

TENTO PROJEKT 3/4160 JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKOU UNIÍ
Komunitní plánování sociálních služeb Statutárního města Mladá Boleslav

**ANALÝZA POTŘEB CÍLOVÉ SKUPINY „OSOBY V KRIZI,
NÁRODNOSTNÍ MENŠINY, OSOBY OHROŽENÉ ZÁVISLOSTÍ“
VE MĚSTĚ MLADÁ BOLESLAV**

na základě sběru dat uskutečněného v dubnu 2007



Vypracovala: Agora Central Europe, Petra Rezka 12, Praha 4, www.agora-ce.cz

Květen 2007

Obsah

<u>0. Úvod, metodologie a základní výsledky</u>	3
<u>I. Důvody a příčiny</u>	6
<u>II. Současná situace</u>	11
<u>III. Budoucnost</u>	18
<u>IV. Informování</u>	21
<u>V. Shrnutí</u>	22

0. Úvod, metodologie a základní výsledky

Pracovní skupina zaměřená na cílové skupiny „osoby v krizi, národnostní menšiny, osoby ohrožené závislostí“ se na svých jednáních v průběhu března shodla na potřebě vytvoření analytických podkladů mapujících potřeby, problémy a možná řešení u osob daných cílových skupin. Tyto podklady pak chce pracovní skupina dále využít při přípravě první verze Komunitního plánu sociálních služeb ve městě Mladá Boleslav.

Metodologie

Postupně byl ve spolupráci s Agorou CE dohodnut postup a vytvořeny podkladové formuláře, do kterých sami členové pracovní skupiny (jako poskytovatelé služeb daným cílovým skupinám) pak zaznamenávali svá zjištění. Podkladové formuláře byly rozděleny do několika částí a zjišťovaly následující údaje:

- I. Důvody, přesněji:
- bezprostřední důvody, kvůli kterým se dotčený dostal do dané situace
 - dlouhodobé příčiny, které mohly mít vliv na jeho současnou situaci
- II. Současná situace, přesněji:
- aktuální problémy, které musí klient řešit
 - řešení aktuálních problémů - co všechno si dotčený myslí, že by mu v jeho situaci pomohlo
 - jaké služby využívá v současné době
 - jaké služby již využil dříve
 - snaha o aktivní řešení stávající situace - jak sám aktivně hledá pomoc
- III. Budoucnost, přesněji:
- představa o budoucnosti, jaké má životní priority
 - představa o budoucnosti, jaké vyvíjí úsilí ke zlepšení situace
- IV: Informace, přesněji:
- existující způsoby informování, kterých respondenti sami využili a dozvěděli se tak o službách
 - nové způsoby informování, jak by chtěli být informováni v budoucnu

Celá tato zpráva je také členěna s ohledem na výše uvedené části dotazníku.

Vedle samotné struktury dotazníku jsou velmi důležité i formy sběru dat. Byly dohodnuty tři :

Formulář A. - Údaje z interních materiálů jednotlivých poskytovatelů. Na základě svých evidencí, vlastních šetření, informací ve spisech atd.

Formulář B. - Vlastní náhled poskytovatele na situaci uživatelů sociálních služeb. Na základě svých znalostí a zkušeností každý poskytovatel vyjádřil svůj pohled na věc. Je pochopitelné, že názory poskytovatele a uživatele se lišily (oba dva vnímají situaci, problémy, možné řešení atd. odlišně).

Formulář C. - Krátké dotazování mezi uživateli sociálních služeb. Formulář obsahoval kromě témat i návrh možných otázek. Poskytovatelé dotazovali své klienty (návrh otázek ve formuláři byl jen pro inspiraci, otázky bylo třeba vždy položit s ohledem na situaci či charakteristiku respondenta).

Díky rozdílným zdrojům dat jsme tak mohli získat pestřejší pohled na věc, kdy názory samotných klientů byly konfrontovány s odborným pohledem poskytovatele i jeho informacemi uvedenými v archívech, spisové službě apod. Každý formulář navíc obsahoval prostor pro definici cílové skupiny.

