

Vznik / rozvoj azylového domu

Případová studie č. 6

březen 2023

Zadavatel
Magistrát hlavního
města Prahy

Zpracovatel
Ernst & Young, s.r.o.

1. Vstupní analýza

Tato případová studie je zpracována jako součást Závěrečné evaluace Operačního programu Praha – pól růstu ČR (dále „OP PPR“). Případová studie detailně analyzuje projekt zaměřený na vznik nebo rozvoj azylového domu¹. Projekt byl pro případovou studii vybrán Ernst & Young, s.r.o. (dále „EY“) a schválen Zadavatelem. Projekt řeší problém špatného technického stavu tří objektů ve vlastnictví Arcidiecézní charity Praha (dále „ADCH Praha“), pro účely této případové studie byly blíže zkoumány pouze 2 objekty, které poskytují stejný typ sociální služby, konkrétně se jedná o:

- ▶ **Azylový dům sv. Terezie**, který je určen pro osoby bez přístřeší a osoby ohrožené bezdomovectvím.
- ▶ **Azylový dům Gloria**, který je určen pro rodiny s dětmi v nepříznivé sociální situaci, včetně rodin s jedním rodičem samoživitelem / samoživitelkou.

Projekt byl realizován v rámci SC 3.1 Posílení sociální infrastruktury pro integraci, komunitní služby a prevenci. Cílem projektu bylo nejen posílení sociální infrastruktury pro integraci, komunitní služby a prevenci, ale také zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Při vyhodnocení efektů intervencí v této aktivitě jsme se zaměřili na dopad projektu na udržitelnost výsledků intervencí a jejich efektů jak pro osoby z cílových skupin, tak podmínky pro tuto udržitelnost po skončení financování aktivit z OP PPR, například v podobě navazujících projektů nebo financování z jiných zdrojů.

V souladu s Teorií změny jsme ověřili Mechanismus osvěty, kdy se v sociální službě, ale také v komunitě, která při službě vzniká, klienti dozvídají, kdo z dalších subjektů jim je k dispozici, jak se na ně obrátit, a s čím jim mohou být nápomocní. Zároveň jsme ověřili Mechanismus sebedůvěry, podle kterého klienti v běžné situaci nekomunikují, protože si nevěří, v rámci dostupných sociálních služeb a dalších návazných služeb dochází k aktivitám, které sebedůvěru posilují, a poté začnou komunikovat i v běžných situacích.

¹ **Rozvoj sociálních služeb Arcidiecézní charity Praha** (registrační číslo projektu CZ.07.3.56/0.0/0.0/17_052/0000903).



2. Abstrakt

Rozvoj sociálních služeb Arcidiecézní charity Praha

Cíl: Posílení sociální infrastruktury pro integraci, komunitní služby a prevenci a zároveň také zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Datum realizace: 3/2019 – 8/2020

CÍLOVÉ SKUPINY a AZYLOVÉ DOMY :



osoby bez přístřeší a osoby ohrožené bezdomovectvím (Azylový dům sv. Terezie)
rodiny s dětmi v nepříznivé sociální situaci, včetně rodin s jedním rodičem samoživitelem nebo samoživitelkou (Azylový dům Gloria)

STAV

Nedostatečné kapacity sociálních služeb v oblasti řešení bytové nouze a zvětšování cílové skupiny.

VÝSTUP

Vytvoření nebo rozvoj azylového domu a zajištění provozu, včetně návazných služeb.

