, co o této iniciativě říkají někteří naši klienti, vnímám síť solidárních podniků MM tak, že lidé bez přístřeší/domova mohou přijít saturovat své potřeby na místo, kde se necítí odmítání

a zároveň toto místo nevnímají jako sociální službu, kterou třeba záměrně nevyhledávají. Ať už z důvodu nedůvěry či despektu k institucím, nebo kvůli obavě o anonymitu, stopce ve službě, pocitu nedůstojnosti... Zároveň v podnicích sítě MM mohou navázat kontakty, čerpat informace atd. Mluví také o tom, že někdy opravdu stačí jen úsměv, jen to, že přijdou do podniku, kam by jinak jít nemohli, protože by si nemohli dovolit koupit ani kávu a někdo tam s nimi promluví. V takové chvíli mě napadá (a nerad bych, aby to vyznělo příliš pateticky), že zkušenost, že na ně, jako na „lidi z ulice“ může být někdo milý jen tak, může vlastně tak trochu působit i jako prevence toho, aby se dostali do situace obchodování. Poměrně častou metodou obchodníků s lidmi, kteří chtějí udržet lidi ve vykořisťujících podmínkách, totiž bývá právě citové vydírání a přesvědčování, že oni jsou přeci jediní, kdo jim z ulice pomohl, jediní, kdo na ně byl milý, jediní, kdo se o ně zajímal...

**Michal, vedoucí nízkoprahových služeb, La Strada ČR**



## 4.3 Zpětná vazba Solidární sítě

Solidární síť spojuje mnoho aktérů\*aktérek, a ti\*y společně tvoří její podstatu. V tomto smyslu je pro nás klíčové získávat pravidelnou zpětnou vazbu od všech zúčastněných stran. Tento cíl se snažíme naplňovat prostřednictvím pravidelných **evaluací**. Kromě zmiňovaného pravidelného osobního a e-mailového kontaktu, o kterém jsme psali v předchozích kapitolách, jsme zavedli také systém dotazníků. Dotazníky naši partneři\*partnerky obvykle vyplňují online; pokud preferují jiný přístup, mohou dotazník vyplnit i v rámci osobního setkání. Alespoň jednou ročně tak shromažďujeme zpětnou vazbu nejprve od **podniků a míst, které se zapojují do Solidární sítě**, druhým zdrojem jsou zpětné vazby **z odborné sociální sféry**, které poskytují naše partnerské sociální organizace, a konečně, třetím pramenem jsou názory a ohlasy **lidí, kteří využívají služeb Solidární sítě** – tedy lidí bez domova nebo v náročné životní situaci.

Zpětná vazba od všech aktérů\*aktérek, zapojených do struktury Solidární sítě, pro nás zastává klíčovou roli ukazatele efektivity našeho úsilí a pomáhá nám nahlédnout, zda dosahujeme žádaných výsledků. Niže uvádíme několik hlavních přínosů, které nám evaluace přináší:

- **přehled o obecném fungování Solidární sítě a spokojenosti zapojených aktérů\*aktérek** – zpětná vazba nám pomáhá lépe porozumět potřebám a očekáváním všech zúčastněných, reagovat na ně a zlepšovat naše služby.
- **přehled o využívanosti služeb a celkovém dopadu Solidární sítě** – získáváme cenné informace o jednotlivých částech i celku Solidární sítě. Známe měřitelný dopad i účinnost celé Solidární sítě, víme o jejích benefitech i výzvách.
- **informovanost o reálných potřebách cílové skupiny lidí bez domova a v nouzi, pro které služby vytváříme** – zůstáváme v reálném kontaktu s potřebami v rámci komunity, na základě kterých můžeme vytvářet a nastavovat adekvátní navazující podporu a tyto potřeby můžeme dále veřejně komunikovat.



● **zpětná vazba zúčastněných stran umožňuje všem aktérům participovat** – Solidární síť je o zapojení komunit. Díky zpětné vazbě zvyšujeme míru angažovanosti všech, kdo se na vytváření naší přívětivé komunity podílejí. Dáváme tak všem možnost Solidární síť spoluvytvářet a kontinuálně ji zlepšovat.

Část evaluací se opírá o měřitelná data, která nám umožňují lépe argumentovat smysluplnost naší činnosti coby sociální inovace přinášející benefity celému městu. Tato data mohou být následně využita pro informační a edukační kampaně týkající se potřeb lidí bez domova a v nouzi nebo při jednáních s městskými částmi a dalšími relevantními subjekty.

### **Dále vám představíme výsledky evaluací z následujících průzkumů:**

▶ **POTŘEBY LIDÍ BEZ DOMOVA** – dle průzkumů s pomocí organizace Naděje, srovnání z let 2017 a 2023.

▶ **ZPĚTNÁ VAZBA OD PODNIKŮ SOLIDÁRNÍ SÍTĚ 2022 & 2023** – tu propojíme částečně se srovnávacím výzkumem výše, abychom získali relevantní závěry.

▶ **ZPĚTNÁ VAZBA OD LIDÍ VYUŽÍVAJÍCÍCH SLUŽEB PŘÍMO V SOLIDÁRNÍ SÍTĚ** – o kterou kapitolu doplníme. V roce 2023 jsme poprvé prováděli průzkum mezi lidmi, kteří využívají služby přímo v solidárních podnicích. Úspěšně jsme oslovili 31 lidí bez domova a v nouzi, kteří představují vzorek, jenž nám poslouží jako doplnění k výsledkům zpětné vazby z podniků Solidární sítě za roky 2022 a 2023.

▶ **ZPĚTNÁ VAZBA OD PARTNERSKÝCH SOCIÁLNÍCH ORGANIZACÍ 2023**

Přestože sběr zpětné vazby představuje určitou náročnost a ne vždy se nám daří získat názory od všech zapojených aktérů\*aktérek, vnímáme, že je pro nás nezbytné, abychom získali obraz o základní funkčnosti, dopadu a povaze Solidární sítě. Pravidelný sběr dat je klíčový pro budoucí srovnání výsledků. Kromě dotazníků provádíme

rozhovory s lidmi bez domova a v nouzi, abychom získali hlubší porozumění jejich skutečným potřebám, jejich příběhům a každodenním bariérám. Tento komplexní přístup následně směřuje k vytváření konkrétních a personalizovaných řešení. Rozhovory s lidmi v nouzi budeme prezentovat v rámci další části: v **Kapitole 4.4 – Příběhy lidí využívajících našich služeb**. Nyní vám představíme výsledky evaluace provedené s pomocí organizace Naděje, podniků Solidární sítě a kolektivu Místní místním na základě dotazníků.

### **POTŘEBY LIDÍ BEZ DOMOVA – srovnání 2017 a 2023**

V České republice dosud neexistují žádné systematické průzkumy, které by se zaměřovaly na sledování potřeb a zpětné vazby od lidí bez domova. Proto jsme v Místní místním již od počátku vstupu do pilotní fáze našeho projektu oslovovali lidi bez domova, abychom zjistili přímo od nich, čeho ze základní infrastruktury služeb se jim lokálně nedostává a jakou pomoc potřebují v našem městě. Na základě této zpětné vazby optimalizujeme poskytování služeb od začátku našeho projektu tak, aby co nejvíce odpovídaly jejich aktuálním potřebám. Zároveň nám tato interakce umožňuje identifikovat, kdo vlastně naše služby využívá.<sup>39</sup>

Jak již bylo zmíněno v druhé kapitole, před vznikem naší organizace v květnu 2017 jsme provedli vůbec první průzkum potřeb lidí bez domova a dostupnosti základní lokální infrastruktury bezplatných služeb (mimo poskytovatele sociálních služeb) v Praze. Po uplynutí šesti let, v dubnu 2023, jsme navázali na tento průzkum provedením srovnatelného šetření. Byli jsme tak schopni analyzovat, jak se potřeby lidí bez domova v Praze za tento časový úsek změnily. Zvláštní pozornost jsme věnovali vlivu Solidární sítě, která během tohoto období mnoho z těchto základních potřebných struktur dokázala vytvořit.

<sup>39</sup> Nutno podotknout, že služeb Solidární sítě, jak jsme již zmínili, nevyužívají jen lidé bez domova, ale i další lidé v nouzi. Solidární síť je jim od svého počátku otevřená. V posledních letech ale pozorujeme, že se z důvodů, které jsme již zmiňovali, skupina lidí v sociální tísní rozšiřuje, a tak je zde Solidární síť stále více potřeba i pro ně.



Pro dosažení porovnatelných výsledků jsme se rozhodli zvolit totožnou metodu – dotazníkové šetření ve spolupráci s neziskovou organizací Naděje. V roce 2017 se do průzkumu zapojilo 137 lidí bez domova. Jednalo se o lidi využívající 4 typy služeb organizace Naděje: terénní služby (56 lidí), mobilní sociální službu<sup>40</sup> (41 lidí), nízkoprahové denní centrum U Bulhara (33 lidí) a nízkoprahové denní centrum Bolzanova – pro lidi bez domova do 26 let (7 lidí). Dotazníkového šetření v roce 2023 se zúčastnilo 89 lidí bez domova, kteří byli taktéž příjemci\*příjemkyněmi služeb Naděje, a to lidé využívající: mobilní sociální službu (48 lidí), nízkoprahové denní centrum U Bulhara (28 lidí) a nízkoprahové denní centrum Bolzanova (13 lidí).

### Během našich srovnávacích výzkumů jsme získali následující poznatky:

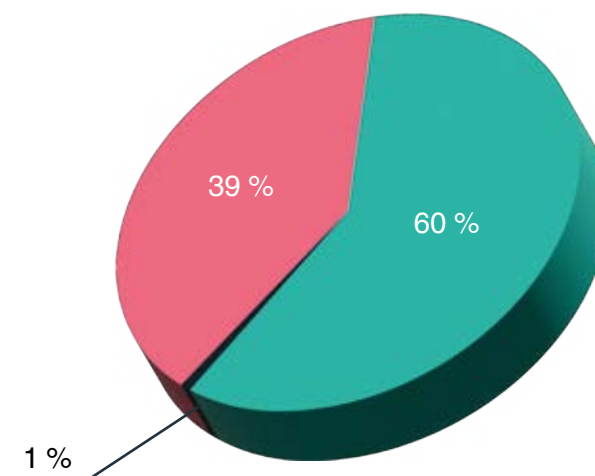
- **Znají lidé bez domova místa – kavárny, restaurace a další místa mimo sociální služby – kde mohou dostat určité služby zdarma?**

V roce 2017 nevědělo 60 % dotazovaných o místech, kde by mohli obdržet drobnou službu zdarma. Většinou takové možnosti ani neexistovaly nebo nebyly oficiálně zastřešené. V roce 2023, po šesti letech práce na Solidární síti a vytvoření přes 170 základních služeb zdarma, naopak 62,1 % dotazovaných lidí bez domova uvedlo, že ví, kde služby zdarma najít. Věříme, že i díky Solidární síti. Je to pro nás skvělá zpráva, vidíme, že lidé, pro které služby vytváříme, jsou o nich dobře informováni.

<sup>40</sup> Mobilní sociální služba – tzn. pevně stanovená místa, kam sociální služba v rámci dohody s příslušnou městskou částí pravidelně vyjíždí v určitých časech během týdne. Často se jedná o stání s vozidlem, které zde parkuje, aby lidem bez domova nabídlo různé služby. Tyto služby zahrnují zejména sociální poradenství, stravu, nápoje, informace a v některých případech také zdravotní péči.

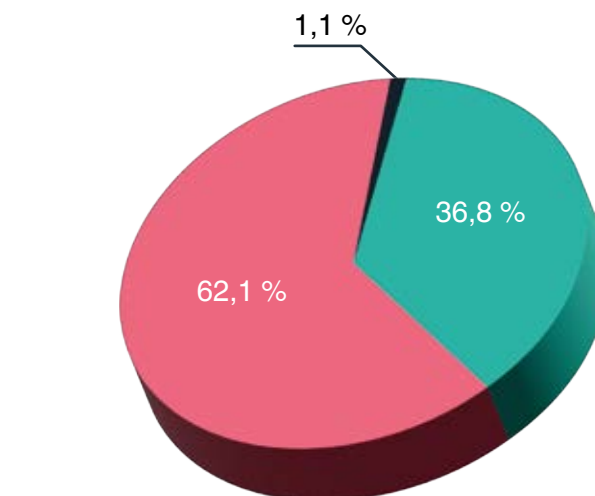
### 2017

- Ano
- Ne
- Neplatné



### 2023

- Ano
- Ne
- Neplatné



- **Využívali by lidé bez domova služby zdarma v kavárnách a dalších místech? (2017) – a ve srovnání s dneškem – Využívají je reálně? (2023)**

Jak již bylo zmíněno ve třetí kapitole publikace, v roce 2017 nám celých 81 % dotazovaných uvedlo, že by služeb zdarma v kavárnách a dalších podnicích rádi využívali. Ukazovalo to tedy velkou poptávku z jejich strany. Po šesti letech využívá služeb Solidární sítě 41,6 % dotazovaných lidí z Naděje. Na otázku, proč zbylá část lidí služeb nevyužívá, odpověděli, že je nepotřebují (70 %), nebo je

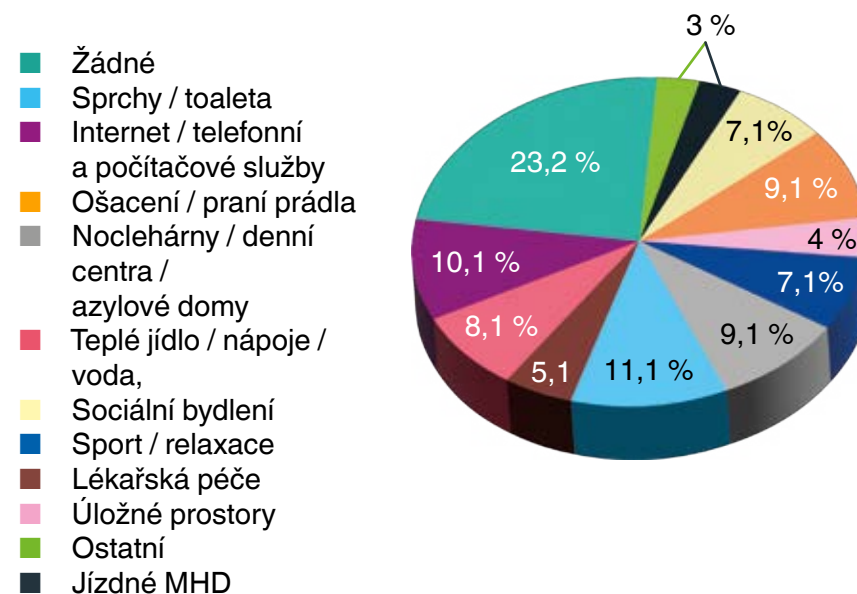
důvodem neznalost (20 %) či stud (10 %). Přesto víme, že Solidární síť je hojně využívána (v současné době k jejím limitům – viz dále), a uvědomili jsme si, že v rámci průzkumu v roce 2023 nebyli dotazováni lidé z terénu, tedy nejčastěji lidé ve zjevném bezdomovectví. Od podniků Solidární sítě víme, že právě tito lidé bez domova často využívají jejích služeb. Celkové procento lidí bez domova využívajících služeb Naděje, kteří využívají zároveň služeb Solidární sítě, tedy bude pravděpodobně vyšší.<sup>41</sup> Navíc jde o průzkum mezi lidmi využívajícími služeb Naděje, kteří mohou mít v rámci této organizace pokrytu většinu svých potřeb. Solidární síť tak může pomáhat mnoha jiným, kteří s Nadějí provázání\*y nejsou. Právě otázka, kdo další služeb využívá, nás proto inspirovala k provedení dalšího průzkumu, v rámci něhož se již ptáme prvně lidí využívajících služeb přímo v podnicích Solidární sítě MM. Tomuto výzkumu se budeme věnovat později.

Celkově v roce 2023 poskytuje Solidární síť v průměru 724 základních bezplatných služeb měsíčně. Od roku 2022, kdy Solidární síť nabízela 448 služeb měsíčně, tak počty poskytovaných služeb stouply. Zvyšuje se i počet zapojených podniků. Průměr za rok 2023 byl stanoven na základě dat ze srpna 2023, kdy bylo do Solidární sítě zapojeno 28 podniků. Jeden podnik Solidární sítě tak poskytne v průměru 6,5 služeb týdně lidem bez domova a v nouzi. Nadto nabízí Solidární síť ještě vouchery Místní místním. Dosud jsme pro Solidární síť a lidi bez domova a v nouzi od r. 2017 díky pomoci předplatitelů\* předplatitelek z řad široké veřejnosti i nadací poskytli a distribuovali 9 436 voucherů.

<sup>41</sup> Současně je třeba poznamenat, že mezi lidmi ve zjevném bezdomovectví, tedy těch, kdo využívají terénních služeb, někdy existuje určitá averze k využívání center sociálních služeb. Lidé žijící např. ve stanech, na periferiích, nádražích či v parcích představují specifickou skupinu, která bývá ve velmi omezeném kontaktu i s běžnou veřejností. Právě tuto skupinu lidí jsme identifikovali jako využívající naši Solidární síť. Z toho důvodu je naším cílem do budoucna soustředit se více i na identifikaci potřeb této skupiny lidí v rámci bezdomovectví.

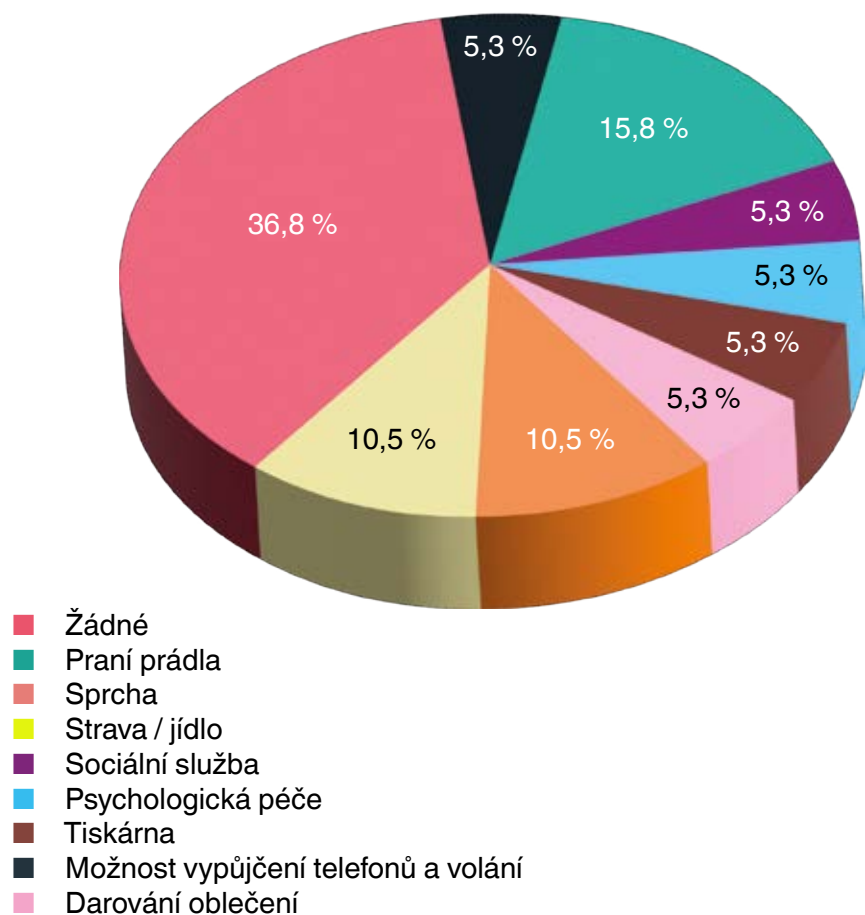
## ● Jakou pomoc by v Praze měly kavárny (a další podniky) poskytovat (2017) – Jaké služby zdarma vám obecně v Praze chybí? (2023)

Otázku jsme nechali zcela otevřenou. V roce 2017 mezi tři nejčastější odpovědi patřilo jídlo (26,4 %), horký nápoj (22,1 %) a voda (14,2 %). Dále byla hojně zmiňována hygiena (7,9 %), oblečení (5,6 %), ale třeba i zákusek (9,6 %), který si lidé bez domova běžně nemohou doprát. V roce 2023 jsme se ptali lidí bez domova podobně, jaké služby jim v Praze obecně chybí. Přes 23 % dotázaných v roce 2023 uvedlo, že jim v Praze žádné služby nechybí, neboť pravděpodobně využívají služby nabízené Nadějí, anebo služby Solidární sítě. Z dalších odpovědí vyplynuly nejvíce služby sprchy a toaleta (11,1 %) a také internet či telefonní a počítačové služby (10,1 %). Nicméně při pohledu na graf níže můžeme vidět, že existuje široká škála různorodých potřeb – kromě již zmíněného postrádají lidé služby jako je ošacení a praní prádla (9,1 %) nebo noclehárny, denní centra a azylové domy (9,1 %), dále teplé jídlo, nápoje a vodu (8,1 %), ale i lékařskou péči, možnost úložných prostor, jízdné na městskou hromadnou dopravu, až po více možností sociálního bydlení. Uváděny byly i další služby jako kadeřnictví, pedikúra, možnost odpočinku, sport a hudba či další volnočasové aktivity.



Z dotazníku, který jsme následně dělali přímo v podnicích Solidární sítě s lidmi využívajícími jejich služeb, vyplynuly podobné závěry. Ač 36,8 % z nich odpovědělo, že jim nechybí žádné služby, 15,8 % odpovědělo, že jim chybí služba praní prádla, dalších 10,5 % dotazovaných postrádá službu sprcha a u dalších 10,5 % následovalo jídlo. Dále se objevovaly možnosti jako psychologická péče, tiskárna, sociální služby a možnost vypůjčení telefonu s následným zavoláním si či darování oblečení. 20 % dotazovaných dále dodalo, že by služby uvítali ve všech městských částech, někteří uvedli i konkrétní MČ.

### ● Jaké služby vám chybí?



**Na základě zpětné vazby z roku 2017 jsme vytvořili například službu zalití nápoje horkou vodou** jako speciální službu, která nemá obdoby v zahraničí – jednoduše jsme zjistili, že lidé bez domova v Praze takovou službu potřebují. Podobně vytváříme nadále nové služby na základě reálných potřeb. Hledáme partnerské podniky, které je mohou nabízet, a pomáháme jim to zvládnout. **Celkově Solidární síť k září 2023 nabízí již 174 služeb základní infrastruktury zdarma.** Poslední novou službou, kterou jsme vytvořili, jsou **menstruační potřeby zdarma**, které pomáhají snižovat menstruační chudobu. Nově jsme přidali v roce 2023 také např. službu **zapůjčení knih** a Solidární síť má i první **sprchu zdarma**. Usilujeme o zapojení prádelen.

V rámci průzkumu v roce 2023 jsme se zeptali lidí bez domova na některé další aspekty, které nás (nejen) k fungování Solidární sítě zajímaly. Získali jsme tak další cenné podněty týkající se toho, jaké bariéry vnímají ve společnosti:

### ● Bariéry: Co je pro vás potenciálně důvod do podniku Solidární sítě nepřijít? Jaké vnímáte bariéry pro lidi v nouzi a bez domova ze strany společnosti?

Odpovědi se nám sešlo hodně, nicméně **velmi nás potěšila zpětná vazba, že mnoho lidí bez domova, konkrétně 36,6 %, v Solidární síti žádné bariéry nevnímá.** I tak je pro ně častou bariérou např. špatný hygienický stav (25,4 %), finance (16,9 %)<sup>42</sup> a stud (9,9 %). V otázce hygieny pomáhají sociální služby, kde se daný člověk může umýt či dostat čisté oblečení a následně podnik navštívit. Co se týká problému financí, v podnicích lze čerpat služby zdarma bez nutnosti si něco kupovat. Snažíme se lidi bez domova a v nouzi motivovat i skrze spolupracující partnerské sociální organizace, aby se nebáli a nestyděli přijít a říct si o službu zdarma, protože právě k tomu je

<sup>42</sup> Pozn. autorstva – ač jsou služby zdarma, je možné, že některým lidem brání ve využívání služeb zdarma hrdost, případně je možné, že službu chápají jako částečně placenou (což není – za služby není potřeba platit).

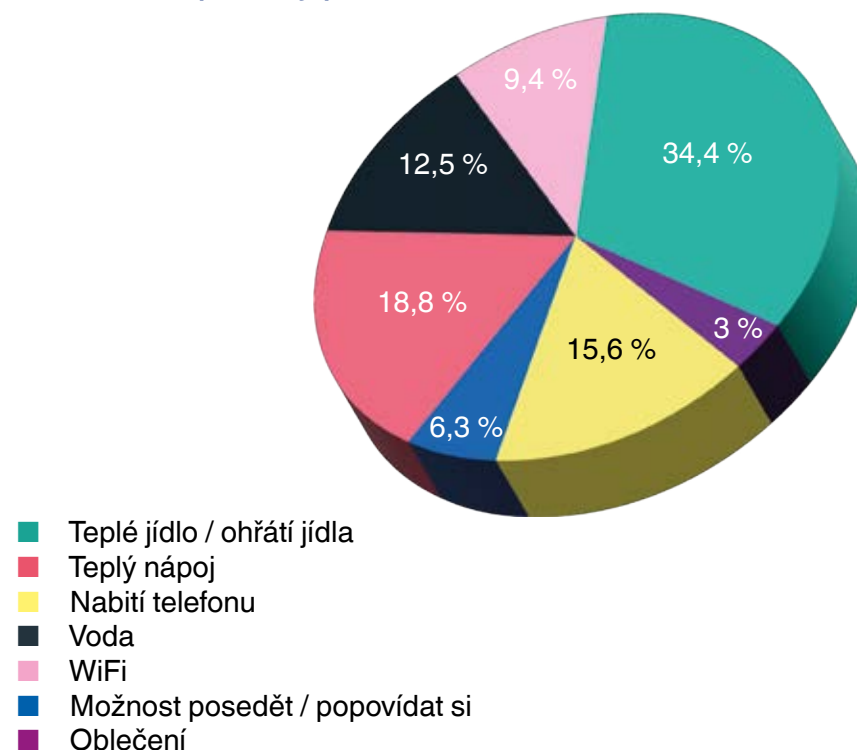
Solidární síť určena. Jako další důvody, které lidem brání služeb využít, byly zmiňovány přelidněnost, vzdálenost, chybějící bezbariérový vstup, a dále např. záznam v trestním rejstříku či zdravotní stav. **Oproti tomu v běžné společnosti lidé bez domova vnímají jako hlavní bariéru předsudky a neoblíbenost, a to v 54,5 %.** Bariéru nevnímá 38,6 % dotazovaných lidí, nicméně vysoké procento lidí, kteří vnímají, že vůči nim má zbytek společnosti předsudky, vidíme jako alarmující. Další dotazovaní\*dotazované vidí bariéry ve studu či (svém) odlišném původu (obojí necelých 7 %). Na destereotypizaci lidí v nouzi a bez domova se s MM právě i z těchto důvodů snažíme pracovat a měnit obraz o bezdomovectví, k čemuž také může výrazně přispět každý\*každá z nás.

### ● Které služby Solidární sítě Místní místním nejvíce využíváte?

V této odpovědi propojíme poznatky z průzkumu mezi lidmi bez domova z roku 2023 s výsledky průzkumů mezi lidmi využívajícími Solidární sítě, které jsme prováděli přímo v podnicích. Doplníme je o zpětnou vazbu, kterou máme od podniků Solidární sítě, abychom tak získali celkový obrázek o nejvyužívanějších službách.

▶ 1. Dle průzkumu mezi lidmi bez domova v Naději jsou nejčastěji využívanými službami Solidární sítě v roce 2023 **možnost obdržet teplé jídlo nebo si ho nechat ohřát (34,4 %), dále teplý nápoj (18,8 %), nabití telefonu (15,6 %), kohoutková voda (12,5 %) a připojení k WiFi (9,4 %)**. Výrazně se mění, které služby jsou nejvíce využívány, v závislosti na konkrétním ročním období – potřeby lidí bez domova se mění s příchodem léta a zimy. Rovněž hraje roli, kde se konkrétní podnik nachází a jaké služby poskytuje. Samozřejmě také záleží na aktuální situaci jednotlivých lidí, kteří tyto služby využívají.

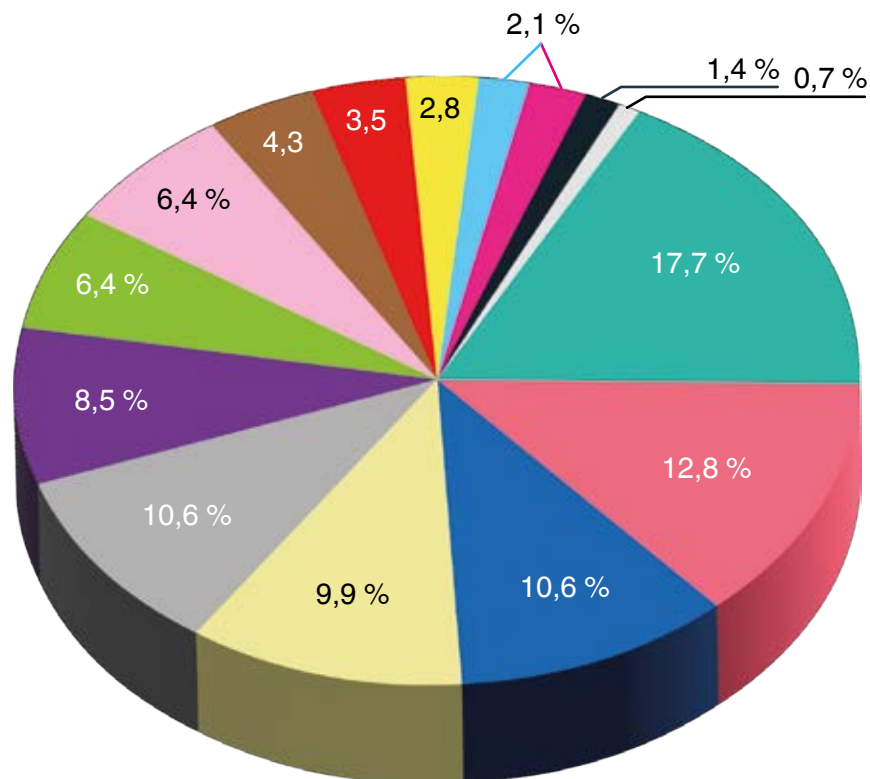
### ● Nejčastěji využívané služby 2023 – zpětná vazba od lidí bez domova (z Naděje):



▶ 2. Dle lidí využívajících služby v podnicích, mezi kterými jsme dělali následně průzkum my sami\*ý s kolektivem Místní místním přímo v podnicích Solidární sítě, je nejvíce využíván voucher na kávu/jídlo (17,7 %), dále toaleta (12,8 %), kohoutková voda a WiFi (obojí 10,6 %), nabití telefonu (9,9 %) a možnost posedět (8,5 %). Další služby, které lidé často v podnicích využívají, jsou např.: využití počítače a připojení na internet, telefonní hovor v rámci ČR, možnost přijít na kus řeči, tiskárna, darování oblečení, ohřátí jídla, noviny nebo časopisy k zapůjčení, lékárníčka a zalití nápoje nebo instantní polévky horkou vodou.



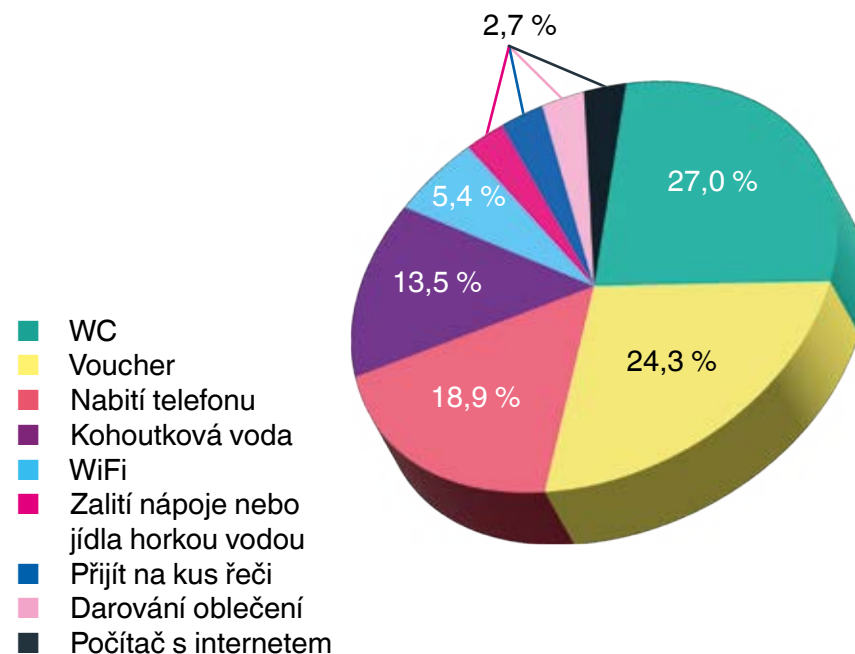
● **Nejčastěji využívané služby 2023 – zpětná vazba od lidí využívajících služby přímo v podnicích:**



- Voucher kafe / jídlo / oblečení / apod.
- WC
- Voda
- WiFi
- Nabití telefonu
- Možnost posedět
- Zalítí nápoje či instatní polévky horkou vodou
- Možnost přijít na kus řeči
- Darování oblečení
- Ohřátí jídla na plotně / v mikrovlnce
- Noviny / časopisy k zapůjčení
- Využití počítače s připojením na internet
- Tiskárna
- Lékarnička
- Hovor v rámci ČR

► 3. Dle zpětné vazby podniků Solidární sítě je službou, kterou podniky Solidární sítě v roce 2023 poskytují nejčastěji, toaleta (v 27 %), zadruhé jsou nejčastěji poskytovány různé typy voucherů, např. na jídlo či nápoje (24,3 %) a zařetí nabití telefonu (18,9 %). Dále je často poskytována kohoutková voda (13,5 %), WiFi (5,4 %) a další služby jako zalítí nápoje horkou vodou nebo možnost přijít na kus řeči (každá tvoří 3 %). Nejvíce používanou službu dle podniků Solidární sítě – toaletu – si zde vysvětlujeme tím, že toalety zdarma v Solidární síti používají, vzhledem k jejich těžké dostupnosti ve většině městských částí Prahy, i lidé z řad široké veřejnosti. Pro doplnění, v roce 2022 patřily k nejvíce využívaným službám Solidární sítě z pohledu podniků: horká voda, káva, čaj (31 %), nabití telefonu (27 %), toaleta (23 %), kohoutková voda (12 %) a jídlo (8 %). Výsledky z velké míry korespondují s odpověďmi lidí využívajících služeb. Výsledky za rok 2023 ukazují větší poptávku po voucherech, na kterou se snažíme reagovat, a další poptávku po rozmanitosti služeb a jejich využití.

● **Nejčastěji využívané služby 2023 – zpětná vazba dle podniků Solidární sítě:**



- WC
- Voucher
- Nabití telefonu
- Kohoutková voda
- WiFi
- Zalítí nápoje nebo jídla horkou vodou
- Přijít na kus řeči
- Darování oblečení
- Počítač s internetem

Nejčastěji využívanými a poskytovanými službami v rámci Solidární sítě, jak vyplývá z evaluací z roku 2023 i ze zpětné vazby od samotných podniků v rámci Solidární sítě, patří toaleta, vouchery Místní místním na jídlo a nápoje, nabíjení mobilního telefonu a dále také využití pitné vody a WiFi připojení.

## ZPĚTNÁ VAZBA PODNIKŮ SOLIDÁRNÍ SÍTĚ 2022 & 2023

Od roku 2020 se pravidelně dotazujeme podniků zapojených do Solidární sítě na jejich zkušenosti a fungování v rámci této sítě (seznam všech zapojených podniků k září 2023 najdete v letáku Solidární sítě MM v **Kapitole 4.1 – Jak Solidární síť funguje**). S dotazníky se obracíme především na podniky, které jsou již několik měsíců součástí Solidární sítě a mají tak již určité praktické zkušenosti. Většina z těchto podniků upřednostňuje vyplňování dotazníků online. Pomocí této pravidelné zpětné vazby se snažíme zajistit, aby účast v Solidární síti byla pro podniky co nejméně náročná a udržitelná dlouhodobě. V případě, že nám dotazníky sdělí nějaké potřeby či návrhy na zlepšení, máme možnost reagovat a poskytnout podnikům konkrétní podporu, kterou potřebují. Současně nám tato zpětná vazba umožňuje získávat informace o nejčastěji využívaných službách a o lidech, kteří tyto služby zdarma využívají.

V roce 2022 nám poskytlo zpětnou vazbu 17 (z 19)<sup>43</sup> dotazovaných podniků Solidární sítě v 7 městských částech Prahy a v roce 2023 to bylo 19 (z 21) dotazovaných podniků v 8 městských částech Prahy. Zpětnou vazbu jsme sbírali v roce 2022 od září do prosince a v roce 2023 od června do srpna. Co konkrétně jsme se od podniků dozvěděli, sdělujeme zde:

<sup>43</sup> Dotazníky zasíláme vždy těm podnikům, které jsou již několik měsíců v Solidární síti zapojeny. U dvou podniků se nám v roce 2022 i 2023 stalo, že z nějakého vážnějšího důvodu nemohly zpětnou vazbu poskytnout.

### ● Četnost využívání služeb zdarma v rámci Solidární sítě, kdo jsou lidé, kdo služeb využívají & navazující podpora:

Jednou z nejzásadnějších informací, která zároveň poukazuje na rozvíjející se síť, je počet poskytnutých služeb zdarma Solidární sítě. **V roce 2022 poskytovala Solidární síť v průměru 112 drobných služeb zdarma týdně, zatímco v roce 2023 to je průměrně 181 služeb za týden, tedy přibližně 724 služeb měsíčně.** Odpovědi na dotaz, které konkrétní služby jsou v podnicích nejvíce využívány, jsme již uvedli v předchozí části.

Od podniků Solidární sítě jsme v roce 2023 získali zajímavé poznatky. Ukázalo se, že **44 % těchto podniků má zkušenost s pravidelnými návštěvníky\*návštěvnicemi**, kteří\* které služby využívají opakovaně. U **22,2 % podniků jde o jednorázovou pomoc, která je poskytována lidem v nouzi. 16,7 % podniků sdílí zkušenost, že služby jsou využívány jak pravidelně, tak jednorázově.** Další 16,7 % podniků nemohlo na tuto otázku dát jednoznačnou odpověď. Toto zjištění nám ukazuje, že poskytované služby mají široké spektrum využití a mohou pomoci různým skupinám lidí v různých životních situacích, ať už jsou tyto situace krátkodobé či dlouhodobé.

Také jsme se zajímali o to, kdo jsou lidé, kteří využívají služby Solidární sítě. **Většina podniků uvádí, že mezi ně patří lidé v situaci skrytého či zjevného bezdomovectví.** Některé podniky zdůrazňují, že služby jsou často využívány **více muži než ženami** (přestože ženy je využívají také). Dále jsme získali informace, **že podniky Solidární sítě poskytují pomoc lidem s duševním onemocněním, seniorům\*seniorkám a také cizincům\*cizinkám.** Tyto služby tedy oslovují a pomáhají širokému spektru lidí, bez ohledu na jejich věk, pohlaví či národnost.

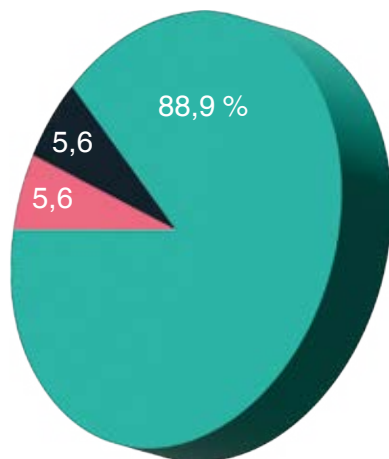
Dále jsme se obrátili na podniky zapojené do Solidární sítě, abychom zjistili, jak jsou si jisti v poskytování pomoci lidem v nouzi a bez domova. Pro podniky pořádáme školení interakcí s lidmi bez domova a v nouzi a pravidelně je zásobujeme informačními materiály. Díky tomu se solidární podniky orientují v navazující podpoře pro lidi v nouzi a bez domova. V roce 2022 nám všechny podniky odpověděly, že vědí, kam člověka odkázat, a v roce 2023 si není

jistý jeden podnik, jeden pak pouze ve specifických případech. Na základě této zpětné vazby jsme schopni poskytnout lepší podporu těmto dvěma zmíněným podnikům. Krom naší podpory můžeme navíc umožnit kontakt s místními sociálními službami, které mohou být další alternativou pomoci. Většina podniků vítá možnost spojit se se sociálními službami a některé z nich tuto možnost využívají, jiným stačí dostávat od nás letáky a mít tak jistotu, že se mají na koho obrátit. Jediný případ, kdy sociální služba nedokázala pomoci při řešení konkrétní situace, evidujeme z roku 2022.

## 2023

### ● Orientace v navazující podpoře pro lidi bez domova a v nouzi

- Ano
- Ne
- Ano až na specifické případy



Nakonec jsme se ptali, jak často podniky Solidární sítě zažívají problémové situace s lidmi využívajícími služby zdarma. **V roce 2023 nejvíce podniků Solidární sítě zažívá problémové situace jen výjimečně (44,4 %). Žádné problémy nezažívá 33,3 % podniků a občas se problémové situace vyskytnou u 22,2 % podniků.** Jedná se o mírný nárůst oproti roku 2022, kdy Solidární síť nezažila problémové situace v polovině zapojených podniků (50 %) a ve zbylých jen výjimečně (38 %) či občas (13 %). Náročné situace pro podniky vznikají v případě nepochopení situace, kdy například nejsou předplacené vouchery na kávu a lidé, kteří pro ně přijdou, situaci neporozumí či nepřijmou:

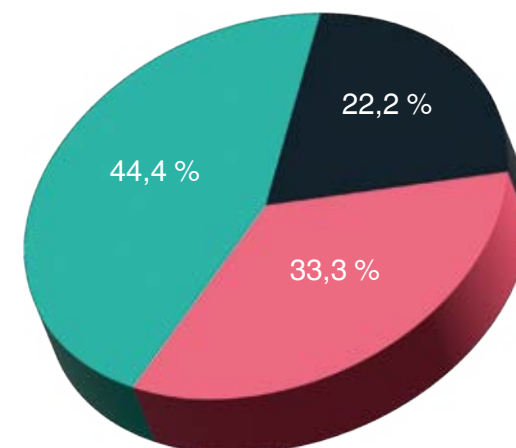
*„Občas je těžké vysvětlit, že žádné zavěšené vouchery nemáme. Taky je někdy těžké vysvětlit, že není možné konzumovat donesené potraviny. Ale trváme si na tom a nakonec se vždy domluvíme. Pokud někdo tvrdí, že kolegyně to dovolila, řekneme, že je to proti našim pravidlům a stojíme si na svém.“ (jeden z podniků Solidární sítě).*

Nepochopení vzniká například také pokud člověk využívající služby požaduje něco, co daný podnik nemůže nabídnout, nebo v podniku dlouhodobě vysedává, nechce odejít či se chová jinak neslušně. Na takovou zpětnou vazbu od podniků se snažíme reagovat, být jim k dispozici a pomáhat problémy řešit – ať již školeními, kontakty na sociální partnerské organizace či letáky, které mohou danému člověku v případě konfliktu předat a jednoduše je poprosit o opuštění podniku. Jsme ovšem rádi\*y, že k vyloženě agresivním situacím nebo situacím, kdy je daný člověk pod vlivem návykových látek a chová se nevhodně, téměř nedochází, a podniky jsou tak často schopny situace velmi dobře řešit.

## 2023

### ● Problematické situace s lidmi bez domova a v nouzi

- Vyjimečně
- Žádné
- Občas





## ZPĚTNÁ VAZBA OD LIDÍ VYUŽÍVAJÍCÍCH SLUŽEB PŘÍMO V SOLIDÁRNÍ SÍTI

Tato zpětná vazba nám poskytla zajímavé výsledky, podle kterých například víme, že **54,8 % lidí využívajících služby Solidární sítě jsou muži a 45,2 % ženy. Věková struktura uživatelů služeb ukazuje, že většina z nich (72,4 %) se nachází ve věkovém rozmezí 27 až 55 let, menší část (24,1 %) je ve věku 56 let a starší, a velmi malá část (3,4 %) jsou lidé mladší než 27 let. Necelá polovina dotazovaných (46,2 %) uvedla, že služby využívá ve vícero podnicích Solidární sítě.**

Významným zjištěním je, že **96,8 % lidí využívajících služeb má pozitivní zkušenosti se službami Solidární sítě**, což nás těší. Pouze 3,2 % lidí mělo špatné zkušenosti. Mezi hlavní důvody pozitivního hodnocení patří vytváření přátelství, lidský a vřelý přístup podniků, laskavost, vstřícnost, porozumění a schopnost naslouchat. Mezi důvody negativního hodnocení patří občasné nepochopení v souvislosti s tzv. „zavěšenými vouchery“, ale zároveň bylo poznamenáno, že prostředí samotných podniků bývá příjemné.