VÝSLEDEK

Modernizovaná infrastruktura a zkvalitnění sociálních služeb

FAKTORY ÚSPĚCHU

Dlouhodobá zkušenost s cílovou skupinou

Finanční zajištění projektu po skončení financování z OP PPR

Velikost a stabilita organizace a personální stabilita azylových domů

Rozsáhlá spolupráce s jinými organizacemi

EY



Aktivní zapojování osob z cílových skupin do projektu se lépe dařilo tam, kde nebylo sociální vyloučení tak zásadní

U obou azylových domů se objevují klienti, kteří v prostředí azylových domů pobývají dlouhou dobu, a tudíž je jejich sociální integrace složitější. Tito klienti zpravidla vydrží v jednom azylovém domě pouze několik měsíců, což neumožňuje řešit podstatu jejich problému. Po příchodu do nového azylového domu se situace opakuje a klient se tak ve spirále cyklických situací a problémů, ze které je velmi těžké vystoupit. Tuto situaci způsobuje primárně charakteristika cílové skupiny, která se vyznačuje kumulací problémů a znevýhodnění, což v důsledku znamená složité komplexní řešení nepříznivé sociální situace. Důvodem je ale také nedostupnost návazných služeb, především dostupného bydlení. Klienti azylového domu si totiž obvykle nemohou dovolit běžný komerční pronájem, podporované bydlení se sníženým nájmem je pro jejich situaci zásadní.



Dlouhodobá zkušenost s cílovou skupinou

Arcidiecézní charita Praha poskytuje cílové skupině služby dlouhodobě. Díky této dlouhodobosti tak má zajištěné kontakty a vazby i na jiné organizace a spolky, díky čemuž dokáže komplexně řešit problémy svých klientů, a to v různých oblastech které podporují sociální vyloučení klienta, jako je nedostačující finanční gramotnost, exekuce, soudní spory a další. Výhodou je také velikost a stabilita organizace.



Silné finanční zázemí Arcidiecézní charity Praha

Velkou výhodou zřizovatele azylových domů je relativní finanční stabilita Arcidiecézní charity Praha a jejího zřizovatele Arcibiskupství pražského. Tato stabilita umožňuje zachovat činnost a kvalitu služeb v plné výši, a to díky diverzifikaci zdrojů financování poskytovaných sociálních a návazných služeb. Jedná se o atribut, který není pro provoz azylových domů pro náročné cílové skupiny typický.

EY



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
OP Praha – pól růstu ČR



3. Popis projektu

Projekt řešil problematiku nedostatečné kvality poskytovaných služeb ADCH Praha na území hlavního města Prahy. Projekt reagoval na aktuální stav sociálních služeb, který byl z hlediska kvality, kapacity a dostupnosti nedostatečný. Vzhledem k nárůstu problémových cílových skupin rostou také požadavky na množství a kvalitu poskytovaných služeb. Cílové skupiny projektu se navíc řadí mezi nejvíce problémové. Osoby se nacházejí ve velmi nepříznivé sociální situaci a potřebují s jejím řešením pomoci, k tomu jsou však nezbytné vhodné podmínky k poskytování sociálních služeb.

Technický stav objektů, v nichž byly poskytovány tyto sociální služby, byl pro dotčené cílové skupiny nevyhovující. Ze zkušeností ADCH Praha plyne, že rekonstrukce či nové vybavení značně přispěje k navýšení motivace, a tím zprostředkovaně ke zlepšení řešení životní situace cílových skupin. Lepší technický stav budov vede k lepšímu fungování těchto sociálních služeb a ty pak poskytují lepší podmínky pro vybrané cílové skupiny osob.

Cílem projektu tak bylo zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb – dvou azylových domů². Sociální služby ADCH Praha byly osazeny zastaralým a nevyhovujícím vybavením. Oprava stavebních prvků a obnova vybavení proto byla nutná. Sociální služby se obecně potýkají s nedostatkem finančních prostředků, nedostatečnou bezbariérovostí, zastaralým vybavením a podobně. V objektech byly problémy s úniky tepla či velmi nevyhovující podlahy. Taktéž nebyla dostatečně vyřešena bezbariérovost, která má přímý dopad na rozsah a kvalitu služeb pro osoby se zdravotním postižením. V azylovém domě Gloria pro ženy a matky s dětmi, které jsou zde často na tzv. utajený pobyt³, bylo potřeba zařízení lépe zabezpečit vhodnějším systémem, než kterým azylový dům disponoval. Vybavení v obou azylových domech bylo velmi zastaralé a poničené a nesplňovalo tak již kritéria pro poskytování kvalitních služeb.

4. Charakteristika realizátora projektu a motivace k realizaci projektu

ADCH Praha je církevní právnická osoba, jejímž zřizovatelem je Arcibiskupství pražské. ADCH Praha pomáhá lidem v nouzi, jako jsou například senioři, osoby se zdravotním postižením, osamělé matky s dětmi, osoby bez domova a další a je jedním z největších poskytovatelů sociálních služeb v Praze. Zakládá a provozuje azylové domy, denní stacionáře, poradny, pečovatelské a další služby. Charita se rovněž věnuje vzdělávání pracovníků a jejich další profesionalizaci. Její činnost se zaměřuje zejména na oblast pražské arcidiecéze⁴, ale také na zahraniční oblasti jako je například Indie, Uganda, Zambie, Bělorusko nebo Albánie. ADCH Praha patří ke Caritas Internationalis, což je zastřešující organizace pro 165 národních charitních sdružení působících po celém světě.

ADCH Praha se dlouhodobě věnuje lidem v nouzi a primární motivací je rozšíření a zkvalitnění stávající šíře sociálních služeb, které poskytuje. Rozvoj sociálních služeb poskytovaných ADCH Praha bude mít pozitivní dopad zejména na opětovné sociální začleňování a osamostatnění cílových skupin. Dosaženo má být pozitivní změny v kvalitě poskytovaných služeb a posílení infrastruktury v oblasti bezdomovectví a prevence a v oblasti podpory rodin s dětmi v nepříznivé sociální situaci.

² Projekt řešil problém špatného technického stavu tří objektů ve vlastnictví ADCH Prahy, ve kterých jsou poskytovány tyto sociální služby v podobě azylového domu, noclehárny a sociální rehabilitace. Případová studie se však zaměřuje pouze na azylové domy, které jsou situovány ve 2 objektech.

³ Zpravidla se jedná o osoby vystavené domácímu násilí.

⁴ Jedná se o území, které zahrnuje Hl. m. Prahu, Středočeský kraj a část Ústeckého kraje.



5. Výsledky projektu a faktory jeho úspěchu

Projekt pomohl kultivovat prostředí azylových domů, tato kultivace umožnila zajistit klientům důstojné prostředí k životu, což dále zvýšilo jejich motivaci k řešení komplexních problémů, souvisejících s jejich nepříznivou sociální situací.

Azylový dům sv. Terezie

Azylový dům je primárně určen pro osoby bez přístřeší a řeší oblast dostupného systému bydlení pro tyto osoby, které je nedostačující. Azylový dům však také řeší příčiny tohoto stavu, neboť bezdomovectví není příčinou, ale následkem souboru problémů, které tvoří sociálně nepříznivou situaci klienta. Azylový dům tak se svými klienty řeší i problematiku oblasti sociálních dávek, možnosti zaměstnání, například v podobě veřejně prospěšných prací a podobně.

“ Velký problém je u klientů s duševní poruchou, která často stála na počátku jejich problému s bezdomovectvím. V případě neléčení těchto psychických poruch, což u osob na ulici není nic neobvyklého, je spolupráce a řešení jejich problémů velmi obtížné, téměř nemožné.

[ředitel azylového centra]

”



Azylový dům má kapacitu 74 lůžek, z čehož je 34 lůžek vyčleněno pro azylový dům a zbylé prostory fungují jako noclehárna. V posledních 22 letech se kapacita postupně navyšovala podle postupného opouštění bytů původními nájemníky. V současné době je kapacita azylového domu na své horní hranici. Převís poptávky je značný, obvyklá čekací doba se pohybuje v řádu několika měsíců.



Typický klient centra není jednoznačně definován, zahrnuje jak osoby, které jsou marginalizovány a dlouhodobě stojí na okraji společnosti, tak osoby, které docházejí každodenně do zaměstnání. Zhruba 70 % klientů však tvoří muži, což je pro tuto cílovou skupinu typické. Věková struktura klientů se v čase částečně proměňuje, v minulosti se spíše jednalo o osoby středního věku, dnes však přibývá osob v nižším a vyšším věku.