Dalším významným poznatkem pro nás byla identifikace těch, kteří služby využívají a jaká je jejich situace. Fakt, že nejčastěji služeb využívají lidé bez domova, který jsme dříve zmínili již ve zpětné vazbě podniků Solidární sítě, vyplývá i z našeho průzkumu mezi lidmi využívajícími těchto služeb. **Většina z lidí využívajících služeb Solidární sítě, 56,7 %, uvedla, že nemají kde bydlet. 26,7 % uvedlo, že mají pouze přechodné bydlení (např. u přátel, na ubytovně nebo v azylovém domě). 10 % lidí bydlí ve vlastním či pronajatém bytě, ale dlouhodobě nevystačí s penězi. 3,3 % lidí uvedlo, že je v aktuální nouzi a 3,3 % lidí na otázku nechtělo odpovědět.**

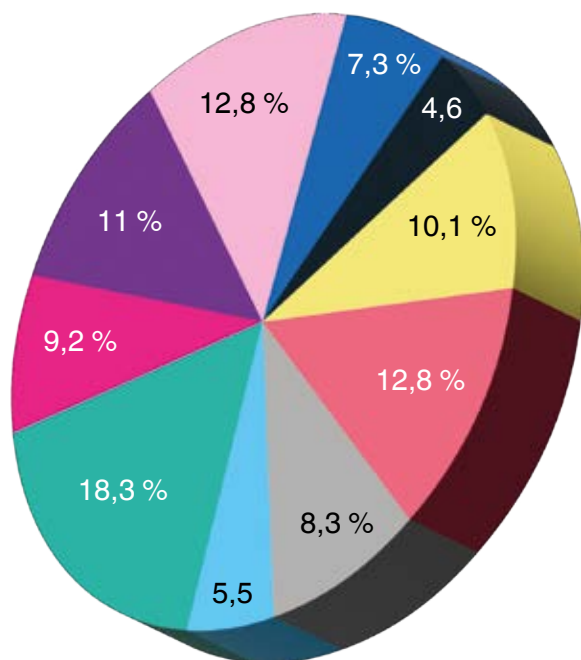
### ● Jaká je vaše současná situace?



Většina lidí, kteří odpovídali na dotazníky, se o Solidární síti dozvěděla buď přes sociální pracovnice\*pracovníky nebo od svých známých či přátel. Někteří ale také přes internet, díky samolepce MM vylepené na dveřích podniku nebo díky kombinaci těchto možností.

Naše poslední otázka na lidi v nouzi a bez domova využívající služeb v podnicích byla na **důvod, proč služby využívají. V nejvíce odpovědích (18,3 %) se lidé shodli, že se tu cítí jednoduše přijímaní. Dále také, že je tu lidé neodsuzují a nedívají se na ně skrz prsty (12,3 %) a že se tu cítí být součástí společnosti (12,3 %).** Že tu zapomínají na starosti, nebo že se nemusí bát, že si nebudou mít kde nabít telefon, využít WiFi, použít toaletu, dát si teplé jídlo atd., a dále také, že jinde takové služby nejsou. V menší míře zmínili i to, že nechtějí využívat sociálních služeb, že se cítí líp v podnicích, ve kterých mají možnost navazovat kontakty, že se nemusí nijak prokazovat a nakonec, že zde mohou získat kontakt na další pomoc.

● Proč využíváte služeb zdarma v Solidární síti podniků?



- Cítím se tu přijímán / přijímána
- Neodsuzují mě / nedívají se na mě skrz prsty
- Cítím se být součástí společnosti
- Zapomínám tu na starosti
- Nemusím se bát, že si nebudu mít kde nabít telefon, využít WiFi, použít toaletu, dát si teplé jídlo atd.
- Jinde nejsou takové služby
- Nechci využívat sociálních služeb
- Nemusím se nijak prokazovat
- V podnicích mám možnost navazovat kontakty
- Mohou mi dát kontakt na další pomoc

## ZPĚTNÁ VAZBA OD PARTNERSKÝCH SOCIÁLNÍCH ORGANIZACÍ 2023

K září 2023 spolupracujeme v Místní místním s 21 partnerskými sociálními organizacemi, jež nabízejí pomoc lidem, kteří se ocitli bez střechy nad hlavou, lidem, kteří jsou vyšší mírou ohrožení ztrátou domova, cizincům\* cizincům, lidem s duševním onemocněním, lidem vykořisťovaným či v jiné nouzi. Mnoho z našich partnerských sociálních organizací má svou konkrétní specializaci. Lidem bez domova přímo pomáhají poskytovatelé sociálních služeb, jako jsou největší organizace **Naděje, Armáda spásy, Charita** či **K srdci klíč**. Mezi lidmi častěji ohroženými ztrátou střechy nad hlavou jsou lidé s duševními problémy, které podporuje např. nezisková organizace **Fokus Praha**. Specifickými organizacemi jsou **In IUSTITIA**, zabývající se předsudečným násilím, nebo **La Strada ČR**, která usiluje o odstranění obchodu s lidmi a pracovního vykořisťování. Spolupracujeme např. i s **Jako doma**, pomáhající ženám bez domova, nebo s **Iniciativou Hlavák**, která podporuje lidi prchající z Ukrajiny, Sýrie a z dalších zemí na pražském Hlavním nádraží. Smysluplné je pro nás propojovat se také s občanskými poradnami a sociálními kurátory\* kurátorkami. Informace o našem projektu dále rozesíláme i spolupracujícím městským částem, protože i ty potřebují lidi v různých typech nouze informovat o dostupných službách, nicméně městské části zatím do našich evaluací nezahrnujeme.

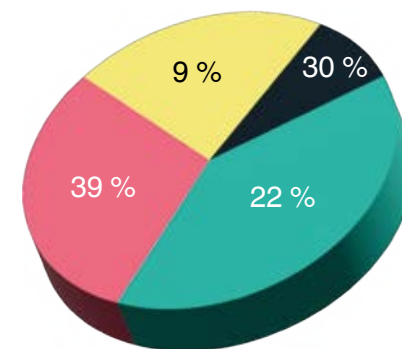
● Celkový seznam našich partnerských sociálních organizací k září 2023 uvádíme zde:

- ▶ **Armáda Spásy** – podpora lidí bez domova – azylový dům, mobilní výdej stravy, nízkoprahové centrum, noclehárna, terénní a ICM program
- ▶ **Centrum sociálních služeb Praha** – Krizové centrum RIAPS (krizová intervence a psychologická podpora)
- ▶ **Dluhová poradna Člověka v tísni**
- ▶ **Farní Charita Praha** – nízkoprahové denní centrum pro ženy v nouzi a terénní program Máří pro ženy v sociální nouzi
- ▶ **Fokus Praha** – komunitní centrum Dům u Libuše podporující lidi se zkušeností s duševním onemocněním

- ▶ **Friendship Prague** – anglicky mluvící síť lidí, poskytující podporu a přátelství lidem bez domova
- ▶ **Charita** – terénní program pro lidi bez domova
- ▶ **Iniciativa Hlavák** – viz výše
- ▶ **In IUSTITIA** – viz výše
- ▶ **Jako Doma** – viz výše
- ▶ **K srdci klíč** – azylový dům Praha 6 a terénní program Letiště Praha
- ▶ **La Strada ČR** – viz výše
- ▶ **Městská knihovna v Praze** – ač městská knihovna není sociální službou, přidáváme ji zde do seznamu, neboť plní funkci naší partnerské organizace, která informuje lidi v nouzi a bez domova o další podpoře v rámci Prahy
- ▶ **Naděje** – podpora lidí bez domova – azylové domy, nízkoprahové centrum, noclehárna, terénní program na celém území Prahy
- ▶ **Neposeda** – terénní program Křižovatka, pro lidi ohrožené sociálním vyloučením na území Prahy 9, 14, 15, 20 a 21
- ▶ **Občanská poradna Remedium**
- ▶ **Občanská poradna Společnou cestou**
- ▶ **Praha 1, Sociální kurátoři\*kurátorky**
- ▶ **Salesiánské středisko mládeže Praha** – Nízkoprahový Klub Vrtule
- ▶ **Sananim** – terénní program pomáhající lidem závislým na návykových látkách, hazardu a jejich blízkým
- ▶ **R-Mosty** – sociálně právní poradna

Smyslem zpětné vazby od spolupracujících partnerských organizací ze sociální oblasti je zejména zjistit, zda jsou spokojeni s naší spoluprací a zda je námi nabízená pomoc relevantní i pro ty, kteří jejich služeb využívají. Oproti roku 2022 nyní všechny námi oslovené organizace distribuují informace o Solidární síti lidem bez domova a v nouzi, a to nejen formou letáků, ale také individuálně. Případně jejich pracovníci přímo bere lidi v nouzi na „zavěšené kafe“ či jiný voucher, z čehož máme velikou radost.

- Letáky věšíme na nástěnku
- Nabízíme lidem v rámci individuálního plánování
- Skrze terénní pracovníce a pracovníky
- Letáky tiskneme a dáváme lidem k dispozici k rozebrání



**Všechny spolupracující partnerské organizace** z těch, které vyplnily náš dotazník v roce 2023, **vědí, kde najít náš aktuální leták**, který mohou dále distribuovat lidem bez domova a v nouzi. **Pro všechny je také srozumitelné, co Solidární síť nabízí. Ze Solidární sítě se na sociální služby**, podle jejich odpovědí, za poslední dobu **nikdo neobrátil s prosbou o pomoc**. Z dřívějších evaluací víme, že i v roce 2022 k tomu docházelo zřídka a i tehdy sociální organizace tato pomoc nijak nezatěžovala, což je pro nás dobrá zpráva. Znamená to, že pro partnerské sociální organizace je spolupráce se Solidární sítí udržitelná. Naším cílem je nezatěžovat sociální organizace nad jejich kapacity. To je jeden z důvodů, proč poskytujeme školení podnikům Solidární sítě, které se následně většinou ani nepotřebují na sociální služby obracet. Od solidárních podniků ale víme, že už jen to, že vědí, že se v případě potřeby na partnerské sociální organizace obrátit mohou, velmi oceňují. **S dosud probíhající spoluprací s MM jsou všichni, s výjimkou jedné partnerské sociální organizace, která odpověděla, že neví, spokojeni.**

Rovněž ve vnímání Solidární sítě jakožto benefitu pro lidi, které naše partnerské organizace podporují, jsme získali jednoznačnou odpověď – roce 2023 všechny sociální organizace odpověděly, že Solidární síť považují za benefit.



## SHRNUTÍ

V této podkapitole jsme se zaměřili na zpětnou vazbu od všech spolupracujících aktérů\*aktérek Solidární sítě – od lidí bez domova a v nouzi, od podniků Solidární sítě a od partnerských sociálních organizací. Výsledky našich evaluací ukazují, že se nám daří Solidární síť rozvíjet a nabídnout tak pomoc rok od roku většímu počtu lidí v nouzi a bez domova. Mnoho z těchto zjištění nám ukazuje, že naše práce je potřebná, má reálný dopad na mnoho různorodých skupin lidí a že má v našem městě smysl. Lidé, kteří využívají služby Solidární sítě, tuto možnost velmi oceňují a vnímají ji jako důležitou formu podpory. V podnicích se cítí vítáni a začlenění do společnosti. Služeb zdarma využívá pouze část lidí v nouzi a bez domova, mimo jiné proto, že někteří z nich již mají jinou formu podpory a současně je rozsah naší pomoci omezen počtem zapojených podniků. Jedná se o doplňující podporu k existujícím sociálním službám, jejichž práci se nesnažíme nahradit, ale spíše ji doplnit o pomoc, kterou může nabídnout společnost. V roce 2022 poskytovala Solidární síť v průměru 448 základních služeb zdarma měsíčně a v roce 2023 to bylo 724 služeb měsíčně, cca 6,5 služeb na podnik za týden. Nejčastěji poskytované služby v roce 2023 byly ve formě horkého nápoje či jiného voucheru, nabití telefonu a využití toalety. Solidární síť k září 2023 nabízela 174 základních služeb zdarma a 23 různých voucherů na jídlo, nápoje, divadlo nebo oblečení. Seznam služeb se snažíme v návaznosti na průzkumy rozšiřovat o nové, abychom pokryli reálnou poptávku po službách, které lidem v nouzi a bez domova v Praze aktuálně chybí. Podle našich nedávných průzkumů (v létě 2023) by lidé bez domova a v nouzi nejvíce ocenili mít v Praze více možnosti vyprat si prádlo, osprchovat se a mít přístup k širší nabídce míst, kde by mohli získat jídlo. Nejnovějšími bezplatnými službami, které jsme v roce 2023 zavedli, jsou menstruační potřeby, zapůjčení knih a sprcha. Doposud jsme také pomohli předplatit a distribuovat 9 436 voucherů na horké nápoje, jídlo, ale i oblečení nebo lístky do divadla.

Skrze propojení solidárních podniků s poskytovateli sociálních služeb a zajišťování podpory podnikům Solidární sítě se snažíme o to, aby poskytování pomoci bylo co nejjednodušší a především udržitelné. Společně tak vytváříme z Prahy solidárnější místo nejen pro lidi v nouzi a bez domova, ale pro všechno její obyvatelstvo a návštěvníky\*návštěvnice.

## 4.4 Příběhy lidí využívajících našich služeb

V rámci činnosti Solidární sítě Místní místním a poskytování služeb pro lidi bez domova a v nouzi je pro nás důležitá zpětná vazba od lidí, kteří našich služeb využívají. Ač jsou většinou v přímém kontaktu s těmito lidmi podniky Solidární sítě, snažíme se sbírat zpětnou vazbu také my.

Od samého začátku považujeme přímý kontakt s lidmi, pro něž naše služby vytváříme, za zásadní, a to zejména v kontextu obecného důrazu na princip participace v rámci celé naší organizace. Vzhledem k tomu, že v současnosti nemáme v rámci týmu Místní místním podporu z řad peer pracovníctva ani dobrovolnictva, rozhodli jsme se lidem bez domova a v nouzi umožnit participovat na utváření Solidární sítě prostřednictvím vedení polostrukturovaných rozhovorů<sup>44</sup> s některými z nich.

Během června až července 2023 jsme tedy provedli čtyři rozhovory s lidmi v nouzi, kteří již využívají služeb Solidární sítě MM a zároveň nás sami kontaktovali na základě naší nabídky v rámci předchozího dotazníkového průzkumu. Tato série rozhovorů nám slouží nejen k tvorbě této publikace, ale také jako důležité rozšíření předchozí zpětné vazby,<sup>45</sup> kterou jsme získali již zmíněným dotazníkovým šetřením a kterou podrobněji diskutujeme v podkapitole **4.3 Zpětná vazba Solidární sítě**.

Pokud jde o konkrétní příběhy, jež jsme na základě rozhovorů v této publikaci sepsali, došlo u všech – kromě pana Stanislava, který vyjádřil zájem o zveřejnění svého skutečného jména – k anonymizaci resp. změně jmen lidí, se kterými jsme vedli rozhovory. V každém příběhu používáme citace přímo z rozhovorů a vycházíme z informací, které jsme od dotyčných obdrželi. Při sestavování příběhů jsme usilovali o co největší hodnotový odstup a přiblížení kontextu situace, ve které se daný člověk nachází. Všichni lidé, se kterými jsme vedli rozhovory, souhlasili s využitím přepisu rozhovorů pro tuto publikaci.

<sup>44</sup> Typ rozhovoru, ke kterému je předem připravený postup nebo seznam otázek, který však slouží spíše jako návod a nemusí být stoprocentně dodržován.

<sup>45</sup> Zde jsme se ptali desítek lidí bez domova a v nouzi využívajících služeb Naděje a Solidární sítě na jejich zpětnou vazbu pomocí dotazníků.

Cílem uvedení následujících příběhů je představit reálné problémy a bariéry z pohledu konkrétních lidí bez domova v dnešní době v našem městě. V této publikaci chceme poskytnout lidem bez domova a lidem v nouzi prostor k tomu, aby se vyjádřili k službám naší Solidární sítě. Chceme ale také otevřít diskusi a umožnit jim vyjádřit se k dalším tématům, která jsou pro ně důležitá, a to v širším kontextu, s ohledem na to, že následně některé podněty uvedeme v této publikaci. Přinášíme tedy pohled lidí, kteří sami v bytové nouzi jsou, na to, co jim v Praze chybí, jaká je jejich aktuální situace. Dozvídáme se tak, jaké jsou příčiny bezdomovectví, se kterými se oni\*ony sami\*y setkali, i další informace, které v tomto kontextu považují za důležité, které nám chtějí poskytnout, a jež nám mají pomoci lépe porozumět jejich situaci. Příkládáme velký význam poskytnutí prostoru pro jejich vlastní vyjádření. Současně věříme, že prostřednictvím individuálních příběhů pana Františka, paní Petry, pana Stanislava a pana Michala odhalíme další rozměry problematiky bezdomovectví a umožníme lépe si představit různé překážky, s nimiž se lidé bez domova každodenně potýkají. Nesmírně si vážíme toho, že s námi lidé bez domova sdíleli své příběhy a děkujeme za důvěru, kterou v nás tímto způsobem vložili.

### Příběh pana Františka

Pan František (24) je v situaci bez střechy přibližně dva roky. Na začátku se ze dne na den ocitl na ulici po tom, co ho přestala podporovat rodina, a v současnosti přespává v noclehárně. Kromě finanční nouze se potýká také s nouzí psychologickou.

*„Tam byl jakoby dlouhodobější... že to k tomu jakoby špělo, ale pak vlastně jsem bydlel u rodičů a samozřejmě moji rodiče maj takovej jinej pohled na svět celkově... Takže potom mě vlastně vyšoupli rodiče z domu... Takže vlastně na tu ulici jsem se dostal na jednu stranu ze dne na den, ale na druhou stranu to k tomu nějak dospělo. ... Jo. To bylo rychlý, to bylo ze dne na den. Ale předtím to nějakou dobu jakoby k tomu špělo. Že jo, moh jsem tomu zabránit, ale musel bych se zase vzdát těch svejch cílů, takže... prostě jsem si to jenom takhle blbě vyhodnotil. ... Zkusil jsem to jednou,*

*neuhnout... A uvidíme, jestli se mi to vyplatí nebo ne. ... Já jako od mala jsem nikde neměl žádněj kontakt nebo nějaký vočko... Takže já jsem si vždycky musel všechno prorazit sám. Což se vlastně úplně moc nestalo... ale už mě to štve... kdyby třeba mě někdo někdy protlačil... Někdo to tak má, že když ho něco postrčí, nějaká vnější pomoc když přijde... tak já, kterej jsem bez toho, tak to mám strašně složitý, abych ho vůbec dohnal, bez tý pomoci.“*

Obecně mu chybí zázemí a možnost se s někým ohledně své situace poradit. Přestože sociální služby využívá, vnímá je spíše ambivalentně:

*„Mně přijde, že teď ten systém je vlastně takovej, že nepomáhá těm klientům, ale pomáhá těm normálním lidem v tom, že ty klienti jsou někde mimo dosah nebo mimo vidění... Takže to vlastně pomáhá normálním lidem, že ty bezdomovce neviděj, neslyšej... Nebo nejsou někde decentralizovaný, ale v nějakých centrech. Je to jako spíš pomoc pro normální daňový poplatníky, který to platěj, takže proti tomu nemůžem říct nic, že jo – oni to platí... ale že by to pomáhalo těm klientům se vrátit do systému, to určitě ne. Spíš naopak. Protože, jak už si někdo zvykne tu službu využívat – to vidim i já na sobě – tak už to neomezuje, ale spíš jich využívá víc a víc.“*

O službách Solidární sítě se pan František dozvěděl skrze sociální pracovníctvo Naděje, od kterého dostal jeden z našich pravidelných letáků. Od té doby vyzkoušel většinu podniků a služeb, které nabízejí, v současnosti dochází převážně do tří podniků a využívání těchto služeb mu pomáhá v zajištění stravy a udržování socializace. Z toho důvodu si jich cení a na otázku, zda mu Solidární síť nabízí nějakou komunitu, odpovídá:

*„... jednoznačně ano, ale v každým tom podniku se to různí.“*

Obecně si myslí, že projekt má:

*„ten lidskej rozměr.“*

A dále popisuje:

*„Tak líbí se mi jako vůbec ta existence toho, že to vůbec je. Takže chodím to využívat samozřejmě ze svého zájmu, tzn. abych se najedl. A pak třeba ta Střecha (podnik Solidární síť – pozn. autorstva),<sup>46</sup> jak jsem říkal, tam je fajn i prostředí, takže je to takovej oddych vlastně... trošku se tam uklidníte na chvíli... takže jakoby z toho důvodu, no. Kdyby to nebylo, tak bysme museli hledat jiné způsoby, kde se najíst a za druhý, kde ten čas strávit. Protože zase se nedá být někde dlouho na veřejném místě, že jo, není to úplně dobrý, takže tohle je fajn.“*

V době rozhovoru měl pan František zrovna nastupovat do nové práce. Využívání služeb Solidární sítě tedy plánuje s časem omezit, nicméně pokud by se v budoucnu dostal do stabilnější situace, má v plánu podniky podporovat. Držíme palce v tom i v novém zaměstnání!

## Příběh paní Petry

Paní Petra (60) je v bytové nouzi přibližně 11 let, od chvíle, kdy zemřel její partner, o něhož se starala až do jeho úmrtí. Vzhledem k tomu, že jí zbývá několik let do nároku na důchod, je odkázána na dávky hmotné nouze. Život v bytové nouzi za sebou zanechal mnoho zdravotních komplikací, které si s sebou paní Petra nese a které jí také brání pracovat. Zvládat život na ubytovně, kde žije sama, rozhodně není snadné. Jelikož paní Petra sama nejlépe popisuje svoji situaci i to, co jí přináší služby Solidární sítě, necháváme zbytek vyprávění jen s drobným komentářem na ní:

<sup>46</sup> Pozn.: Dále uvádíme poznámky autorstva pro lepší plynulost textu již bez komentářů s pouhou samotnou závorkou.

*„Má situace není příliš dobrá, protože jsem přišla o bydlení i zaměstnání a zemřel mi přítel. Lidé jsou všelijaký a sousedi mě i udali, a tak jsem přišla o dávky, jak jsem byla na ulici, čímž jsem byla půl roku bez finančních prostředků. Snažila jsem se s tím vyrovnat, ale není to jednoduché. Teď pobývám na ubytovně, ale tam také nejsou dobré vztahy mezi lidma. Teď je ke všemu ještě válka, takže solidární podniky, bych řekla, jsou dost dobrý, jakože si člověk může někde v klidu posedět, koupit si kávu, někde si popovídat a prostě využít služby jako nabít telefon, chvílku si odpočinout, přečíst noviny, nebo dojít si na WC, prostě všechno, co je tam napsané. Snažím se využít i oblečení, co člověk potřebuje a nemá dostatek prostředků.“*

*Někdy si i ráda dám kávu a černá káva je nejlepší. Vyrovná mi tlak a člověk se cítí jako dobře, ale i ta voda, nebo když se mi podaří, že mají někde volný zákusek, tak si chvílku posedět, nebo sem tam nějakou bagetku, ale i to oblečení, že se podaří při cestě. Člověk přemýšlí, má různé starosti, a tak. Aby se člověk cítil trochu mezi lidma v tom prostředí.“*

Zeptali jsme se paní Petry i na to, co jí v Solidární síti chybí:

*„... aby (to) bylo více rovnoměrně. Tady ve středu ... (v centru) ví o tom asi více lidí a někdy se zeptám a zrovna není nic volné, jakože ta káva. Rozmístit více po Praze... a když člověk někam jede, tak aby měl příležitost se podívat i někam jinam. Jinak jsem spokojená a nic mě nenapadá, jak by se to mělo udělat. Mám kamarády nebo známý z komunit nebo tak, kteří mi řekli, kde takovýhle podniky jsou, asi tři čtvrtě roku nazpátek. Občas je potkám, tak si s nima popovídám nebo tak. Myslím si, že jsou taky spokojený, že taky využívají tyhle služby. Využívám kávu, oblečení, nabít si telefon je dobrá věc. ... Já umím na počítači jenom základy, takže navštěvuji knihovny, kde jsou možnosti internetu a mohu si něco vyhledat. Napsala bych možná nějaký dopis nebo tabulku. Můj telefon není supermoderní, takže jen takové základy...“*

*Chodím nepravidelně (do podniků Solidární sítě), protože na tom nejsem dobře, jsem starší. Na důchod nemám ještě nárok, protože moje situace je složitá. Jsem odkázána na dávky hmotné nouze. Není to nic moc na dnešní dobu (ceny), potraviny stoupají všeobecně, a i služby. Je tady i nebezpečí konfliktu na Ukrajině,*



všechno se zdražuje a tak dále. Využívám finanční prostředky, jak se dá, takže tohle je velká pomoc. Člověk si může dát i nějaké jídlo někde jinde. Chodím na charity, třeba na polívku nebo tak. Řekla bych, že po těch kavárnách je to celkem slušné, lidi se chovají slušně, ale po těch charitách se chovají ošklivě k sobě. Takže to není nic dobrého, asi takhle.“

Služby Solidární sítě paní Petře velmi pomáhají:

„Celkově se všechno zdražuje i prostě potraviny, oblečení, služby, prostě všechno dohromady. Takže když mám možnost, i ta káva, tak je drahá, a já jsem zvyklá na tu kávu. Ráno je to pro mě takové povzbuzení, a když si nedám kávu, tak jsem mimo. Káva mi dává takovou energii, díky které mohu vyřizovat nějaké věci, a abych se udržovala tak jako při životě. Hrozně mi to pomáhá. K tomu je někdy zákusek nebo sendvič. Člověk si v těch kavárnách odpočine, člověk má možnost si někdy přečíst noviny, nebo si přečtu důležitá data, když potřebuju rychle běžet na úřad nebo takhle. V klidu u stolečku si mohu něco udělat nebo napsat, což mi hrozně pomůže. Někde na lavičce to prostě nejde. Nebo takhle ještě řeknu, teď to ještě jde, ale nejhorší je to v zimě, když je člověk promrzlejší. Já trochu trpím na průdušky, protože jsem před Vánoci prodělala těžší chřipku, brala jsem dvoje antibiotika. Musím být na sebe víc opatrná, abych více nenastydla. Ještě před covidem, před čtyřmi roky, jsem prodělala zápal plic a období covidu jsem kupodivu přežila. Taky mi hrozilo, když mě bolelo pod lopatkou, tak jsem byla na takovém vyšetření, když nastal lockdown, ale naštěstí se covid neprokázal. Dvakrát mi vzali krev, ale pustili mě domů. Když je špatné počasí, tak mi to pomáhá, že člověk může jít do té kavárny... někde mi i zalijí čaj... nebo se ohřát, aby člověk nebyl venku a nepromrznul, což je důležitá věc.“

Kromě služeb Solidární sítě využívá paní Petra i komunitní centra sociálních služeb:

„Je tam možnost sprchy, nebo na objednávku si vyprat prádlo. Také tam dávají nějaký čaj nebo nápoj, sušenky či co kde. Tady v těch kavárnách si člověk může trochu posedět a myslím si, že je to lepší prostředí mezi lidma. Je to takové slušnější. Nebo i v těch

centrech jsou osoby všelijaké – kradou, udávají, nebo berou drogy, pijí alkohol a jsou drogově závislí a chovají se nehezky a řekla bych až agresivně. Ostatní lidi urážej, nebo napadají nebo závidějí. Jsou mezi nimi i takové konflikty. Na ulici je mi to jedno, tam se snažím být s každým. V kavárnách je to slušnější, jsou tu úplně jiní lidi, kteří se chovají trochu jinak.

Já jsem zažila dost ošklivé věci, byla jsem víckrát přepadená, ale nebudu to dál rozvíjet. Dokonce mi šlo dvakrát i o život, byla jsem i škrčená. Lidem moc nevěřím, i když jsou v tomhle lepším prostředí. I jsem zažila jeden podvod, kterej na mě zkoušeli. Snažím se to překonat. Mám starostí dost po přítelově smrti, abych se nějak užívala a tak dále. Nárok na byt nemám, protože nemám odpovídající příjmy. Jsem starší a mám zdravotní problémy. Musím nějakou dobu vydržet, než budu mít nárok na důchod. Splácím ještě splátky. To se mi stalo, řeknu na rovinu, před čtyřmi lety. Měla jsem potvrzení z nemocnice, protože jsem byla v nemocnici, a úřad, co mi vyplácel dávky, dělal kontrolu a oběhnu si sousedy a asi na mě měli nepřátelskou pifku, takže kdoví co jim napovídali a oni mě zničehonic vyřadili z pracovního úřadu na půl roku. Ocitla jsem se totálně bez prostředků, tak jsem si musela vypůjčit peníze, a to doteďka splácím, už čtyři roky. Do toho jsem přišla o bydlení, ale to nebudu rozvíjet. Snažím se, dokud jsem zdravá, splácet splátky, a to bude nějakou dobu trvat. Lidi jsou na sebe agresivní a zlí. Myslím si, že vztahy v okolí se zhoršují. Raději lidem nevěřím. Než bych měla k někomu přátelství, tak to musí trvat dlouhou dobu, aby mě přesvědčil, že to myslí dobře nebo tak. Jak je člověk sám, nebo samotná ženská, tak lidi si na ženskou dovolují. Pozorují to venku i na úřadech. Když si myslím, že jsem v právu, tak se snažím bránit zuby nehty. Na ženskou si každé dovolí, obzvlášť když je starší. ... Mám sociální pracovníci a jsme v kontaktu. Za nějakou dobu se sejdeme a řekneme si co je potřeba na úřadech nebo zařídit a tak. Abych alespoň vydržela a byla člověk zdravější.

... Bydlím na ubytovně a už rok hrozí vyhazov. Přestěhovali nás z jedné do druhé. ... Zažila jsem různě na noclehárnách, vždycky odpoledne si už sledovat, kde ty noclehárny mají volno na zimu, protože je o to velký zájem... Aby v zimě měl člověk kde složit

hlavu a čekají se velké fronty a kontroly, jestli člověk pil alkohol. Taky se už na mě nedostalo místo v noclehárně a musela jsem do rána jezdit tramvají nebo se někde projít, když bylo opravdu zima. To jsem chodila okolo nádraží Libně, protože jsem zůstala venku, ale to bylo před 4 rokama, to jsem byla mladší, a to to ještě šlo.“

Paní Petře také chybí přátelštější přístup k lidem bez domova:

„Tak si je lidé házejí do stejného pytle a lidé si řeknou, jo to je bezdomovec a tomu se nechce pracovat a ten chlastá a ten bere drogy. Přitom to není vždycky pravda. Někteří lidi přišli o ty byty, protože jim nový majitel zvýšil nájem a pak na to lidi nemají. Nebo jiné okolnosti jako je úmrtí v rodině, člověk měl těžkej úraz a přišel o práci nebo měl půjčku a neměl na to. Na ty lidi se kouká všelijak...“

Jsmo rádi\*y, že paní Petra je v kontaktu se sociální pracovnící, která jí v její situaci podporuje. Nicméně mnoho z těchto každodenních těžkostí musí zvládat sama. Držíme tedy palce a jsme rádi\*y, že Solidární síť je v této situaci pomocí.

## Příběh pana Stanislava

V situaci bez střechy se pan Stanislav (38) ocitl přibližně v červnu roku 2023 v návaznosti na složitou rodinnou situaci, kdy musel opustit práci, aby se mohl starat o svou nemocnou partnerku. Jeho situaci zkomplikovaly osobní vztahy, kdy se, podle jeho vlastních slov, proti němu postavila jeho nevlastní dcera, kterou od útlého dětství vychovával, a vypověděla smlouvu na byt, z něhož si veškerý majetek nechala nebo prodala. V den, kdy byl na cestě zařídit si ubytovnu, pan Stanislav vyčerpáním usnul na tramvajové zastávce, kde byl okraden, a ocitl se tak bez jakéhokoliv majetku i střechy nad hlavou:

„Já jsem měl teda práci a... v říjnu jsem se dozvěděl, že moje paní má rakovinu ve čtvrtém stádiu... V tom říjnu byla relativně

dobrá. Vykašlávala trochu krev. Měla rakovinu levé plíce, jater a kyčle. Oni furt, že chemoterapie, bude brát léky a že by ji takhle mohli udržet 4–5 let. Jenže v únoru už začala přivírat levé oko, začala být unavená, spát a že má furt bolesti hlavy. V únoru jsem jí odvezl na neurologii. Tam jí udělali CT a zjistili, že má nález na mozku. Měla tam deset metastáz. No, ve finále už vůbec nechodila a nepřijímala stravu. 27. dubna jsem jí zavolal sanitku, volal jsem té holce (nevlastní dceři), ať přijede... té mladší. No, a ona tady nato ukončila nájemní smlouvu za mýma zádama. No, a on (majitel bytu) mi pak řekl, že to bylo psaný jen na paní... Já jsem byl jenom v malý podhlavičce, že jsem spoluživatel toho bytu... Potom jsem přijel a vyměněná fabka (zámek). Pak jsem se jenom dozvěděl, že byt je vrácenej a tohleto... (Dcera) ukončila nájemní smlouvu za její mámu... když ještě byla v nemocnici... Ona (dcera) se takhle dohodla s majitelem. Já všechno, co mám, tak mám tady v batohu. Všechno společný majetek si odvezla... Byl jsem kvůli tomu i na kriminálce... Spolu s tím, že jsem měl zažádaný příspěvek na péči a musel jsem se o ni (partnerku) starat, proto jsem skončil i v té práci... a to na mě (nevlastní dcera) hnala právníky kvůli tomu příspěvku na péči a že si беру příspěvky na ten důchod... No, takže takhle jsem skončil na ulici... Tahleta situace je takhle a úplná finálka byla, že já jsem měl nějakou ubytovnu. V noci jela druhá noční tramvaj směrem na Žižkov a já jsem usnul na Hlaváku (na Hlavním nádraží v Praze) na zastávce, protože mi tramvaj ujela a já jsem si tam sednul. Během 20 minut mě stihli vokrát.“

Pan Stanislav pravidelně využívá sociálních služeb, aby se mohl vysprchovat nebo si nabít telefon. V současnosti se snaží nalézt vhodnou noclehárnu. V některých se však vyskytují štěnice, a takové využívat odmítá:

„Čekám na to, až mi pošlou peníze, abych to mohl zaplatit na celý měsíc, a vím, že mám zapláceno a můžu se věnovat jiným věcem. Co se týče práce, takhle venku z ulice to jde horko těžko, když musím ráno vstát a dojet se osprchovat.“

O Solidární síti a jejích službách se dozvěděl od sociálního pracovníctva v Naději, kde mu předali jeden z našich pravidelných letáků.

Z podniků, kde byl služby využít, má zatím jen dobré zkušenosti, a pomohly mu v nouzových situacích:

*„Nechci toho zneužívat. Chci to nechat i pro jiný. Je to jenom takový, že fakt vím, že když bude nejhůř. Jako určitě mi pomohli, tak určitě dost. Když máme hlad nebo tohleto, tak jako co. Tak člověk přijde s nějakou pokorou, se skloněnou hlavou a zeptá se slušně. V tu chvíli to pomůže.“*

V rámci Solidární sítě využívá pan Stanislav možnost dojit si na toaletu, vouchery na oblečení a hlavně na jídlo. Jako nejkrizovější ve své situaci vnímá hlavně víkendy, kdy nejsou komunitní centra pro lidi bez domova v provozu – v tu chvíli podniky Solidární sítě využívá nejvíce.

Ze strany většinové společnosti vnímá odsuzování a nepochopení situace, ve které se on a další lidé bez domova a v nouzi nacházejí:

*„Řeknu to narovinu. Štve mě, když kolikrát jdu a vidím jak nadávají na tyhle lidi a tohle to. V téhle chvíli jsem člověk nepřičetnej. Říkám jim, hele poslouchej, zítra takhle můžeš skončit ty. Vadí mi to a strašně moc. Já, i když něco mám, třeba 10 rohlíků a paštiky, tak to vezmu a dám to někomu dalšímu, když vím, že to sám nesním. Já to vnímám trochu jinak. Já se před nikým nepovyšuji. Jediný, co mě fakt mrzí, je, když lidi nadávají nebo se vysmívají, to mi fakt strašně vadí. ... Nikdo si za to nemůže sám. ... Jde tam spadnout strašně lehce.“*

V podnicích Solidární sítě se ale v tomto směru cítí bezpečně a přijímán:

*„Sem když člověk přijde ve finále, tak se cítí víc lidsky... Je to pro mě víc lidštější než tyhle komunitní centra.“*

Pan Stanislav si v současné době hledá práci a doufá, že do zimy se jeho situace lepší a podaří se mu dostat se z ulice ven – doufáme společně s ním a upřímně mu držíme palce!

## Příběh pana Michala

Pan Michal (40) byl v době rozhovoru bez střechy pár měsíců. Do této situace se dostal kvůli své drogové závislosti:

*„... bylo to kvůli drogám. Já jsem se manželky nikdy nezeptal, v kolik bude končit v práci. Nikdy. Za celých 13 let, co jsme spolu byli manželé – nebo jsme – jsem se jí nezeptal, v kolik bude končit v práci. Ona mi řekla, budu končit v 5, tak já jsem využil tu hodinku, že jsem byl doma sám, tak jsem si pustil muziku..., připravil jsem si prostě všechno, a když už jsem to (drogy) měl připravený, tak už jsem si to chtěl dát a najednou jsem slyšel klíče v zámku... A jakmile to viděla,... tak mně vzala batoh a řekla, já jsem ti říkala, že tě respektuju, že ti tu drogu budu tolerovat, ale že to doma nechci vidět... Já můžu jít k rodičům, já můžu jít k mamce,... už kolikrát mi říkala, přijed', a můžeš dělat támhle s bráchou u kasy, dělat za barem, když tě to baví... nebo tady je spousta nových firem otevřených, jenomže já nechci... Protože tam hrajou roli ty drogy... Protože bych neměl přísun... právě mám strach, že kdybych se odstěhoval z té Prahy, na tu Šumavu, tam prostě to neznám... A nevím právě, jak bych fungoval. Jestli bych to zvládl bez toho, nebo jestli bych kvůli tomu nejel do Prahy a zase bych neskončil kvůli tomu na ulici.“*

V Praze pan Michal využívá služeb pro lidi bez domova a lidi s drogovou závislostí, především těch, které nabízejí organizace Naděje a Progressive. Přespává aktuálně venku. O Solidární síti MM se dozvěděl od kamaráda, který ho dle jeho slov drží nad vodou a na kterého ve své nelehké situaci narazil právě před nízkoprahovým denním centrem Naděje.

Ze služeb Solidární sítě využívá nejvíce vouchery, hlavně ty na jídlo nebo oblečení, a snaží se tak činit spíše nárazově, jen když opravdu nutně potřebuje:

*„...jsem vlastně využil situaci... nějaký obchod, kde dávali vouchery, třeba na batohy, na věci, tak jsem si zažádal ten voucher na batoh. Jako ne, že... bysme to nechtěli využívat, ale spíš se snažíme jakoby postavit se na vlastní nohy, aby prostě bylo vidět,*



že nemusíme využívat ty služby, jakoby zneužívat – ne využívat, ale zneužívat... My se prostě snažíme... aby bylo vidět, že furt máme šanci se dostat nahoru.“

Službou, která panu Michalovi v Praze obecně chybí a již by rád pravidelně využíval, je dostupnější možnost vyprat si oblečení:

„... zase je tam (v nízkoprahovém denním centru pro lidi bez domova) problém s pračkou, že když se tam nenahlásíte den předem, tak v podstatě tam není ta stoprocentní jistota, že se na vás dostane. Třeba až za měsíc... Jako nemuselo by to (služby prádelny) být zadarmo, ale třeba za nějakou solidní cenu. Teďka platíme 360 korun, tak kdyby to bylo, já nevím, pro ty lidi bez domova za solidní cenu... nevím, třeba stovka praní a stovka sušení, tak to jsou dvě stovky. Ty lidi na ulici dostávají dávky, tak si tu pračku můžou zaplatit za ty dvě stovky... Nebo třeba za padesát korun, jo. Aby ti lidi měli prostě nějakou motivaci k tomu, být čistý a mít vypráno – tak, aby měli motivaci si tu práci nebo tu brigádu najít, aby si tu pračku mohli zaplatit. Když to bude zadarmo, tak to budou využívat a nikdy se z té ulice nedostanou...“

Pan Michal si kdysi, zhruba před 20 lety, vyzkoušel život bez domova, respektive ve squatu, také dobrovolně:

„... jsem poznal partu lidí a líbilo se mi to, že prostě voni na té ulici, dá se říct, můžou všechno. A já, jak jsem měl to bydlení, tak jsem prostě nemohl dělat to, co oni... měli prostě nějaký squat a tam si mohli dělat svoje věci. Měli tam ten svůj život. A já jsem to chtěl vyzkoušet, jenomže jsem se dostal tak hluboko, až mě to začalo tak bavit, že jsem vyměnil ulici za bydlení... Já jsem prostě chtěl zažít nějaký adrenalin. Chtěl jsem zažít prostě to, co ty lidi na té ulici musí zvládat. Potom jsem vlastně, dá se říct, z té ulice vyskočil, a byl jsem 13 let nebo 14 let úplně v pohodě.“

Díky této zkušenosti má srovnání, jaká podpora byla lidem bez domova a v nouzi v Praze k dispozici před 20 lety a nyní – oceňuje, že dnes se o sebe člověk bez střechy může s pomocí poskytovatelů sociálních služeb postarat podstatně lépe a že tu je dostupná i taková pomoc, kterou nabízí právě Solidární síť MM:

„... jsem rád, že tady ty služby těm lidem poskytnete. Že dřív prostě, když jsem byl na ulici poprvý jako mládež, když mi bylo nějakých 20, 19 let... tak tady takovýchle možností nebyly. Jsme byli závislí na tom, že tady prostě byla ta Naděje, Armáda spásy, jo, a to bylo všechno. A byl problém se spaním, protože nebylo místo, na sprchu nebylo místo, oblečení na vás nezbylo, takže jsme opravdu chodili třeba 14 dní v jedné věci. Nemohli jsme si vyprat. A dneska ta situace je úplně jiná. Dneska můžete využít veškeré služby a my jsme za to rádi, protože aspoň můžeme nějak fungovat...“

V budoucnu by chtěl pan Michal pomáhat lidem, kteří jsou na tom podobně jako on, dostat se z ulice a drogové závislosti:

„... třeba kdyby byla možnost, třeba co děláte vy, já vím, že na to nemám školu, nemám žádnou praxi, ale chtěl bych to zkusit... třeba jeden dva dny to zkusit s těma lidma. Udělat třeba nějaký program, ale že bych prostě mluvil s těma lidma, abych si to zkusil, jakoby dokázal ty lidi přesvědčit... A čím víc lidí bych dostal z ulice a ze závislosti, tak bych možná byl pyšnej i sám na sebe. Že jsem prostě dokázal něco, co jsem chtěl dělat. Já vím... že stačí kurz nějaký, nebo prostě s nějakou organizací, která by to zprostředkovala.“

Nakonec i panu Michalovi přejeme mnoho štěstí a doufáme, že jeho příběh přispěje k lepšímu pochopení situace lidí se zkušeností s bezdomovectvím.

Velmi si vážíme odvahy pana Františka, paní Petry, pana Stanislava a pana Michala, kteří se s námi podělili o své příběhy a osobní zkušenosti. Uvědomujeme si, že tyto příběhy nesou mnoho těžkých aspektů a není snadné je sdílet. Právě proto si vážíme toho, že nám touto formou pomáháte měnit pohled na bezdomovectví. Vaše otevřenost a ochota sdílet své příběhy jsou pro nás neocenitelným zdrojem hlubšího porozumění této komplexní problematice. Vaše hlasy a příběhy nás neustále přesvědčují, jak důležité je neztrácet ze zřetele lidskou stránku tohoto problému. Srdečně vám děkujeme, že jste nám umožnili zaznamenat vaše příběhy a stali se tak důležitou součástí této publikace.

## 4.5 Zpětná vazba zapojených podniků

### RESTAURACE STŘECHA, Praha 1 v Solidární síti od roku 2018

„Sociálně“ je jeden z našich tří pilířů a od úplného začátku se snažíme pomáhat lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci. Jsme sociální podnik a přímo tak zaměstnáváme lidi se zkušeností s bezdomovectvím anebo po výkonu trestu. Nabízíme také takzvané zavěšené obědy, které mohou u nás v restauraci lidi předplatit neboli „zavěsit“ pro někoho, kdo by si u nás oběd normálně nemohl dovolit. Být součástí sítě podniků, které poskytují lidem v nouzi další drobné služby zdarma, nám tak dává velký smysl. Věříme, že vytvářet přátelské prostředí, kde si člověk může bez obav ze stigmatizace posedět, nabít telefon či dát sklenici vody, je důležité a že to může kdekomu pomoci zvednout se ze země. Navíc, věci jako sklenice vody či možnost zajít si na WC by zpoplatněné být neměly a nikdo by se neměl cítit nepatřičně, když o ně požádá.

V rámci projektu Místní místním poskytujeme lidem zdarma kohoutkovou vodu nebo možnost zalití nápoje horkou vodou, možnost nabít si telefon, připojit se k wifi síti či využít naše toalety. Kromě toho u nás fungují už zmiňované zavěšené obědy. Denně jich vydáváme až deset a celkem jsme jich vydali už přes 8 000. Funguje to tak, že každý návštěvník Střechy má možnost předplatit obědové menu, které pak vydáme člověku v nouzi. Obdarovaný si toto jídlo může sníst u nás v restauraci jako každý jiný zákazník, důstojně a bez obav z předsudků. Tuto možnost využívají hlavně lidi bez domova, konkrétní situace těch, kteří o zavěšený oběd požádají, ale často neznáme a ani se po nich nepídíme. Lidi nesoudíme ani nezjišťujeme, co je k nám přivádí, zda si oběd takzvaně „zaslouží“ a jestli je jejich situace dostatečně tíživá. Stačí o něj požádat.