Určitým specifickým azylového domu je to, že jeho část je speciálně upravena pro seniory, u nichž je nalezení vhodného ubytování a jeho financování velmi problematické. Prostředky z projektu OP PPR představovaly pro azylový dům šanci na materiální zkvalitnění služeb, neboť bylo nutné upravit prostory do důstojného a použitelného stavu, což je elementární součástí **kvality sociálních služeb**. Prostředky OP PPR tak byly použity na zkvalitnění služby, nikoliv na navýšení kapacity, což výzva, ze které byl projekt podpořen, ani neumožňovala.



Azylový dům Gloria



Azylový dům je primárně určen pro rodiny s dětmi v nepříznivé sociální situaci, včetně rodin s jedním rodičem samoživitelem / samoživitelkou. Jedná se o specifickou cílovou skupinu, ve které se velmi často objevují oběti domácího násilí. Na to se v mnoha případech vážou další problémy, typicky posttraumatický syndrom a další psychické problémy, které jsou v azylovém domě řešeny ve spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi. Azylový dům tak řeší nejen bytovou potřebu, ale také učí klienty rozpoznávat nebezpečné vzorce chování, řešit krizové situace a napomáhá zvyšovat jejich sebevědomí. Prostředky OP PPR byly tak jako u předchozího azylového domu využity na zkvalitnění služby, nikoliv na rozšíření jeho kapacity, což výzva, ze které byl projekt podpořen, ani neumožňovala.

Azylový dům má kapacitu 40 lůžek + 8 dětských postýlek. Kapacita azylového domu je využívána naplno, ale převis poptávky nad nabídkou lze jen těžko odhadnout, neboť klienti si zpravidla podávají více žádostí do různých azylových domů.



Typický klient centra je zpravidla žena s nízkým vzděláním. Velmi častým znakem jsou deficit v sociálním kapitálu a v sociálních dovednostech. Velmi častá je také absence základní finanční gramotnosti a z ní vyplývající problémy s hospodařením.

Oproti klientům Azylového domu Terezie jsou klientky více motivované řešit svou tíživou situaci, což pramení především z jejich mateřství a nutné péče o nezaopatřené dítě. Přítomnost dítěte zajišťuje v případě azylového domu Gloria určitou vyšší benevolenci k přestupkům jejich klientek, což platí hlavně v prvotních měsících pobytu. Závažné přestupky tolerovány nejsou. V azylovém domě sv. Terezie je režim striktnější již od počátku pobytu. Samotné porovnání klientů jednotlivých azylových domů je však podle představitelky azylového domu velmi problematické a není úplně možné.

“ *Azylovému domu a jeho zaměstnancům zůstanu navždy dlužná, ne proto, co udělali pro mě, ale proto, co udělali pro moje dítě.* ”

[klientka azylového centra]



Společné znaky azylových domů

U obou azylových domů se objevují klienti, kteří v prostředí azylových domů pobývají velmi dlouhou dobu, a tudíž je pro ně sociální integrace zpravidla složitější. Tito klienti vydrží v azylovém domě jen několik měsíců⁵, což neumožňuje řešit podstatu jejich problému. Často se tak do služby typu azylový dům vrací opakovaně, pro klienty se tak jedná o začarovaný kruh, ze kterého je velmi těžké vystoupit. Tuto situaci způsobuje v první řadě charakteristika cílové skupiny, která se vyznačuje kumulací problémů a znevýhodnění (obvykle nízká úroveň vzdělání, dlouhodobá nezaměstnanost, exekuce, psychiatrické diagnózy či podobně), což v důsledku znamená složité komplexní řešení nepříznivé sociální situace. Důvodem je ale také nedostupnost návazných služeb, především dostupného (sociálního) bydlení. Klienti azylového domu si totiž obvykle nemohou dovolit běžný komerční pronájem, podporované bydlení se sníženým nájemem je pro jejich situaci zásadní.