Jedna naše zákaznice, která na zavěšené obědy pravidelně chodí, nám řekla, že se u nás cítí jako normální člověk, i když se k ní „tam venku“ lidé často jako k normálnímu člověku nechovají. Tak by to být nemělo. Když se k lidem, kteří se ocitli v nouzi, chováme jako k někomu, kdo má menší hodnotu, a vynášíme nad ním soudy, prohlubujeme tím propast a tyto lidi odsouváme na okraj společnosti

ještě víc. Návrat je potom nejen těžký, často jim chybí i motivace vrátit se do společnosti, která se k nim otočila zády. V nouzi se může ocitnout každý jeden z nás a my chceme vytvářet společnost, která lidem v nouzi podá pomocnou ruku místo tvoření zbytečných překážek.

Nejlepší je vidět, že v tom nejsme sami a že podniků, které usilují o totéž je stále víc. U nás jako u sociálního podniku je to více méně samozřejmost, pomáhat lidem v nouzi je jedním z našich pilířů a důvodů, proč jsme Střechu zakládali. Díky solidární síti Místní místním se ale o této možnosti dozví více podniků a čím víc se jich zapojí, tím je to pro všechny menší zátěž. I když poskytnout někomu drobné služby jako je voda, přístup k toaletě či možnost posedět si v teple vlastně nijak nebolí. To, že se zapojuje stále víc a víc podniků, z toho pomáhá dělat normu, a tak by to mělo být. Kolikrát se vám stalo, že jste si potřebovali zajít na záchod uprostřed města a cítili jste se trapně nic si neobjednat? Když odhlédneme od toho, že si to někdo reálně nemůže dovolit, proč by to měla být podmínka? No, a možná tím tyto podniky získají i nějaké nové zákazníky, které k nim díky nálepkám Místní místním zabloudí.



## MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE – POBOČKA ŽIŽKOV, Praha 3 v Solidární síti od roku 2023

Podle mého názoru je knihovna nekomerční – komunitní prostor, kde je třeba se návštěvníkům věnovat a v případě potřeby jim poskytnout dostupnou pomoc. Proto jsme se do Solidární sítě MM zapojili.

V blízkosti pobočky Žižkov sídlí organizace Naděje a také místní Komunitní centrum. Klienti těchto organizací navštěvují i naši pobočku a využívají služeb, které Solidární síť MM prostřednictvím pobočky Žižkov nabízí. V oblasti, kde sídlíme, se pohybuje velké množství lidí v nouzi a bez domova a ne všechny stačí Naděje a Komunitní centrum pojmout.

Situace těchto lidí nám není lhostejná a za předpokladu, že dodržují pravidla provozu knihovny, pro nás není problém jim služby Solidární sítě MM poskytovat.

V rámci pobočky Žižkov nabízíme: internet – 15 minut, použití WC a vodu z kohoutku do přinesených nádob, vše zdarma.

Nejlepší na Solidární síti MM je asi to, že vůbec existuje a snaží se alespoň trochu ulehčit život lidem v nouzi. Nemám odpověď na otázku, co jsou největší výzvy. Myslím si, že Solidární síť MM dělá to nejlepší, co může. Další místa/podniky by se měly zapojit proto, aby Solidární síť MM byla co nejhustší a aby dosáhla i na méně frekventovaná místa v Praze.

## PROSTOR39, Praha 3 v Solidární síti od roku 2019

Prostor39 je komunitním centrem a naší původní filozofií bylo být solidární podnik pro každého. Proto jsme se také chtěli stát součástí sítě, kterou vytváří Místní místním. V rámci Solidární sítě nabízíme (vedle dalších služeb – pozn. aut.) vouchery, které k nám chodí lidé bez domova nebo v nouzi využívat. Hodně je pro ně kupují například turisté, které koncept oslovil zřejmě proto, že ho znají ze zahraničí. Je pro ně tedy asi přirozenější tímto způsobem pomáhat.

Dostáváme se do interakce s lidmi, se kterými tolik v běžném životě v interakci nejsme, což nám přináší zkušenosti, jak umět lépe a jasněji komunikovat, jak si nastavit hranice, jak si ty hranice udržet a také nový vhled, jak odlišně může život vypadat.





## STUDIO HRDINŮ, Praha 7 v Solidární síti od roku 2020

Už cca 3 roky je divadlo Studio Hrdinů součástí sítě solidárních podniků, které organizace Místní místním sdružuje. Spíše než proč jsme se zapojili my, si říkám, proč se ještě nezapojili ostatní? Zapojení se do Solidární sítě pro nás znamenalo možnost stát se dostupnější pro všechny, kteří o naše divadlo mají zájem.

Poskytujeme možnost koupit a zavěsit voucher do divadla pro člověka, který si aktuálně koupí vstupenky nemůže sám dovolit. Místní místním nám pomáhají i s tím, aby se o předplacených voucherech vědělo a neležely u nás ladem, pravidelně nás kontaktují, zda od nich nepotřebujeme více podpory a zda vše funguje. Zapojujeme se i do dalších akcí, které Místní místní pořádají, pravidelně jsme například sběrným místem při sbírce telefonů a nabíječek pro lidi v nouzi.

Předplacené vouchery u nás nejčastěji využívají klienti sociálních služeb jako je Armáda spásy, Neposedá, Elpida nebo Fokus Praha.

Na Solidární síti je skvělé, že je pro všechny, ale zároveň být pro všechny není vůbec jednoduché. Hodně lidí stále cítí ostych tyto služby využívat, když je zrovna potřebují, nebo o nich ještě vůbec neví. Čím více bude zapojených podniků, tím větší povědomí o solidární síti bude a využívání služeb bude doprovázet méně ostychu. Bylo by totiž skvělé, kdyby Solidární síť nebyla něčím speciálním, ale něčím běžným. To mi přijde jako největší výzva.

## 4.6 Výzvy Solidární sítě

Na tomto místě s vámi chceme sdílet, jakým výzvám Solidární síť Místní místním čelí. K jejich identifikaci nám pomáhají mimo jiné právě i pravidelné evaluace. Představíme je jak z pohledu lidí v nouzi, kterým jsou služby Solidární sítě určeny, tak z pohledu zapojených podniků, a v neposlední řadě také z pohledu našeho, tedy neziskové organizace Místní místním. Věnovat se budeme i tomu, jak se s těmito různými výzvami vypořádáváme.

Výzvy, které jsme identifikovali, se netýkají jen konkrétního projektu, jakým je Solidární síť. Z našeho pohledu reflektují širší celospolečenský kontext, zejména ve vztahu k problematice bezdomovectví. Níže uvádíme tři hlavní výzvy:

- ▶ **1. Náročnost zapojení lidí do pomoci – krize a stereotypy**
- ▶ **2. Obavy otevřít se lidem bez domova a lidem v nouzi**
- ▶ **3. Finanční udržitelnost sociálních inovací v ČR**

Ještě než se o těchto třech výzvách rozepíšeme, je namístě zopakovat, že cílová skupina, pro kterou Solidární síť vytváříme, se v naší společnosti netěší právě velké oblibě. Lidé bez domova a v nouzi jsou velmi stigmatizovanou skupinou, která podléhá mnoha stereotypům. Velká část společnosti je přesvědčena, že si za svou špatnou situaci mohou tito lidé sami. Diskurz „mohou si za to sami“ svazuje lidi v nouzi a obzvláště lidi bez domova natolik silně, že ho někdy sami přejímají také. Zřejmě se není čemu divit, že každý\*každá, kdo se svou situací řadí k takto stigmatizované skupině, se z ní chce většinou jakýmkoliv způsobem vymanit.



## ● Z rozhovoru s panem Františkem využívajícím služeb Solidární sítě (červen 2023)

*MM: „Co podle Vás nejvíce brání lidem bez domova a v nouzi začlenit se zpět do společnosti?“*

*František: „Hm, no, tak je to jejich vlastně mentální vnitřní nastavení. Nebo je to určitě jako v jejich mysli. Vnější překážky, bych řek, že nejsou. I když je někdo úplně na dně, tak stačí, když přijde k tomu Bulharovi,<sup>47</sup> tam se vykoupe, dostane nový ošacení, může se oholit... Takže jakoby že by to byly nějaký takovýhle vnější podmínky, to si myslím, že ne. Je to asi jenom o těch konkrétních lidech. A teda, když něco, tak je to právě ten systém jako takovej, který vlastně je motivační a zvyhodňuje, mi to přijde, ty lidi, co v tom zůstanou.“*

S předsudky ze strany společnosti se bezpochyby nejvíce vypořádávají lidé bez domova a v nouzi, v menší míře mají dopad ale také na Solidární síť jakožto projekt, který má za cíl této skupině lidí pomoci podobné bariéry překonávat. Jednoduše řečeno naši činnost ovlivňuje fakt, že se věnujeme právě takto neoblíbené skupině, jako jsou lidé bez domova a lidé v nouzi, a to hlavně ve smyslu, že veřejnost nemá tak velký zájem naše aktivity podpořit. Přeneseně se tak se stereotypy vůči naší cílové skupině vyrovnáváme také. Pro podniky Solidární sítě představují výzvu, kromě již zmíněných předsudků, někdy také lidé v nouzi samotní, například pokud podnik zrovna navštíví ve stavu, kterým mohou odradit ostatní – platíci – zákazníci. Pro celou Solidární síť je pak velkou výzvou aktuální ekonomická situace,<sup>48</sup> která mnohé znesnadňuje.

<sup>47</sup> Nízkoprahové denní centrum U Bulhara, Naděje.

<sup>48</sup> Zde máme na mysli především ekonomickou situaci v ČR od r. 2022, kdy začala skokově růst inflace.

## Stereotypy o lidech bez domova

Pokud chceme mluvit o stereotypech, ať už vůči komukoli, začněme tím, že jsou vlastní nám všem. Ano, stereotypy používáme skutečně všichni, patří do naší běžné lidské výbavy. Umožňují nám ve zjednodušených vzorcích nakládat s neuvěřitelnou pestrostí světa, třdit lidi do sociálních skupin podle určitých znaků, hodnotit, očekávat a zaujímat postoj. Není třeba výčitek, když si v jistý okamžik uvědomíme, že nás stereotyp ovlivňuje. Právě v ten moment totiž můžeme podstoupit od svých navykých způsobů, dostali jsme od života příležitost prozkoumat realitu jinak, možná s velkou mírou nejistoty a nervozity, ale objevně. Možná se spálíme, možná zažijeme něco zázračného, blízkého, a možná se „jen“ vyhneme tomu, že bychom někomu ublížili.

Když bych si měl vybrat jeden ze stereotypů o lidech bez domova, se kterým se často setkávám, a který má na životy největší dopad, popsal bych ho větou „...ale oni stejně pomoc nechtějí, odmítají, že?“ Tento mýtus považuji za nebezpečný ze dvou důvodů. Předně je ve většinové společnosti skutečně silně rozšířen, málokterá konverzace o bezdomovství se mu vyhne. Druhá okolnost je však ještě závažnější. Každý stereotyp totiž ovlivňuje naše chování a pokud předjíáme, jsme dopředu bez ověření přesvědčení, že někdo pomoc odmítne, přestaneme ji nejen nabízet jednotlivcům, ale začneme zpochybňovat či odmítat i ve společnosti zabudované mechanismy pomoci, na kterou se potřební mohou obrátit. To je skutečná past předsudku. Naše přesvědčení o odmítání pomoci často posiluje špatný výklad samotného slova „pomoc“. Vyhneme se radě zklamání, a nejen s lidmi bez domova, pokud začneme jako pomoc chápat něco, co vychází vstříc potřebám a přáním dotyčného. Často trpíme utkvělou představou, co by ten druhý chtěl a potřeboval. Ve skutečnosti jsou to naše potřeby, které chceme saturovat (chceme kontrolu, svoje bezpečí, chceme ocenění, rádi bychom docílili u druhých souladu s našimi vnitřními normami apod.). I u lidí bez domova se dále setkáváme se spoustou takových, kteří si o pomoc říct neumí, jakoukoli nabídku budou negovat, jsou tací a bohužel podobné osobnostní nastavení, ať již z jakýchkoli příčin, vytváří velkou bariéru a problematizuje otevřenou budoucnost člověka. Ovšem určitě tomu není tak, že by to bylo pro lidi bez domova typické. Zkušenosti všech, kteří pracují s lidmi bez domova, naopak

ukazují enormní zájem o nabídku pomoci. Jsou to přece tisíce klientů každý den, sociální služby a další zdroje pomoci využívají lidé dobrovolně, kapacity nedostačují. Potkáváme se, chodí za námi, přespávají v našich službách a společně s námi se pokouší řešit problémy, které je trápí a na které si troufají. Stále bude díl veřejnosti předpokládat, že lidé bez domova pomoc nechtějí, možná by ale stálo za to k tomu přidat otázku: „...co vlastně potřebují, a můžeme jim s tím nějak pomoci?“

**Jakub Dutka, spoluzakladatel Místní místním a hlavní metodik organizace Naděje**

## **NÁROČNOST ZAPOJENÍ LIDÍ DO POMOCI – KRIZE A STEREOTYPY**

Jelikož základ Solidární sítě tvoří hlavně menší soukromé podniky, které nabízejí lidem bez domova a lidem v nouzi pomoc z vlastní dobré vůle, nutně má na její fungování vliv aktuální celospolečenská a ekonomická situace. Po dvou vlnách pandemie covidu-19 v letech 2020 – 2021 přišla válka na Ukrajině a spolu s ní vysoká inflace a finanční krize, jejímž následkem muselo mnoho podniků v Praze zavřít. Mezi nimi bylo i několik podniků zapojených do Solidární sítě. Ty, které otevřené zůstaly, byly rády za každé místo u stolu obsazené platící\*m zákazníkem\*zákaznicí. Na druhé straně tu ale byli lidé v nouzi,<sup>49</sup> kteří se vlivem krize ocitli mnohdy v ještě tíživější situaci a jejichž počet se navíc začal zvyšovat. Měli jsme tudíž větší potřebu než kdykoliv předtím Solidární síť co nejvíce rozšířit. Tuto naši snahu zkomplikovala právě nepříznivá ekonomická situace – několik podniků se ze sítě odpojilo, protože byly nuceny trvale zavřít. Přesvědčit nové, aby se do Solidární sítě zapojily, se stalo o to obtížnější především s dopady ekonomické krize, která způsobuje vlastní finanční potíže drobným podnikům, starosti o vlastní situaci a zvýšenou pracovní zátěž, což omezuje jejich schopnost

<sup>49</sup> Například nízkopříjmové skupiny obyvatel, lidé dlouhodobě nemocní, migrantky\*migranti, senioři\*seniorky, vykořisťovaní lidé nebo lidé s duševním onemocněním, oběti domácího násilí, lidé v sociálním vyloučení.

a motivaci věnovat se aktivitám nad rámec svého podnikání, jakou představuje zapojení do Solidární sítě. Během pandemie covid-19 byla ve společnosti znát velká chuť k soudržnosti i pomoci, stejně jako dobrovolnictví. Naopak po letech vleklých ekonomických, finančních i dalších krizí se zdá solidarita společnosti vyčerpanější a je potřeba ji i podpořit, pozitivně motivovat, edukovat, informovat a nakonec přinést přímé možnosti pomoci. Vzhledem k tomu se do pomoci snažíme více zapojovat také větší firmy a městské části, aby neležela pouze na bedrech menších podnikatelek\*podnikatelů a lidí střední třídy obecně.

Zadruhé, v obecnější rovině a jak již bylo zmíněno výše, v oslovování podniků k zapojení do Solidární sítě nepomáhá ani ve společnosti rozšířená stereotypní představa člověka bez domova, který silně zapáchá a v podnapilém stavu žebra na ulici. Tato představa vyvolává u provozních podniků obavu, že nabízením služeb zdarma lidem bez domova a lidem v nouzi odradí svou stávající klientelu. S obavami tohoto druhu vedeme boj hlavně skrze představování cílové skupiny lidí bez domova a lidí v nouzi v celé její šíři, a to prostřednictvím přednášek, workshopů nebo šířením osvěty na sociálních sítích.

## **OBAVY OTEVŘÍT SE LIDEM BEZ DOMOVA A LIDEM V NOUZI**

Obavy provozních nebo majitelů\*majitelek podniků jsou, nutno přiznat, zčásti opodstatněné. Rozhodnutí otevřít dveře své kavárny, obchodu nebo například knihkupectví lidem bez domova a v nouzi s sebou některá rizika nést může. Mezi lidmi bez domova a v nouzi je velká část těch, kteří\*teré si v životě prošli větším traumatem. Často je také provází různé přidružené potíže, které mohou být stejně tak příčinou, jako důsledkem jejich špatné situace, například zdravotní problémy psychického i fyzického rázu, zadlužení nebo závislosti. Ze všech výše uvedených důvodů je k lidem v nouzi někdy potřeba přistupovat s větší ohleduplností a trpělivostí než k běžným zákazníkům\*zákaznicím. Riziko, kterému jsou v tomto ohledu vystaveni zaměstnanci a zaměstnankyně podniků zapojených do Solidární sítě, spočívá především v tom, že nebudou vědět, jak se chovat k návštěvníkovi\*návštěvnici, který\*terá z mnoha důvodů



zrovna nemusí mít svůj den a nerespektuje pravidla podniku. Jak máme toto riziko ošetřené a co děláme pro to, abychom předešli vzniku problémových situací v podnicích? Všem podnikům a dalším místům, která se rozhodnou do Solidární sítě Místní místním zapojit, **nabízíme Školení v interakcích s lidmi bez domova a v nouzi**, na jehož obsahu jsme spolupracovali s některými experty\*expertkami ze spřízněných sociálních služeb. Učíme, jak s lidmi v nouzi komunikovat a dáváme tipy, které mohou pomoci konfliktním či nepříjemným interakcím předejít. Naše základní doporučení a body ze školení jsou pak pracovníkům\*pracovnicím k dispozici také v tištěné **Průručce Solidární sítě**, kterou od nás každý podnik dostává. Tyto z našeho pohledu stěžejní body shrneme i zde:

#### Doporučení, jak si nabízení služeb nastavit v podniku předem:

▶ **Nastavit si předem v (pracovním) kolektivu pravidla a hranice nabízených služeb** – např. zda je možné se posadit, zůstat delší dobu,...

▶ **Nastavená pravidla komunikovat přichozím jednoduše, laskavě, srozumitelně**

▶ V případě, že někdo **pravidla nerespektuje**, je v pořádku **vymezit se a o dodržování pravidel požádat**, stejně jako v případě platicích zákazníků

▶ Nastavit si **interní krizový plán** (nejen vůči lidem využívajícím služeb Solidární sítě MM) – např. jak si zajistit vlastní bezpečnost či v jakých situacích volat provozní\*ho nebo policii

#### Doporučené kroky, které podniknout, když:

▶ se v podniku někdo ptá na služby, které mu zde nemohou poskytnout

▶ když dojde k situaci, kterou neumí řešit

▶ **Alternativa** nabídnout například leták sociálních služeb, které pomohou dále

▶ **Přímá konfrontace** v případě nerespektování pravidel problém laskavě, ale přitom jasně komunikovat

▶ **Nebýt v tom sám\*sama** obrátit se na pomoc (pracovního) kolektivu

▶ **Pomoc sociálních služeb** kontaktovat vhodnou sociální službu a poradit se o řešení problému

▶ **Podpora Místní místním** v každém případě je kdykoliv možné obrátit se na nás



## FINANČNÍ UDRŽITELNOST SOCIÁLNÍCH INOVACÍ V ČR

Činností naší organizace a Solidární sítě doplňujeme existující sociální služby pro lidi bez domova a v nouzi. Solidární síť nicméně z formálního hlediska sociální službou není. Služby Solidární sítě Místní místním jsou navíc otevřené komukoliv, kdo je právě potřebuje. Takto zacílená bohužel Solidární síť nespadá do naprosté většiny kolonek a tabulek grantových výzev, které jsou vypisovány v rámci městských částí, města i v rámci výzev MPSV či EU. Takto omezené možnosti financování jsou pak pro sociální inovaci, jakou je Solidární síť a Místní místním, zásadní bariérou jak v rozvoji, tak udržení stability. Jednou z mála možných cest, jak získat finanční podporu pro samotný chod organizace, je pro nás v tuto chvíli spolupráce s městem a individuální grant, díky kterému vzniká i tato publikace, a který jsme získali zatím jednou. Přestože aktivně usilujeme o vícezdrojové financování, které by pokrylo hlavní část našich nákladů, jež tvoří zejména personální náklady v podobě mezd, jako nezisková organizace ani nemůžeme vykonávat více

než malou část ziskové činnosti. Stále proto směřujeme k získání větších grantů a k navazování dalších partnerství. Podobné základní zajištění zůstává obrovskou výzvou nejen pro MM, ale i pro další sociální inovace. Vládní a korporátní priority mohou být zaměřeny na jiné oblasti, což může znamenat, že sociální inovace nejsou dostatečně podporovány. Vlády, ale také dárkyně a dárci mohou chtít vidět důkazy o tom, že sociální inovace mají skutečný vliv na řešení sociálních problémů, což vyžaduje dlouhodobý sběr dat a analýzu. V ČR navíc pozorujeme i nejasnost ohledně toho, co sociální inovace znamenají a jakou mohou přinést společenskou hodnotu, což vede k nedostatečné osvětě a povědomí o této oblasti. Vidíme naději v tom, že i sociální podnikání<sup>50</sup> ušlo v ČR dlouhou cestu, než se stalo uznávanou formou subjektu, který přináší naší společnosti benefit, a jež stojí za to, aby v ČR byl podporován. Stejně tak usilujeme o to, aby se i sociální inovace jako jsme my, staly uznávanou plnohodnotnou neziskovou organizací, pro něž bude dostatek možností podpory od jejich měst a vlády. Do té doby se samozřejmě snažíme využít stávajících možností financování, spolupracujeme s městem i městskými částmi, ale i firmami a dalšími organizacemi, abychom umožnili Místní místním zvládnout další roky fungování i přerod v profesionální a stabilní organizaci.

## 4.7 Často kladené otázky

Některé z výzev, kterým Solidární síť čelí, se dají dobře vystihnout také prostřednictvím následujících otázek, na které často odpovíme. Zároveň se zde ve zkratce dozvíte to nejpodstatnější o Místní místním, Solidární síti a jejím fungování.

<sup>50</sup> Sociální podnikání je forma podnikání, která kombinuje hospodářské aktivity s cílem dosahovat společenského, ekologického nebo humanitárního prospěchu. Hlavním cílem sociálního podnikání je vytvářet pozitivní dopad na společnost a životní prostředí, nejen generovat finanční zisk, jako je tomu u běžného podnikání.

### ● Co znamená Místní místním?

Výraz „Místní místním“ znamená doslova „místní pro místní“. Název naší organizace tak přímo zdůrazňuje důležitost poskytování služeb, pomoci a podpory v rámci samotné místní a sousedské komunity. Kládeme důraz na to, že lidé v dané lokalitě jsou schopni nejlépe pochopit potřeby a výzvy svého okolí a mohou přinášet řešení, která jsou pro něj specifická a relevantní. Zároveň názvem Místní místním voláme po účasti místních obyvatel na solidaritě, ať už patří k jakékoliv sociální vrstvě, genderové nebo národnostní skupině, nebo ať už mají jakoukoliv práci – a spojujeme tak lidi napříč společnostmi.

### ● Kdo může využít služeb Solidární sítě?

Služby Solidární sítě MM jsou tu primárně pro lidi bez domova a lidi v nouzi, ale může jich využít také kdokoli další, kdo je zrovna potřebuje, ať už je to například turista\*turistka, senior\*ka nebo rodič\*ka s dítětem. Snažíme se, aby služby Solidární sítě byly otevřené všem bez rozdílu. Využít služeb může člověk jednorázově i opakovaně.

### ● Jaké služby jsou v podnicích Solidární sítě nabízeny?

Podniky nabízejí drobné služby zdarma, jako je například možnost nabít si telefon, dát si kohoutkovou vodu nebo využít toaletu a další. Některé podniky také nabízejí nákladnější služby na principu „zavěšených“ voucherů, které má možnost v podniku předplatit kdokoli z běžných zákazníků. Podniky samy rozhodují o tom, jaké služby zdarma budou poskytovat, a lidé v nouzi se o nabízených službách mohou dozvědět prostřednictvím našeho letáku na našich webových stránkách nebo sociálních sítích.

### ● Jaké podniky jsou do Solidární sítě zapojeny?

Solidární síť je tvořena pestrou škálou podniků. Z velké části jsou v ní zapojené kavárny, je v ní ale také několik restaurací, bister, komunitních či kulturních center, pobočky městské knihovny

a knihkupectví, ale také divadlo, plovárna a další místa. Solidární síť je jednoduše otevřená podnikům nebo jiným místům jakéhokoliv druhu – spojuje je jen to, že chtějí pomáhat lidem v nouzi nabízením některých služeb zdarma.

### ● Jak se lidé v nouzi dozví o podnicích Solidární sítě?

Spolupracujeme se sociálními službami a dalšími neziskovými organizacemi, které náš leták a informace o Solidární síti předávají přímo lidem bez domova a v nouzi. Lidé v nouzi se tedy o nabízených službách mají možnost dozvědět z našeho letáku, který mohou dostat například od sociálních pracovníků\*pracovníků, nebo také z našich webových stránek a na sociálních sítích, kde pravidelně o nově zapojených podnicích informujeme.

### ● Jak poznám podnik, který do Solidární sítě patří?

Zapojené podniky lze snadno rozpoznat podle pictogramů zobrazujících služby, které nabízejí. Ve většině případů se jedná o samolepky vylepené na viditelném místě u vstupu do podniku.

### ● Má využívání služeb Solidární sítě nějaká pravidla?

Našimi pravidly jsou respekt, slušnost a pochopení pro provozní limity nabízených služeb. To znamená, že každý podnik Solidární sítě může mít jiná pravidla, která je třeba respektovat. Vždy je ovšem potřeba být při návštěvě podniku zdvořilý\*zdvořilá k personálu i k ostatním zákaznicím\*zákazníkům a mít pochopení pro to, že službu nemusí být možné využít pokaždé, například z kapacitních důvodů podniku.

### ● Jak zajistíte, že služeb nabízených Solidární sítí nikdo nezneužije?

Nezajistíme. Solidární síť staví na principu pomoci „zdola“. Nechceme, aby se pro využití služeb zdarma museli lidé jakkoliv prokazovat, protože bychom tím jednak vytvořili nepříjemnou bariéru, zadruhé bychom tím mohli vyloučit velkou část lidí, kteří se v situaci nouze nacházejí, jen to například nemají jak prokázat. Necháváme

tedy zcela na uvážení a svědomí každého\*ho, zda službu aktuálně využít potřebuje.

### ● Co dělat, když nastanou problémy s lidmi využívajícími služeb Solidární sítě?

Pokud se v podniku setkáte s konfliktní nebo jinou nepříjemnou situací, je důležité jednat s respektem, ale jasně, laskavě a srozumitelně vysvětlit daný problém, a o co dotyčného žádáme. Danému člověku například vysvětlíme, že potřebujeme, aby odešel, protože porušuje pravidla podniku, ruší hosty nebo je vulgární apod. Postupujeme stejně, jako u jiných zákaznic a zákazníků. Je potřeba myslet na to, že lidé, využívající služeb Solidární sítě jsou často lidé bez domova – ti si v mnoha případech prošli traumaty a setkali se mnohokrát s nepochopením ze strany společnosti. V některých případech tedy budme shovívavější, trpělivější, například, pokud daný člověk nerozumí rozdílu mezi sociální službou a podnikem (což se stává) nebo si chce povídat, i když jsme to již jednou odmítli (nemusíme hned začít křičet). V případě, že je na nás někdo bez domova nepříjemný, není tak potřeba brát si danou věc hned osobně. Pokud se ale jedná o ohrožení, jistě je potřeba brát zřetel na vlastní bezpečí a postupovat dále, stejně jako u jiných zákaznic\*zákazníků. Ze zkušenosti je ale většina situací s lidmi využívajícími služeb Solidární sítě spíše pozitivní nebo neutrální, případně si spíše zvykáme na vzájemné interakce. Pokud chce například dotyčný člověk po barmanovi\*barmance službu noclehu, a ten\*ta mu ji samozřejmě nemůže nabídnout, nejedná se o konflikt, nýbrž o situaci, kterou lze zvládnout v rámci běžné interakce. Stejně tak je tomu v případech, kdy danému člověku potřebujeme vysvětlit, že v podniku nelze spát nebo že je potřeba nechat psa přivázaného venku, že dnes službu z kapacitních důvodů nelze čerpat, že vouchery na kávu nejsou předplaceny nebo například, že dnes nemáme náladu si povídat. U většiny situací jde tedy jen o to naslouchat a komunikovat – pokud se otevřeme tomu, učit se to a mít zároveň zdravě nastavené osobní hranice, může to vést k vytvoření velmi autentických a obohacujících vztahů a sociálních vazeb.



## ● Co když přijde někdo využít službu ve špatném hygienickém stavu?

Pokud se ocitnete v situaci, kdy do vašeho podniku přijde někdo ve špatném hygienickém stavu, je důležité jednat citlivě a ohleduplně. Nabídnout můžete alternativu, například v podobě odkázání daného člověka na poskytovatele sociálních služeb v okolí, které danému člověku mohou umožnit zlepšit jeho hygienický stav a nabídnout zdarma využití sprchy, poskytnout hygienické potřeby i oblečení. Solidární síť nabízí podnikům pro snazší komunikaci v těchto případech také konkrétní letáky služeb, na které se lze snadno odkázat. Důležité je ale jednat s respektem a dát najevo, že problém není v konkrétním člověku, ale bariéru představuje jeho aktuální hygienický stav. Zkuste dotyčnému nabídnout, že může přijít znovu, až například služeb sprchy a darování čistého oblečení využije.

## ● Jak mohu pomoci já?

Pomoci můžete různými způsoby, a to jako jednotlivci, skupina přátel, rodina nebo firma. Uspořádat můžete sbírku, podpořit se můžete rozhodnout sociální podniky, přispět můžete materiálně, přímo či nepřímo, finančně nebo se zapojit jako dobrovolnice či dobrovolník. Můžete se v daných tématech sociální problematiky vzdělávat a nakonec lidem konkrétní cílové skupiny například poskytnout cennou radu. Každý malý krok může mít pozitivní dopad na životy lidí bez domova nebo v nouzi. Vyberte si způsob, který vám nejlépe vyhovuje, a postupně se angažujte. Více tipů sdílíme v **Kapitole 6: Co mohu udělat já? Minimum pomoci lidem bez domova a v nouzi.**





## 5. CHCETE JEDNAT VE VAŠEM MĚSTĚ?

Chcete se nechat inspirovat a posílit solidaritu ve vašem sousedství? V této kapitole vám přinášíme hlavní tipy, jak vytvořit Solidární síť pro lidi bez domova a v nouzi ve vašem městě či obci. Solidární síť je ale jen jedním z příkladů sociálních inovací, které jsou obecně prospěšné pro obce a města – jejich vytváření ve vašich lokalitách s sebou nese potenciál pozitivních změn ve společnosti a možnost zlepšení života konkrétních lidí. Obecně má vytváření sociálních inovací několik důležitých důvodů a výhod:

- ▶ **řešení společenských problémů** – sociální inovace řeší konkrétní sociální problémy a výzvy, a mohou tak přinášet nové a efektivní přístupy ke zlepšení životních podmínek nejzranitelnějších skupin lidí, kteří se ocitli v náročné situaci, navíc podporují rovnost a upozorňují na důležité komplexní problémy v naší společnosti.
- ▶ **mobilizace, spolupráce a dopad** – sociální inovace přináší nové myšlenky, technologie a metody, které mohou být efektivnější než tradiční postupy, vedou k inovativním, pohotovým řešením a novým typům spolupráce mezi aktéry\*aktérkami napříč různorodými sektory, což může zvýšit celospolečenský dopad.
- ▶ **rozvoj komunit a udržitelnost** – sociální inovace cílí na rozvoj komunit, posílení soudržnosti v rámci sousedství, sociální inkluzi a zaměřují se jak na aktuální místní potřeby, tak rozvíjejí i dlouhodobou udržitelnost a posilují tak životaschopnost i rozvoj dané komunity.

### JAK VYTVOŘIT SOLIDÁRNÍ SÍŤ U VÁS?

Prvně chceme říci, že pokud jste se rozhodli pro vytvoření Solidární sítě ve vaší lokalitě, máme ohromnou radost a chceme s vámi v následujících řádcích ve zkratce sdílet dobrou praxi, jak na to a kde začít. Pokud vás vytvoření Solidární sítě prostě jen zajímá a/nebo se chystáte na jinou sociální inovaci, i tak pro vás následující tipy mohou být nápomocné.

Iniciativa k vytvoření Solidární sítě může vycházet jak od města samotného, neziskové organizace, tak i jednotlivce – fyzické osoby. V prvních dvou případech si lze projekt Solidární sítě vzít za svůj a jeho nastartování tak bude zřejmě jednodušší, neboť lze vyzkoušet jeho pilotní fázi v situaci, kdy pravděpodobně disponujete nějakými zdroji a zázemím (např. tiskárnou, mobilním telefonem, několika hodinami týdně či stážistou\*stážistkou, kteří mohou pomoci). V případě, že chcete Solidární síť začít jako fyzická osoba a zdroje máte, můžete se spojit se zástupci\*zástupkyněmi vaší obce a zjistit, zda stojí o partnerství, případně zda mohou pomoci s financováním. Zároveň rozhodně doporučujeme zvážit založení neziskové organizace (např. po pilotní fázi nebo průzkumu). Pokud začínáte jako fyzická osoba a zdroje nemáte, je to asi ta nejtěžší varianta, ale nezoufejte – i my jsme začínali stejně. Doporučujeme prvně nebýt na to sám\*sama, tedy pokud se vám podaří sehnat nadšené lidi z oboru, kteří do projektu půjdou s vámi a pomohou vám např. v oblasti ekonomické či sociální, rozhodně to projektu pomůže. Sehnat si „parťáky\*parťáčky“ do projektu, který můžete vést několik let, vnímáme jako zásadní pro jeho udržitelnost, takže se nebojte oslovit své okolí, bude se vám rozhodně začínat lépe.

Nakonec chceme zmínit ještě jednu variantu: myslíme si, že v Čechách existuje mnoho skvělých projektů, které jsou vedeny dlouhodobě na dobrovolnické bázi. U Solidární sítě je to pravděpodobně možné také – tu zkušenost známe ze zahraničí, konkrétně z Belgie:

### Solidární síť v Belgii

V Belgii sice hlavní projekt operuje ve městě Gent pod oficiální neziskovou organizací Enchanté, protože ale již tamní „Solidární síť“ expandovala i do dalších měst Belgie, právě v těch ji spravují skupinky 6 – 8 dobrovolnic a dobrovolníků. Dobrovolnictvo obstarává jak zapojení a péči o solidární podniky, tak administrativu, PR a propojení s partnerskými sociálními organizacemi. Skupinka čítá vždy 6 – 8 lidí proto, že ze zkušenosti Belgie mohou např. 2 dobrovolníci\*dobrovolnice z různých důvodů odejít, i tak ale může projekt pokračovat dál, protože ho udrží jádro týmu. Projekt je podporován koordinátory a koordinátorkami z města Gent, kde mají se Solidární sítí největší zkušenost a také placené pozice pro zaměstnanectvo.

### Enchanté – GENT, BELGIE

Začali jsme v roce 2018 v Gentu, dnes projekt vedeme již v 10 vlámských městech Belgie a od září začínáme také v Bruselu. V plánu je získat francouzsky hovořící část Belgie od roku 2025. Kromě Belgie jednáme se dvěma městy v Nizozemsku, která by se ráda připojila k naší síti, takže pravděpodobně začnou v podobě Enchanté Netherlands někdy začátkem roku 2024.

Počet podniků, které se zapojily v rámci 10 měst, je přibližně 250. Počet sociálních organizací, s nimiž spolupracujeme, se dostal ke 150.

Město Gent je stále naším vřelým partnerem a sponzorem. Zároveň však získáváme finanční podporu i od dalších měst, kde působíme a od vlámské vlády. Celkově jde zhruba 250 tis. EUR. Na projektu pracují 2 projektoví manažeři\*manažerky na plný úvazek, odborník na komunikaci a marketing na 0,3 úvazek a nakonec administrativní pracovnice a koordinátorka, obě na poloviční úvazek (koordinátorka má část úvazku z jiného projektu, na kterém pracuje v rámci naší organizace Enchanté).

Nabízíme zavěšené kávy, obědy a vstupenky do divadla nebo na koncerty a možnosti přespání. Vedle tohoto projektu jsme v roce 2021 zahájili také projekt Brooddoosnodig, jehož cílem je posílit síť v okolí dané školy tak, aby se podílela na zajištění zdravého jídla pro každé dítě.

### Kim Swyngedouw, Coordinator, Enchanté – Gent, Belgie

I to je tedy jedna z variant, jak v případě nemožnosti alokace financí tuto sociální inovaci ve vaší lokalitě zavést.

Můžete se rozhodnout nezakládat právní formu, a přesto může váš projekt skvěle fungovat. Buďte jen připraveni\*y, že se mohou objevit výzvy či limity, např. ohledně možného rozvoje či financování. My jsme zvolili právní formu, protože naše sny byly od začátku veliké. Chtěli jsme také umožnit podnikům zapojit se do něčeho oficiálního a umožnit dárčům a dárkyním dostat potvrzení za jejich dar – to vše nám právní forma umožnila. Volba je ale na vás. Držíme palce.



## Před vybudováním Solidární sítě určitě doporučujeme provést tři hlavní kroky:

### ► 1. Informovanost

Předem se informujte o potřebách lidí bez domova a v nouzi ve vašem městě. Doporučujeme provést dotazník potřeb cílové skupiny – jak jsme s ním začali my, popisujeme více v **Kapitole 3.1 Inspirace v zahraničí a naše cesta**. Pomoci vám může místní nezisková organizace nebo úřad. Průzkum ve vaší lokalitě vám umožní získat hlubší porozumění specifickým potřebám, problémům a prioritám lidí v nouzi a/nebo bez domova, kteří ve vaší lokalitě jsou. To vám umožní navrhnout řešení v podobě nabízených služeb, které jsou přesně cílené a odpovídají reálným potřebám této skupiny. Zároveň vám takový výzkum umožní zvýšit důvěru mezi lidmi bez domova a v nouzi, protože ukazuje, že jejich potřeby jsou brány vážně a respektovány. V neposlední řadě vám průzkum může pomoci odhalit i některé negativní důsledky nebo rizika projektu, který se chystáte vytvořit, a naopak vám může pomoci získat podporu od dárců\*dárkyň nebo navázat vztahy s partnerskými organizacemi či veřejností. Nakonec vám průzkum umožňuje časem provést srovnávání potřeb, na které můžete navázat adaptací služeb. Celkově vzato, provádění výzkumu potřeb lidí bez domova před zahájením projektu považujeme za klíčové, abyste byli expertstvem na svou lokalitu a na potřeby lidí bez domova a v nouzi, kterým v ní chcete pomáhat.

### ► 2. Spolupráce s odbornou sférou

Doporučujeme začít spolupracovat alespoň s jedním poskytovatelem sociálních služeb, NNO nebo jiným subjektem podporujícím lidi v nouzi ve vaší lokalitě. Tyto organizace jsou totiž s lidmi, jež ve vaší lokalitě potřebují pomoc, dlouhodobě a každodenně v kontaktu. Mohou vás propojit, distribuovat informace o vámi nabízené pomoci a v ideálním případě i poskytnout podporu pro vaše navázané komerční podniky. Spolupráci doporučujeme navázat hned na začátku projektu. Vyplatí se ji udržovat – bude benefitem jak pro zapojené podniky, tak pro lidi bez domova, které budete díky propojení s partnerskými sociálními organizacemi moci informovat, případně snáze získáte informace o jejich potřebách. Neziskové organizace často mají specializované znalosti a zkušenosti v práci

s konkrétními skupinami lidí v nouzi. Mohou nabídnout know-how ohledně potřeb, priorit a efektivních způsobech podpory. Spolupráce s neziskovými organizacemi může usnadnit kontakt s lidmi bez domova a v nouzi a zároveň zvýšit v jejich očích důvěryhodnost vašeho projektu. Může vám pomoci naučit se různé metody a přístupy sociální práce v podpoře lidí bez domova a v nouzi. Spolupráce napříč partnerskými sociálními organizacemi zároveň také umí snížit zátěž ve vašem týmu, protože s mnohým, např. s informováním lidí bez domova a v nouzi, může pomoci odbornictvo z organizací. Pokud o sociálních službách ve svém okolí nemáte přehled, můžete je dohledat v Registru poskytovatelů sociálních služeb.<sup>51</sup>

### ► 3. Zapojení podniků ze soukromého sektoru

Zkuste oslovit alespoň jeden nebo několik soukromých podniků s nabídkou poskytovat služby zdarma lidem bez domova a v nouzi – nejspíše asi zapojíte místní kavárny s návrhem nabízet například jen kohoutkovou vodu zdarma. I to může být pro lidi v nouzi velkou pomocí. Zapojit je můžete ale i na základě lokální znalosti (bod 1) a zjistit, že např. místní lidi s duševním onemocněním mají velkou potřebu sociálního začlenění a rádi by v lokálních kavárnách měli možnost přijít na kus řeči nebo na večerní akci – na základě této znalosti můžete oslovit konkrétní podniky s přímou poptávkou pomoci těmto konkrétním lidem. Podporou vám v tom může být právě i lokální nezisková organizace (bod 2). Identifikovat můžete například i podobné cíle – oslovte podniky, které mají podobné cíle jako váš projekt. Komunikovat můžete i společné hodnoty. Najděte oblasti, ve kterých má váš projekt nebo organizace společné cíle s podnikem. To může zahrnovat společenskou odpovědnost, podporu komunity nebo zlepšení sociálních podmínek. Komunikujte, jakým způsobem vaše iniciativa přináší pozitivní změny a jak by se podnik mohl zapojit.

Zapojení podniků ze soukromého sektoru do pomoci lidem bez domova může přinést značný pozitivní dopad a rozšířit podporu pro vaši iniciativu. Klíčem je hledat společné cíle, navrhnout výhodnou spolupráci a vytvořit dlouhodobé partnerství.

<sup>51</sup> MPSV. Registr poskytovatelů služeb. [online] <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>.

## CO MŮŽETE PODNIKŮM PŘINĚST NA ZAČÁTKU PROJEKTU?

► **přijít za podniky s konkrétním návrhem**, který může znamenat například následující: pojdme tvořit společně přívětivé prostředí v našem městě / obci (váš projekt nemusí být dokonalý, pojdte ho ve vaší obci nově vytvářet, spolu s aktivním zapojením sousedství a vašeho okolí)

► **leták – malý plán projektu**, kde nápad svého projektu podnikům v okolí shrnete a nabídnete zapojení se (jakmile máte sepsaný záměr, uveďte na sebe kontakt, zkuste leták poslat e-maily nebo lidi osobně navštívit či zavolat, založit si můžete i stránku/ účet na sociálních sítích, uvidíte, jaká forma vám nejvíce funguje)

► **drobný benefit – formu podpory**, za kterou mohu ručit, že ji zvládnou – např. s pomocí města / sociální služby. Nemusíte toho na začátku nabízet příliš, ale zkuste nabídnout nějakou formu benefitu – vytvořte letáky nebo samolepky, které projekt dostanou do povědomí, sepište často kladené otázky a ujistěte podniky, jak se dají řešit možná rizika. Sledujte a měřte dopad spolupráce a prezentujte podnikům, jaký přínos mají jejich aktivity pro vaši organizaci a pro cílovou skupinu. Udržujte dlouhodobý vztah se zapojenými podniky. Pravidelně komunikujte s veřejností průběh projektu, dělejte prezentace a oslavujte společné úspěchy. Sejit se můžete například i na společné komunitní akci, kam pozvete i lidi, kteří služeb využívají, město, které váš projekt podporuje a společně si dáte například kávu. Získejte zpětnou vazbu od podniků. Učte se z jejich zkušeností a zlepšujte budoucí spolupráci.

## NA CO SI DÁT POZOR:

► Vedení projektu vyžaduje dlouhodobou zodpovědnost, koordinaci, péči a plánování. Zvažte, kolik jste ochotni do této činnosti investovat. Vybudovat základní síť v Praze nám trvalo 6 let. Věříme, že již budete rychlejší. :) Jen se připravte na to, že se nemusí jednat pouze o jedno léto/zimu, než bude projekt takový, jaký jste si představovali.

► Určitě v průběhu vytváření projektu narazíte na mnoho lokálních specifik a možná na překážky, které jsme zde nepopsali. Poradte se se svým okolím a zkuste hledat možná partnerství – název Solidární síť předesílá její největší sílu, a to je množství jejích spolupracujících partnerství, která nás tak často podrželi.

► Obecné tipy před založením jakéhokoliv projektu si můžete dohledat asi kdekoliv, ale stejně tak u založení Solidární sítě platí také: vytvořit jasný plán projektu, nebýt na to sám\*a, zvážit otázky financování (viz naše **Kapitola 4.6 Výzvy Solidární sítě**).