Pobyt v azylovém domu trvá zpravidla 6 až 12 měsíců. V případě Azylového domu sv. Terezie je to většinou 6 měsíců a v případě domu Gloria naopak měsíců 12, pro oba tyto azylové domy však platí, že tato doba není striktní a může být prodloužena. Vždy se zohledňují specifika jednotlivých klientů a jejich možnosti.

“

Podmínka „zpravidla rok“, která je uvedena v zákoně, je velmi nešťastná, pro mnohé matky to stačí, pro některé však ne. Změny návyků dospělého člověka nejsou lehké, nejdříve musí přijít důvěra a její vybudování u klientek se špatnou životní zkušeností trvá dlouho. [ředitelka azylového centra]

”

Pro oba azylové domy je společným znakem nižší fluktuace jejich zaměstnanců, což je v prostředí sociálních služeb spíše netypické. Tato nižší fluktuace a personální zajištění tak umožňuje dlouhodoběji držet kvalitu nastavených služeb. Ale také navázat důvěru mezi klienty a pracovníky azylových domů.

Finanční prostředky OP PPR umožnily zajistit obnovy domů a jejich vybavení. Díky tomu byla zajištěna kvalita prostředí, ve kterém klienti žijí. Zároveň mohly být finanční prostředky získané od menších dárců využity na nadstavbové aktivity, jako například výlety pro děti, zajištění oblečení a další. Vzhledem k lokaci azylových domů v Praze, kde se kumulují sociálně patologické jevy a absentují sociální byty, je podpora sociálních služeb významnou podmínkou pro zajištění integrace osob z cílových skupin.

Činnost obou azylových domů, vzhledem ke společnému zřizovateli, je po skončení financování z OP PPR zajištěna z dotačních programů ze státního rozpočtu a rozpočtu MHMP, doplnkově pak z prostředků charity. Lze tedy očekávat, že nedojde k omezení služeb, nebo k zeštíhlování personálního zajištění služby. Sami představitelé charity toto vnímají jako velké plus, které dovoluje kontinuálně pokračovat v kvalitě a rozsahu činnosti, které bylo dosaženo také díky prostředkům z OP PPR. Z důvodu stejného zřizovatele je rovněž fungování obou azylových domů z hlediska procesů velmi podobné a odlišnosti pramení především z rozdílnosti jejich klientů, respektive cílových skupin.

Oslovení klienti obou azylových domů hodnotí jejich služby velmi pozitivně a proklamují, že bez možnosti využití azylového domu by došlo k výraznému zhoršení kvality jejich života. Azylový dům jim umožnil přechodné řešení bytové nouze, v níž se snaží si zajistit standardní bydlení. Řešení jejich tíživé sociální situace si nedovedou bez azylového domu představit.

⁵ Smluvní doba pobytu je v obou azylových domech nastavena na 6 měsíců.



Informace o EY

EY je předním celosvětovým poskytovatelem odborných poradenských služeb v oblasti auditu, daní, transakčního a podnikového poradenství. Znalost problematiky a kvalita služeb, které poskytujeme, přispívají k posilování důvěry v kapitálové trhy i v ekonomiky celého světa. Výjimečný lidský a odborný potenciál nám umožňuje hrát významnou roli při vytváření lepšího prostředí pro naše zaměstnance, klienty i pro širší společnost.

Název EY zahrnuje celosvětovou organizaci a může zahrnovat jednu či více členských firem Ernst & Young Global Limited, z nichž každá je samostatnou právníkou osobou. Ernst & Young Global Limited, britská společnost s ručením omezeným garancí, služby klientům neposkytuje. Pro podrobnější informace o naší organizaci navštivte prosím naše webové stránky ey.com.

© 2022 Ernst & Young, s.r.o. | Ernst & Young Audit, s.r.o. | E & Y Valuations s.r.o.
Všechna práva vyhrazena.

ey.com