Toto jsou hlavní kroky Solidární sítě na samém začátku. Co dále? Dále budete chtít možná Solidární síť implementovat – rozšiřovat ji, zvyšovat počet aktivit i partnerství, začít spolupracovat s městem, městskými částmi, navazovat na předvýzkum a znovu evaluovat potřeby lidí bez domova a v nouzi. Přidávat lze mnoho osvětových aktivit, přednášek, akcí, festivalů, spolupracovat můžete s lokálními firmami, které vás budou chtít podpořit, budete poprvé sbírat zpětnou vazbu zapojených subjektů. Je to velká radost a s každým rozšířením sítě a novým partnerstvím se okolo ní upevňuje i přívětivá sousedská komunita, čehož je krásné být součástí. Na tom, co vše obsahuje Solidární síť po letech práce, v rámci naší činnosti v Praze, se většinou shodujeme i s našimi zahraničními partnerskými organizacemi. O tom, i o dalších aktivitách, které jsme si k Solidární síti jako náš „pražský speciál“ přidali, jsme již psali v **Kapitole 4 Solidární síť MM v detailu** – konkrétně především v části **4.1 Jak Solidární síť funguje** a **4.2 Jak Solidární síť funguje**.

Jakkoliv je sociální sféra i naše doba nejistá, doufáme, že v době, kdy čtete tuto publikaci, budeme s Místní místním stále ještě fungovat, a pokud tomu tak je, věřte, že vám rádi\*y budeme k dispozici, stejně jako zkušenější neziskové organizace z Francie a dalších zemí pomáhaly se zahájením projektu nám. Spolu s platformou The Chime, která sdružuje obdobné projekty po celém světě, sdílíme know-how podobných „Solidárních sítí“ a pomáháme dalším městům v našich zemích i za jejich hranicemi, pokud chtějí tyto záchytné sítě pomoci budovat. Naší zásadou společně s The Chime je obecné sdílení zkušeností, budeme je rádi\*y sdílet i s vámi a budeme

pomáhat s případným rozvojem u vás, pokud nás kontaktujete. Velmi rádi\*y budeme také za zkušenosti z vašich lokalit, ať již s jakýmikoliv sociálními inovacemi a další podporou lidí v bytové či jiné nouzi. Neváhejte se s námi tedy spojit.<sup>52</sup>



## Benefity poskytování pomoci prostřednictvím Solidární sítě:

- ▶ Rozšiřuje místní i kapacitní dostupnost služeb a přístup k základní infrastruktuře (bez významných nákladů).
- ▶ Zapojuje společnost a podnikatelské subjekty do přímé pomoci lidem bez domova a v nouzi a posiluje společenskou soudržnost a solidaritu.
- ▶ Lidé bez domova a v nouzi díky Solidární síti poprvé organizovaně čerpají základní pomoc mimo sociální služby, čímž se dostávají do kontaktu s většinovou společností.
- ▶ Lidé bez domova a v nouzi zde posilují své sociální kompetence a vytvářejí si chybějící sociální vazby.
- ▶ Narušuje se bariéra na straně veřejnosti, kterou zažívají lidé bez domova v jiném kontextu.
- ▶ Nabízí synergický efekt s dalšími liniemi naší práce, kterou je destigmatizace a destigmatizace lidí bez domova.
- ▶ Umožňuje využívat síť pro snadné pořádání materiálních sbírek a komunitních akcí.
- ▶ Služby jsou neadresné a nízkoprahové. Člověk, který je využívá, je na stejné úrovni s platícím zákazníkem\*zákaznicí a dodržuje stejná společenská pravidla.
- ▶ Služby jsou udržitelné a funkční. Jsou využívány a každý den pomáhají těm, kteří se potřebují postavit na vlastní nohy.

<sup>52</sup> Kontakt na nás najdete na konci publikace.





## 6. CO MOHU UDĚLAT JÁ? MINIMUM POMOCI LIDEM BEZ DOMOVA A V NOUZI



Pokud čtete tuto publikaci, možná se ptáte, co můžete vy sami\* udělat pro lidi, kteří se pohybují na okraji společnosti. Moc rádi\* vám v této kapitole shrneme několik tipů, ve kterých se odráží naše zkušenosti a zároveň hodnoty Místní místním. Stavíme na tom, že pokud v naší společnosti získáme základní znalosti toho, co lidé bez domova a v nouzi mohou prožívat nebo mít za sebou – což jsme se snažili v této publikaci přiblížit – následně si můžeme nastavit i laskavá pravidla pomoci, díky kterým budeme moci svému okolí pomáhat dlouhodobě a udržitelně, s respektem, ale zároveň s ohledem na vlastní hranice.

### ● Ze zpětné vazby podniků zapojených do Solidární sítě (2022):

*Určitě je dobré poskytovat drobné služby pro lidi v nouzi. Jakákoliv pomoc je velmi důležitá, dává smysl a lidem v nouzi pocit, že nejsou okolí lhostejní, že jsou také lidé.*

– Family Coffee & bistro, kavárna, Praha 8

*Solidární síť Místní místním má důležitou funkci v propojování soukromé sféry a odpovědnosti za místní komunitu a vlastní roli v ní. Jednotlivé podniky mohou nabídnout specifické služby, na které člověk zažívající bezdomovectví nemusí dosáhnout a přesto pro něj\*ni mohou být nesmírně důležité, ať už v pokrytí základních potřeb, anebo v udržení vlastní důstojnosti a stability.*

– Přestupní stanice, second-hand, Praha 1 a 3<sup>53</sup>

Existuje mnoho možností, jak lidem v nouzi pomoci. Nejprve vám chceme představit několik doporučení pro pomoc lidem v jakékoliv nouzi – to vyžaduje citlivost, respekt a uvážení. Následující doporučení usnadní poskytování pomoci vám, kdo se pro ni rozhodnete.

<sup>53</sup> Přestupní stanice byl sociální podnik, který musel začátkem roku 2023 svůj provoz v Praze bohužel ukončit. Proto ho v Solidární síti Místní místním již nenajdete.

## DOPORUČENÍ:

► **Nastavit si vlastní hranice a dbát na své bezpečí je základem**, i když to pro každého\*každou může znamenat něco jiného. Ať už se cítíte lépe, když pomáháte ve více lidech, nebo preferujete specifický typ pomoci, je dobré znát hranice svého osobního prostoru. Tím vytvoříte prostředí, ve kterém se budete cítit dobře jak vy, tak lidé, kterým pomáháte.

► **Zeptat se, co daný člověk potřebuje**, je dalším krokem k tomu, aby byla interakce příjemná pro obě strany. Je důležité nepředvídat potřeby lidí v nouzi bez toho, aniž bychom se jich zeptali, a nabízet jim pouze pomoc, kterou skutečně potřebují a chtějí – takovou informaci mají ale pouze oni.

► **Respektovat lidi v nouzi** je základem, stejně jako při každé interakci s kýmkoli jiným. Zkušenost přímé pomoci má být co nejpříjemnější pro všechny zúčastněné strany a vzájemným respektem toho snáze dosáhneme.

► **Očekávání vděku by nemělo být důvodem, proč pomáhat**, a je dobré mít to při přímé pomoci na paměti, přestože je v pořádku, že je nám příjemné dostat za svou pomoc na oplátku vyjádření vděku.

## JAK MOHU POMOCI?

Zde vám představíme několik způsobů, jak můžete pomoci lidem v nouzi ve svém okolí. Pomoc může být přímá, materiální nebo může znamenat i sociální angažovanost. Tento seznam ale rozhodně všechny možnosti nevyčerpává a je na vás, co je vám nejbližší.

► **Vzdělávat se o tématu a být připraven\*a poradit** je vždy užitečné. Cílová skupina lidí bez domova a v nouzi je velmi různorodá – mohou mezi nimi být lidé s psychickou poruchou, fyzickým handicapem, nebinární nebo transgender lidé a mnoho dalších. Pro každou skupinu existují specifické služby, které mohou využít, ale lidé v nouzi často nemusí mít způsob, jak se k takovým informacím dostat. Dobré je například informovat se o působících

nestátních neziskových organizacích („NNO“), sociálních službách a další subjektech ve vašem okolí a zjistit, jaké poskytují formy pomoci. S těmito vědomostmi budete schopni\*y danému člověku aktivně poradit a nasměrovat ho\*ji, pokud vás požádá o pomoc. Navíc, vzdělávání o různých tématech, včetně sociálních problémů jako je bezdomovectví, vám poskytne hlubší a komplexnější porozumění problému – získáte informace, fakta a statistiky, které vám umožní lépe chápat příčiny, důsledky a souvislosti. Můžete být obecně citlivější k lidem, jichž se téma týká. Další vzdělávání podpoří váš osobní růst a o to více se pak můžete chtít angažovat v řešení daného problému a zvyšovat o něm povědomí jak své, tak svého okolí.

► **Staňte se dárcem\*dárkyní** – vybrat si můžete např. lokální nevládní organizaci, která je vám svou činností blízká, a podporovat ji dlouhodobě finančně. Skrze přispívání tak podporujete i lidi v nouzi různých cílových skupin. Pro neziskové organizace je to zároveň velkou pomocí a posilujete tak sociální odpovědnost ve společnosti.

► **Můžete předplatit jeden z našich voucherů** v podnicích Solidární sítě a vybrat si, jestli chcete voucher předat přímo konkrétnímu člověku, nebo nechat v podniku zavěšený pro kohokoli, kdo ho zrovna potřebuje.

► **Darujte, co nevyužijete** – deky, spacáky, oblečení, hygienické potřeby, nábytek nebo potraviny, a mnoho dalšího. Opět platí, že můžete věci přinést někomu konkrétnímu, nebo je můžete darovat skrze lokální neziskové organizace či poskytovatele sociálních služeb.

► **Dobrovolnictví je skvělá možnost**, jak pomoci lokálním neziskovým organizacím podporovat lidi v nouzi. Pokud máte volný čas, dobrovolničení je příležitost, jak společnými silami vytvářet solidární sousedství a překonávat bariéry mezi jednotlivými skupinami společnosti. Některé firmy navíc poskytují možnosti dobrovolničení nebo i uspořádání sbírky – to nejmenší, co můžete udělat, je zjistit, jaké možnosti pomáhat v rámci svého zaměstnání máte. Uspořádat sbírku můžete samozřejmě pro mnoho různých potřeb i cílových skupin, například ve své firmě, s přáteli či rodinou. Dnes již ale

můžete založit sbírku také online. Můžete se tak rozhodnout věnovat například svůj čas nebo využít příležitost svých narozenin a nechat přispět ostatní.

► **Nabídněte člověku v nouzi cokoliv, co zrovna potřebuje** – pozvěte ho\*ji na oběd nebo kávu, nabídněte stravenku, kupte něco na sebe – možností je nespočet, záleží, na čem se dohodnete. Pokud je pro vás důležité vědět, komu přesně pomáháte, a znát jeho\*její situaci, nabídněte tento typ přímé pomoci.

► **Někdy stačí člověku jen naslouchat a popovídat si.** Lidé bez domova a v nouzi jsou totiž společnostmi vyčleňováni mimo její hranice a mohou trpět velkou osamělostí. Tím, že jim věnujete svůj čas, dáte najevo, že jsou nedílnou součástí komunity.

## VÝZVY ROČNÍCH OBDOBÍ PRO LIDI BEZ DOMOVA:

Ve společnosti existuje obecné povědomí o tom, že lidé bez domova to mají nejtěžší v zimě, a proto město podporuje například zimní humanitární opatření,<sup>54</sup> čímž jejich situaci velmi usnadňuje. Skutečnost je ale mnohem složitější, lidé bez domova se potýkají s různými typy problémů a překážek po celý rok – tady vás seznámíme alespoň s některými.

### ► LÉTO

V letních měsících lidem bez domova nejvíce hrozí dehydratace, chybí přístup k čisté vodě a stínu, což zvyšuje riziko úpalu a dalších zdravotních problémů. Zvláště s postupující klimatickou krizí je počasí ještě extrémnější. Výkyvy počasí a výrazně vyšší teploty jsou stále větším zdravotním rizikem pro všechny z nás, lidé bez domova ale často nemají jak s nimi bojovat. Pokud naleznou místo k odpočinku, například v parku, často jsou z něj vykázáni. Zároveň nedostupnost toalet a sprch může být v létě obzvláště problematická – nedostačující hygiena může vést k infekcím a jiným zdravotním komplikacím.

<sup>54</sup> Každoroční tzv. Zimní humanitární opatření umožňují lidem bez domova přečkat mrazivé dny a zejména noci v teplém, čistém a bezpečném prostředí bezplatných nocleháren. Podporovány jsou i další sociální služby v rozšířených kapacitách a režimech v období větš. od 1. 12. do 31.3. Tzv. „ZHO“ každoročně schvaluje Magistrát hl. m. Prahy.

V neposlední řadě představuje letní období pro lidi bez domova značnou výzvu zejména kvůli prázdninám – nejen neziskové organizace, které distribuují jídlo, mohou mít v letních měsících omezenější provoz, ale stejně tak i úřady, sociální pracovníci a pracovníci, kteří mohou mít zásadní vliv na život lidí bez domova.

Ačkoliv by se mohlo zdát, že léto je pro lidi bez střechy přívětivějším obdobím, společnost často přehlíží vyčerpání, které lidé bez domova zažívají během zimních měsíců. Během zimy musí vynaložit obrovské úsilí na pouhé přežití a v létě se pak snaží tuto energii znovu načerpat, aby byli připraveni na nadcházející zimní období.

### ► ZIMA

Přežití zimních měsíců pro lidi bez domova představuje mimořádně obtížnou výzvu. Zima je pro lidi bez střechy nad hlavou bezesporu tím nejnáročnějším obdobím. Když venkovní teploty klesají, ocitají se lidé bez domova ve ztížených podmínkách, které zasahují nejen jejich fyzické, ale i duševní zdraví. Nedostatek teplého a suchého místa k odpočinku a spánku zvyšuje riziko nachlazení a podchlazení. Přestože existují prostory jako noclehárny, bohužel jejich kapacity bývají často omezené a nedostačující. Česká republika zatím nedisponuje místnostmi, kde by lidé bez domova mohli přes zimu být v režimu 24/7, a noclehárny je nutné opustit brzy ráno. V důsledku toho často potkáváme tyto lidi v hromadné dopravě, kde se snaží získat chvíli odpočinku po náročných nocích, anebo hledají útočiště například v knihovnách, nízkoprahových centrech nebo komunitních zařízeních.

Navíc někteří lidé bez domova nevyužívají dostupné sociální služby z obav před krádežemi, násilím či infekcemi. Bohužel každou zimu dochází k tragickým úmrtím lidí bez domova, ať už na lavičkách, ve stanech či v provizorních přístřešcích.

Oblečení a obuv, které jsou nutné k udržení tepla, mohou být v zimě pro lidi v nouzi nedostatkovým zbožím. Dlouhé noci a krátké dny znamenají, že mají lidé bez domova méně času na zajištění základních potřeb, a to včetně hledání úkrytu před mrazem. Tyto nepříznivé podmínky vedou k opakovaným zdravotním problémům, což často znamená opakované hospitalizace.

Při setkání s člověkem bez domova v zimních měsících – když například narazíte v zimě na někoho spícího na lavičce – nevá-



hejte se ho\*jí zeptat, zda je v pořádku. Je důležité zjistit, zda není v ohrožení života kvůli chladu – toto riziko je vždy přítomné. Pokud máte být jen nejmenší pochybnost o jeho či jejím stavu, nebojte se zavolat záchrannou službu. Je lepší se ujistit, že je dotyčný člověk v pořádku, než riskovat, že jsme mu nepomohli v ohrožení života. V následujícím příspěvku našeho externího přispěvatele najdete více užitečných tipů pro poskytování další pomoci:

## ● Jak si myslíte, že by měla/mohla lidem bez domova a v nouzi pomáhat široká veřejnost?

Osobně se domnívám, že zapojení veřejnosti do pomoci, resp. spoluúčasti při řešení problematiky bezdomovectví je nutné rozdělit do několika oblastí:

### ▶ 1) Přímá pomoc poskytnutá osobně

Při přímé pomoci je nutné dodržovat **základní pravidla**:

– lidem bez domova může pomoci každý, pokud se takto rozhodne, ale nesmí tím ohrozit sebe či své okolí

– pomoci člověku bez domova v akutním ohrožení života či zdraví je povinností každého z nás. Každý je schopen přivolat zdravotnickou záchrannou službu. V tomto ohledu je nejdůležitější záchrana života – za mne je toto největší pomocí, kterou je schopen kdokoliv z veřejnosti zajistit.

– způsob a rozsah pomoci lidem bez domova, kteří se ocitli v nouzi, avšak se nenachází v akutním ohrožení života, vždy závisí na vlastním rozhodnutí. Konkrétní pomoc vždy zvažte, zároveň pamatujte, že ne každý obdarovaný bude prokazovat vděk – při pomáhání by rozhodně nemělo být hlavní motivací očekávat vděk – ne vždy se ho člověku může dostat.

Pokud se rozhodnu pomoci člověku bez domova v rámci materiální pomoci, je nejprve nutné vstoupit s daným člověkem do kontaktu, resp. rozhovoru – a zjistit, co by potřeboval – pak je vždy na rozhodnutí každého z nás, zda jsme schopni či ochotni uvedené splnit – avšak co je schopen každý zajistit, je odkázat dotyčného člověka na dostupnou sociální službu. Pokud vás člověk bez domova

žádá o finance, poskytněte je pouze, pokud jste přesvědčeni, že vás následně nebudou přemáhat vlastní pochybnosti o účelnosti daru.

V některých případech budete překvapeni, že člověk bez domova vlastně o pomoc neřádá – snaží se nadále postarat o sebe bez pomoci druhých – uvedené je nutné respektovat, někdy je člověk bez domova rád za pozornost, rozhovor, naslouchání – často nemá mnoho příležitostí si popovídat s nikým dalším mimo komunitu lidí bez domova – rozpad sociálních vazeb a sociální vyloučení bývá extrémní.

### ▶ 2) Přímá pomoc v rámci organizací poskytující služby lidem bez domova

Pokud byste rádi pomáhali a byli schopni část svého volného času věnovat lidem bez domova, můžete se prostřednictvím některých organizací zapojit do dobrovolnictví. Často se zapomíná na to, že svou pomoc mohou nabídnout i odborníci z řad veřejnosti – organizace poskytující služby lidem bez domova se mnohdy potýkají s nedostatkem lidí v oboru lékařství, psychologie nebo právního poradenství... Tyto služby, resp. odbornosti jsou však značně důležité pro další řešení tíživé situace lidí bez domova.

### ▶ 3) Nepřímá pomoc prostřednictvím organizací poskytujících služby lidem bez domova

V případě, že by kdokoliv z veřejnosti rád pomáhal lidem bez domova, ale z různých důvodů nechce vstoupit do přímého kontaktu s dotyčným člověkem, je možné svoji pomoc a spoluúčast směřovat skrze organizace, které zajišťují služby pro tuto cílovou skupinu. Pomoc může být materiální – darování ošacení, které již nepoužíváte, dek či spacáků, které v zimním období mohou zachránit život; můžete také darovat finance pro konkrétní účel (např. pro nákup zimního ošacení či obuvi); či předplatit konkrétní služby (např. nocleženka), apod.

### ▶ 4) Občanská společnost

Každý z řad veřejnosti má možnost ovlivnit dění ve svém regionu vlastní participací v organizacích či politickým tlakem na řešení určité otázky – ptejte se svých samosprávných orgánů, jak ve vaší obci pomáhají a řeší problematiku bezdomovectví. Často se veřejnost mylně domnívá, že dostupnost sociálních služeb pro lidi bez domova

je zajištěna dostatečně a v plném rozsahu, resp. potřebném spektru, ale opak je pravdou. Nedostatečná síť nízkoprahových denních center pro lidi bez domova je v Praze celkem znatelná. Zvažovat, zda pro člověka v zanedbaném hygienickém stavu bude v daném zařízení k dispozici teplá voda či se z kapacitních důvodů do uvedené služby co nejdříve dostane, je zoufalstvím. Nemít k dispozici dostatek ubytovacích kapacit pro ty nejvíce zranitelné skupiny, jako jsou lidé bez domova seniorského věku, lidé bez domova upoutaní na invalidní vozík, či lidé se sníženou schopností pohybu, je skutečným stavem věci. Myšlenka dostatečně zajištěného městského veřejného mobiliáře (veřejné toalety, veřejné sprchy, dobíjecí stanice mobilních telefonů, apod.) poskytující služby sociálně přívětivě a zdarma, je rovněž spíše nereálná. O to více děkuji všem zapojeným podnikům v rámci Solidární sítě Místní místním, které pochopily, že poskytnout potřebným lidem sklenku vody, možnost využít toaletu, poskytnout horkou vodu na zalití kávy či instantní polévky apod., je tím prvotním krokem pro sblížení minority s majoritou. Nechceme přeci prezentovat, že lidé bez domova mohou využívat pouze sociálních služeb (pokud jsou v dané oblasti vůbec zajištěny), ale že počítáme s tím, že člověk bez domova si sedne vedle nás v kavárně, kde si odpočine, bude sdílet stejný prostor, bude mít pocit, že je součástí společnosti. Pokud bude v zanedbaném hygienickém stavu, tak ho nasměrujeme do nejbližší dostupné sociální služby. Poté ať se vrátí... Pokud se bude chovat neurvale, bude obtěžovat, žebrat, tak ho upozorníme, že takto to nebude fungovat, a v kavárně si dále neposedí... Tyto střípky nejen formují osobnost, ale ukazují náš společný zájem jeden o druhého, a to v běžném prostředí. Díky aktivitě a činnosti Místní místním lze jednoznačně konstatovat, že propojení solidárních podniků a sociálních služeb funguje. Tento příklad by se zcela jistě dal použít i pro vytvoření systémových opatření v dalších oblastech – např. dostupnosti pracovních příležitostí pro danou obec či město, kterou by zastávali lidé bez domova (úklid veřejného prostranství, péče o veřejnou zeleň, správa parků a veřejných hřišť, v zimním období úklid sněhu, apod.). Součástí výkonu práce by přitom byla garance zajištěného ubytování/bydlení (ubytování by se hradilo přímo z výdělků), včetně podpory sociálního pracovníka i komunity v místě výkonu práce. Predikovat, že by řada lidí uvedené nevyužila či nezvládla, není argumentem proti realizaci možností a dalších nástrojů pro podporu, resp. možnosti se opětovně aktivně zapojit zpět do společnosti.

## ● Proč pomáhat?

Je zřejmé, že soubor opatření, pomoci a podpory ve více úrovních vždy přináší benefit nejen pro samotné lidi bez domova, ale i společnost jako takovou. V tomto ohledu nemyslím pouze projev soucitu, solidarity, ale přispívání ke zlepšování vztahů ve společnosti, tedy zlepšování života nás všech. Kolikrát za svůj život jsme si schopni říct, že se nám podařilo zachránit lidský život či ochránit zdraví druhého?

Na jedné diskusi mi mladý muž sdělil: „Proč bych měl pomáhat? Vždyť platím daně, ze kterých jsou placeny služby a sociální dávky pro tyto lidi. Tak proč?“ Protože pomoc směřovaná z více stran je vždy efektivnější, rozvíjející a obohacující. V praxi se občas stává, že lidé bez domova přijmou rychleji nabízenou pomoc od občana ze sousedství, nežli od pracovníka dané organizace. Uvedu zde příklad. Před pár týdny jsme řešili situaci muže bez domova, který je „na ulici“ více než 15 let – sociální služby spíše nevyužíval, zdržoval se ve veřejném prostoru. Místní občanka mu nabídla možnost přespávání v kůlně na své zahradě, byla s ním v pravidelném kontaktu. Už zde sice spíše přežíval, ale nebudil veřejné pohoršení v okolí. Postupně začal být součástí místních obyvatel ze sousedství. Po určité době začal mít zdravotní problémy, k lékaři se bál zajít. Paní se na nás obrátila s žádostí o součinnost. V rámci terénní práce jsme za pánem začali docházet, po několika rozhovorech se nám ho podařilo motivovat k převozu do zdravotnického zařízení, kde byl pán okamžitě hospitalizován. Po propuštění z hospitalizace se vrátil zpět do kůlny, kde se cítil „doma“. Z důvodu zdravotního stavu, resp. nutnosti doléčení a pravidelné medikace, ale nebylo reálné, aby nadále zůstal v těchto podmínkách. Pánovi byla proto zajištěna pobytová sociální služba, kterou nadále využívá. V této události je jasně patrná součinnost místních obyvatel, kteří odvedli neskutečný díl pomoci, a následná intervence ze strany sociální služby i zdravotnického zařízení. Díky společné pomoci je dotyčný muž „zabydlen“, ačkoli dlouhodobě v předchozím období uvedené odmítal. V tomto ohledu je právě ten smysl a význam – musíme respektovat individualitu – každý jsme jiný. V aktuální době třeba dotyčný člověk pomoc nepřijme, příště již možná ano. Jsem si však jistý, že pokud pomoc přichází nejen od pracovníků pomáhajících organizací, ale pokud se daří vytvářet podporu a pomoc i od spoluobčanů, vzniká

tím podpora komunity – tolik potřebná podpora, která je sdělením: „jsme schopni přijmout lidi bez domova zpět do společnosti, pokud o to budou mít zájem a budou schopni dodržovat pravidla a normy daného společenství a kultury“.

Nutno říct, že žádná pomoc není malá a vždy má svůj smysl. To, co nám přijde zanedbatelné, nepodstatné, může dotyčného člověka „nakopnout“ tím správným směrem, neboť věřím, že nikdo z lidí bez domova nechce zemřít osamocen někde v zapomenutém křoví.

Zároveň bych chtěl poděkovat všem, komu nejsou potřební lidé lhotejní, kdo věří, že snižování napětí a předcházení konfliktům vedoucích k sociálnímu smíru je tím nejvhodnějším způsobem, jak spravovat věci veřejné a vytvářet prostor pro zlepšení života nás všech.<sup>55</sup>

**Aleš Strnad, vedoucí sociálních služeb Naděje pro oblast Praha**



<sup>55</sup> | Inspirace pro text byla vzata z webových stránek: [www.bezdomova.eu](http://www.bezdomova.eu)





## 7. SLOVNÍK POJMŮ

### Inkluzivní jazyk

Citlivé používání jazyka je vedeno celou naší publikací – souvisí tedy často i s následujícími termíny, vysvětlenými níže ve slovníku pojmů. Použitím hvězdiček nebo negenderovaných slov reflektujeme, že generické maskulinum pro nás nemá v českém jazyce místo (pokud mluvíme například o lidech, kteří pracují v sociálních službách, chceme zdůraznit že se nemusí jednat pouze o muže, resp. uvědomujeme si, že jsou mezi nimi i ženy nebo např. trans lidé). Uvedeme tedy termín pracovnice a pracovníci nebo pracovnice\*pracovníci, případně lidé z oboru sociálních služeb nebo termín jinak opíšeme). Zadržte hvězdičky uvidíte u slov, jako sám\*sama nebo rád\*ráda, kde bychom nevyužitím hvězdičky stejně tak opomenuli určité skupiny lidí, což nechceme. Snažíme se také o používání citlivých slov bez nálepek a v případě, že neexistuje negenderovaná varianta slova, používáme právě hvězdičky i pro zahrnutí feminina daného výrazu. Co se týká inkluzivity jazyka, v současné době není v českém jazyce norma pro její používání, rozhodli jsme se tedy pro tuto formu, kdy hvězdičky nebudou ovlivňovat slovesa ani přičestí minulá, důvodem je lepší plynulost textu a čitelnost. Forem, jak s citlivým jazykem pracovat, je nicméně víc a jsme rádi\*y, že jsme díky tomu i my získali větší citlivost k tématu.

Zároveň, v naší publikaci naleznete několik příspěvků od externích spolupracujících, u nichž jsme se rozhodli respektovat jejich autonomii v rámci jejich osobitého stylu psaní. V textech externích autorů a autorek si tedy můžete všimnout odlišného stylu psaní ve srovnání se způsobem, kterým psal autorský kolektiv této publikace. Stejně tak autenticitu používání jazyka ponecháváme i v rozhovorech, které jsme vedli s lidmi bez domova a v nouzi, v citacích od podniků Solidární sítě či partnerských sociálních organizací. Co se týče rozhovorů s lidmi v nouzi, rádi\*y bychom dodali, že jsme provedli anonymizaci všech jmen, s výjimkou jednoho případu, kde nám dotyčný člověk specificky vyjádřil přání, aby bylo použito jeho pravé jméno. Všechny ostatní citace byly zařazeny po získání souhlasu od příslušných autorů\*autorek textů. Tímto způsobem usilujeme o dodržení individuálních přání a respektování osobního prostoru všech zúčastněných.

\* – v našem textu používáme hvězdičku jako náhradu za generické maskulinum. Tato hvězdička nám umožňuje zahrnout i femininum příslušného slova (např. zaměstnanec\*zaměstnankyně) a zároveň odráží naši snahu zahrnout i LGBTQ+ lidi – všechny, kdo se identifikují jako nebinární, trans a lidé s různou genderovou identitou a sexuální orientací.

► **BEZDOMOVSTVÍ** – v jedné z našich citací a jednom z expertních textů se setkáte s termínem „bezdomovství“. Tento pojem léta prosazuje I. Hradecký, zakladatel a emeritní ředitel neziskové organizace Naděje, a to z dobrého důvodu: ukazuje bezdomovectví jako proces, nikoliv jako nálepkou související s jedincem. Tento termín necháváme tedy zachován samozřejmě v citaci, ale stejně tak i v autorském textu, abychom vyjádřili ohleduplnost k různým způsobům používání slov, které v tématu reflektují citlivost. I když se v publikaci sami\*y budeme držet výrazu „bezdomovectví“, respektujeme tuto různorodost.

► **KLIENTI\*KLIENTKY** – termín, který je používán sociálními pracovníky\*pracovnicemi pro lidi bez domova a v nouzi, kteří\*ré využívají sociálních služeb. Přestože náš kolektiv Místní místním tento termín nepoužívá, v této publikaci ho necháváme u textů, které psali externí odborníci a odborníci z oblasti sociálních služeb. Pro naše autorky a autory negativní konotace nemá, protože se jeho použitím dávají lidé bez domova a v nouzi na stejnou úroveň jako sociální pracovníci\*pracovnice. Lidé bez domova a v nouzi jsou tak vnímáni jako zákazníci\*zákaznice, kteří sociálních služeb využívají.

► **LIDÉ BEZ DOMOVA A V NOUZI** – pokud zde píšeme obecně o cílové skupině, které se věnujeme s Místní místním, používáme v této publikaci tento pojem nebo „lidé bez domova a lidé v nouzi“.

► **LIDÉ V NOUZI** – termínem „lidé v nouzi“ míníme jednotlivce nebo skupiny lidí, kteří se nacházejí ve zranitelné nebo obtížné situaci, ať už kvůli nedostatku v uspokojení základních potřeb, sociálnímu vyloučení, finančním problémům, zdravotním obtížím nebo jiným okolnostem, které jim brání vést důstojný a kvalitní život, a to ať již jednorázově nebo v dlouhodobém měřítku. Patří sem lidé bez domova – jsou nejčastější skupinou lidí v nouzi. Řadí se sem ale také

mnoho dalších skupin: například nízkopříjmové skupiny obyvatel, lidé dlouhodobě nemocní, migranti\*migrantky, senioři\*seniorky, lidé ve vykořisťující či obchodované situaci nebo lidé s duševním onemocněním, oběti domácího násilí, lidé v sociálním vyloučení. V této publikaci někdy potřebujeme jeden souhrnný výraz, kterým chceme označit všechny tyto skupiny a nechceme nikoho vyloučit – v těch případech budeme používat termín „lidé v nouzi“.

► **MM** – tuto zkratku někdy používáme pro Místní místním.

► **NNO** – nevládní neziskové organizace neboli nestátní neziskové organizace – organizace, které nejsou součástí státní správy a neprosazují primárně ziskové cíle. Tyto organizace se často zaměřují na řešení různých společenských, environmentálních, zdravotních, humanitárních a dalších problémů. NNO hrají důležitou roli ve společnosti tím, že se angažují v oblastech, které nemusí být dostatečně pokryty státními institucemi nebo soukromým sektorem. V naší publikaci půjde především o NNO věnující se podpoře lidí bez domova a lidí v nouzi.

► **PARTICIPACE** – participace se vztahuje k účasti nebo zapojení jednotlivců, skupin či veřejnosti do procesů, rozhodování nebo událostí, které ovlivňují jejich životy nebo komunitu. Tento termín se často používá v sociálních, politických a ekonomických kontextech k popisu zapojení lidí do různých aktivit. Celkově lze říci, že participace je důležitým aspektem demokratického a inkluzivního společenství, který umožňuje lidem mít vliv na záležitosti, které se jim týkají. Zde v publikaci půjde o cílovou skupinu lidí bez domova a v nouzi a tudíž o jejich zapojení, účast a zpětnou vazbu jak v rámci činností neziskových organizací podporujících lidi v nouzi (tedy i MM), tak i v rámci celé tematiky bezdomovectví.

► **PARTNERSKÉ SOCIÁLNÍ ORGANIZACE** – míníme jimi spolupracující poskytovatele sociálních služeb, spolky, iniciativy a další partnerské organizace z neziskové sféry, se kterými máme navázanou spolupráci a které dále podporují nás i Solidární síť v jejím fungování.

► **PEER** – obecně znamená ten\*ta, kdo si je s tím druhým rovný\*á, stejný\*á, ve společenskoviědní rovině je to člověk stejné sociální skupiny či s obdobnou zkušeností. V oblasti sociálních služeb podporujících lidi bez domova je pojem používán jako peer pracovník\*pracovnice. V této publikaci pojem užíváme pro člověka, který sám prošel obdobím bezdomovectví nebo měl blízký kontakt s tímto problémem. Podpora peerů je založena na myšlence, že lidé s vlastními zkušenostmi mohou nejlépe porozumět těm, kteří procházejí stejnými obtížemi. Podpora peer pracovník\*pracovníků nebo dobrovolnictva může být právě proto velmi cenná – peer může sdílet své zkušenosti, rady, povzbuzení a dát naději lidem v podobné situaci. Zároveň peer umožňuje pomáhajícím organizacím, aby viděly podporu lidí, kterým se věnují, očima někoho, kdo si situaci sám zažil. Toto sdílení přináší důležitou zpětnou vazbu, která může organizacím pomoci jít správným směrem.







## PODĚKOVÁNÍ

Tímto bychom rádi\* y upřímně poděkovali všem, kdo nám poskytli svou pomoc při tvorbě této publikace po celou dobu jejího vzniku. Je ohromující, kolik lidí se zapojilo do procesu tvorby tohoto textu.

Především děkujeme hlavnímu městu Praha za projevenou důvěru a za to, že se rozhodlo poprvé finančně podpořit naši organizaci. Tato podpora nám umožnila rozvinout a rozšířit mnoho našich činností a také vytvořit tuto publikaci.

Děkujeme Matěji Senftovi za konzultace před samotným sepsáním publikace. Tyto konzultace nám poskytly základní přehled o tom, co nás v procesu tvorby konkrétně čeká a inspirovaly nás k náročné, ale krásné práci v kolektivu.

Jak již bylo zmíněno, děkujeme Gender Studies, o.p.s., zejména Marii Koval a Agátě Hrdličkové, za konzultace a cenné materiály, které nám umožnily zorientovat se v prostoru češtiny vs. inkluzivního jazyka a objevit hravý přístup, který obohatil naši tvorbu a přispěl k tomu, aby se naše publikace četla snadno a příjemně snad, a doufáme v to, všem.

Dále chceme poděkovat odbornicím a odborníkům ze sociální sféry, se kterými dlouhodobě spolupracujeme a kterých si vážíme. Jsme tudíž velmi vděčni\* y, že souhlasili a přispěli do naší publikace svými texty, které pro nás zároveň vyjadřují jejich zastoupení v různorodých odborných tématech, zároveň ale také reflektují naši dlouhodobou spolupráci, pevné vazby, naši vzájemnou výpomoc i soudržnost. Máme pocit, že bez jejich přispění by naše publikace nebyla kompletní, zato takto zobrazuje naši práci v celé její šíři: spolu s partnerstvími, které ji dělají tím, čím je. Děkujeme tedy konkrétně vám všem: Jitka Klánová (Armáda Spásy), Karolína Kripnerová (Architekti bez hranic), Aleš Strnad (Naděje) a Michal (La Strada). Poděkování patří také Jakubovi Dutkovi z Naděje, který je zároveň spoluzakladatelem Místní místním a jehož text má jistě v této publikaci své důležité místo. Za speciálně psané příspěvky děkujeme také skvělým podnikům Solidární síť – Městské knihovně Praha 3, podnikům Střecha a Studio Hrdinů, a organizaci Jako doma.

Za nesmírnou trpělivost s editacemi a jazykovými úpravami děkujeme Káče Škrabanové. Další naši oporou nám byly Romana Davidová, Laura Vassileva a Ivana Kličková, které nám poskytly cenné podněty na vylepšení mnoha dílčích částí – díky moc i vám. Za pomoc s kompletací publikace, konzultacemi tisku i veškerou grafickou úpravu jsme nesmírně vděčni\* y Zdeňkovi a Jozefovi. Poděkovat chceme také našim zahraničním partnerským projektům z Belgie a Francie za přispění texty a zkušenostmi.

Bez Solidární sítě by nemohla vzniknout ani tato kniha, a Solidární síť je spojením všech spolupracujících aktérů\*aktérek, protože právě tímto způsobem se vytváří efektivní a silná podpora lidem bez domova a v nouzi. Naši vděčnost proto chceme vyjádřit všem, kdo Solidární síť tvoří – zapojeným podnikům, partnerským sociálním organizacím, veřejnosti, která ji podporuje, i lidem využívajících jejích služeb. Naše dlouhodobé poděkování pak patří Naději, hlavní partnerské sociální organizaci, mj. za pomoc s průzkumem potřeb lidí bez domova a v nouzi. V neposlední řadě naše poděkování patří také všem lidem bez domova a v nouzi, kteří nám poskytli zpětnou vazbu v rámci rozhovorů pro tuto publikaci.





## SEZNAM ZDROJŮ:

**Bundesministerium für Arbeit und Soziales.** (2022). Empirische Untersuchung zum Gegenstand nach § 8 Absatz 2 und 3 Wohnungslosenberichterstattungsgesetz [Forschungsbericht]. Bremen / München. Dostupné z: [https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/Forschungsberichte/fb-605-empirische-untersuchung-zum-wohnungslosenberichterstattungsgesetz.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/Forschungsberichte/fb-605-empirische-untersuchung-zum-wohnungslosenberichterstattungsgesetz.pdf?__blob=publicationFile&v=1).

**ETHOS: European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení FEANTSA).** (2005). [online]. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf).

**European Parliament.** (2020, 20. listopadu). EU should set goal to end homelessness by 2030. Dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/news/cs/press-room/20201120IPR92124/eu-should-set-goal-to-end-homelessness-by-2030>.

**Fondation Abbé Pierre – FEANTSA.** (2022). Seventh Overview of Housing Exclusion in Europe 2022. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/public/user/Resources/reports/2022/Rapport\\_Europe\\_GB\\_2022\\_V3\\_Planches\\_Corrected.pdf](https://www.feantsa.org/public/user/Resources/reports/2022/Rapport_Europe_GB_2022_V3_Planches_Corrected.pdf).

**Fondation Abbé Pierre – FEANTSA.** (2023). Eighth Overview of Housing Exclusion in Europe. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/public/user/Resources/reports/2023/OVERVIEW/Rapport\\_EN.pdf](https://www.feantsa.org/public/user/Resources/reports/2023/OVERVIEW/Rapport_EN.pdf).

**Hradecký, I.** (1996). Bezdomovství – extrémní vyloučení. Praha: Naděje. Dostupné z: [https://nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/1996bezdomovstvi\\_exv.pdf](https://nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/1996bezdomovstvi_exv.pdf).

**Hradecký, I., & Kolektiv.** (2007). Definice a typologie bezdomovství. Praha: Naděje. Dostupné z: <https://nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2007dtbezd.pdf>.

**MPSV ČR.** (2013). Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020. Praha. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bezdomovectvi.pdf>.

**MPSV ČR.** (2020). Strategie sociálního začleňování 2021 – 2030. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Strategie+soci%C3%A1ln%C3%ADho+za%C4%8Dle%C5%88ov%C3%A1n%C3%AD+2021-2030.pdf>.



**Ministerstvo vnitra ČR.** (2023). Čtvrtletní zpráva o migraci I.2023 [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/ctvrtletni-zprava-o-migraci-za-i-ctvrtleti-2023.aspx>.

**Otevřená společnost, o.p.s.,** Ekumenická akademie, z. s. (2023). Mapa exekucí. [cit. 2023-01-09]. Dostupné z: <http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2/>.

**SocioFactor s.r.o.** (2022). Sčítání osob z vybraných kategorií klasifikace ETHOS [Souhrnná výzkumná zpráva]. Dostupné z: [http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/Souhrnn\\_zvren\\_zprva.pdf](http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/Souhrnn_zvren_zprva.pdf).

**Vašát, P.** (2021). Na jedné lodi. Globalizace a bezdomovectví v českém městě. Praha: Nakladatelství Academia / Sociologický ústav AV ČR, v. v. i.

**VÚPSV, v. v. i.** (2019). Sčítání osob bez domova v České republice 2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/document-s/20142/225517/S%C4%8D%C3%ADt%C3%A1n%C3%AD+o-sob+bez+domova+v+%C4%8Cesk%C3%A9+repub-lice+2019+%28V%C3%9APSV%2C+v.+v.+i.%29.pdf/5adddd29-8010-1c75-49f6-24ea82721436>.

### Webové zdroje:

Česko.Digital, <https://cesko.digital/projects/digitalni-inkluzi>.

Evropský Parlament, <https://www.europarl.europa.eu/news/cs/press-room/20201120IPR92124/eu-should-set-goal-to-end-homelessness-by-2030>

Fondation Abbé Pierre, <https://www.fondation-abbe-pierre.fr/>.

Mapa exekucí, <http://www.mapaexekuci.cz/>.

Portál centra sociálních služeb Praha pro lidi bez domova, <https://bezdomova.eu>.

Registr poskytovatelů služeb, <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>.

### Další užitečné webové zdroje:

Mapa bez domova, <https://www.mapabezdomova.cz/>.

Místní místním, <https://mistnimistnim.cz/>.





## **BEZ PŘEDSUDKŮ**

Solidární síť a podpora lidí bez domova a v nouzi v Praze

vedení projektu Ester Pacltová  
editace Kateřina Škrabanová, Laura Vassileva, Romana Davidová  
a Václav Mejstřík

kolektiv Místní místním Ester Pacltová, Veronika Kličková  
a Tereza Malá

grafické zpracování a sazba Jozef Čižmár a Zdeněk Trinkewitz

fotografie archiv Místní místním, z.ú.

tisk Indigoprint s.r.o.

vydala organizace Místní místním, z.ú.

K Brance 11/19e, Stodůlky (Praha 13), 155 00 Praha


roku 2023 jako svou 1. publikaci, první vydání

[www.mistnimistnim.cz](http://www.mistnimistnim.cz)

[info@mistnimistnim.cz](mailto:info@mistnimistnim.cz)

ISBN 978-80-11-03687-4 (brožováno, 1. vydání)

ISBN 978-80-11-03688-1 (online; pdf, 1. vydání)



Publikace „Bez předsudků“ od kolektivu Místní místním představuje inspirativní zamyšlení nad solidaritou s lidmi bez domova a v nouzi a snaží se přinést progresivní pohled na problematiku bezdomovectví. Je určena široké veřejnosti, která vůči situaci lidí v nouzi a bez domova nechce být lhostejná, byť je podpora lidí bez domova v naší společnosti často okrajovým tématem. A možná právě proto máme za cíl otevírat progresivní diskuzi o bezdomovectví. V naší debatě přistupujeme ke všem lidem s respektem a bez předsudků. Současně považujeme za velmi důležité dát prostor právě těm, kteří tradičně čelí mnoha předsudkům, zapomíná se na ně nebo se před jejich problémy zavírají oči, ačkoliv jsou součástí naší společnosti – lidem bez domova a lidem v nouzi.

Publikace přináší úvod do tematiky bezdomovectví, možnosti, jak můžeme my sami\* y lidem v nouzi pomoci a v neposlední řadě také autentické příběhy lidí bez domova. Tím vším text vyzývá k překonání předsudků a kritickému zkoumání problematiky, která je často v naší společnosti opomíjena. A především autorský kolektiv sdílí v textu dobrou praxi Solidární sítě podniků, kterou nevládní organizace Místní místním již od roku 2017 vytváří. V době tvorby této publikace sdružuje Solidární síť již 30 podniků v 9 městských částech Prahy. Její snahou je poskytovat základní infrastrukturu lidem bez domova a v nouzi, jako je přístup k vodě, toaletě nebo nabíjení telefonu. Zároveň nabídku rozšiřuje o služby, které může předplatit veřejnost a tím se zapojit do sousedské solidarity: od kávy a oběda po oblečení a dokonce i divadelní vstupenky. „Bez předsudků“ chce sloužit jako inspirace pro další iniciativy a města v České republice, které chtějí implementovat podobné záchranné sítě či jiné typy sociálních inovací ve svém prostředí. Publikace ilustruje, jak solidární přístup k bezdomovectví může zároveň stimulovat pozitivní změny ve společnosti a zvýšit povědomí o této problematice, přispívající k vytvoření sociálně angažovanějšího a vstřícnějšího prostředí pro všechny.

ISBN 978-80-11-03687-4



9 788011 036874