Vedle těchto základních informací byli členové pracovní skupiny požádáni o vytvoření krátké **případové studie** popisující ve volném textu (1-2 strany) životní cestu vybraného klienta/klientů, současnou situaci i případné cesty dál. Pokud to bylo možné, měli poskytovatelé připravit více case studies o klientech z různých cílových skupin.

Základním cílem předkládané zprávy není podrobně analyzovat situaci jednotlivých cílových skupin. K tomu jsou mnohem více povolanejší sami členové pracovní skupiny, kteří situaci „své“ cílové skupiny znají nejlépe. **Hlavním cílem je pokusit se agregovat získané informace a upozornit na ty aspekty/problémy/situace/řešení, která jsou pro všechny sledované cílové skupiny společné** a členové pracovní skupiny by je díky svému profesnímu zaměření jen na vybranou cílovou skupinu nemuseli společně odhalit. Každá otázka je analyzována zvlášť, s ohledem na tři rozdílné způsoby sběru dat (formuláře A, B a C). Vždy jsme se snažili o celkové zhodnocení řešeného tématu/otázky a nesnažili jsme se zacházet do přílišných detailů, které opět znají sami poskytovatelé lépe. Pokud byly zjištěny odchylky v odpovědích dle různých cílových skupin (viz dále), je na ně v textu upozorněno. Analýza otázky je tvořena jak přehledem, který obsahuje frekvence sledovaných případů, tak jeho komentovaným popisem. Pro každou otázku byly vždy předem připraven soubor jevů, jejichž četnost v odpovědích na danou otázku jsme poté zjišťovali. Získaná data lze co do struktury i obsahu charakterizovat jako data kvalitativní a jejich analýza do značné míry závisí na přístupu a pojetí výzkumníka (zejména s ohledem na výčet a definici jednotlivých sledovaných jevů a jejich charakteristik). Vzhledem ke kvalitativní povaze zpracovávaných dat nelze předkládané závěry jednoduše zobecnit na dané cílové skupiny. Dále prezentované závěry mají pomoci těm, kteří budou připravovat komunitní plán rozvoje sociálních služeb, získat celistvý pohled na situaci sledovaných cílových skupin.

Základní výsledky

Celkově jsme pracovali se 151 odevzdanými a vyplněnými formuláři a 7 případovými studii. Níže uvedený přehled poskytuje základní informace o počtech různých formulářů od jednotlivých poskytovatelů/členů pracovní skupiny¹. Ačkoliv je počet předaných dotazníků relativně velmi vysoký, v mnoha případech se stalo, že některé otázky (zejména směřující k aktivnímu řešení současné či budoucí situace a také nových zdrojů informování) nebyly zodpovězeny.

Organizace	formulář A.	Formulář B.	Formulář C.	Případová studie
Jekhetani Luma	19	19	19	2
Probační a mediační služba	10	0	0	3
Linka důvěry SOS	10	10	10	1
Sociální kurátor/ Romský poradce	11	11	10	
o.s. Semiramis	1	1	1	1
Naděje	6	5	8	0
celkem	57	46	48	7

Předtím, než se začneme zabývat jednotlivými otázkami, je třeba se ještě na chvíli zastavit u těchto základních výsledků:

¹ Zadání pro vyplňování znělo 10-30 dotazníků dle možností (myšleno ve formuláři C.) a většina poskytovatelů se držela při dolní hranici tohoto zadání.

- Organizace Jekhetani Luma přistoupila ke sběru dat důkladně a dodala celkem 19 trojic formulářů. Je to bezesporu chvályhodný výsledek, který ale může ve svém důsledku částečně ovlivnit celkové výstupy (zkrátka problémy, které popisují její klienti mohou případně zastínit problémy klientů jiných poskytovatelů).
- Ke zpracování jsme od Probační a mediační služby (PMS) získali pouze formuláře A. a případové studie. Nevíme, zda PMS zpracovala i ostatní formuláře. Každopádně, díky zpoždění dodání vyplněných formulářů byla data předávána na několikrát a navíc v různé formě (něco elektronicky a něco v tištěné podobě). Je proto možné, že došlo ke ztrátě dat v průběhu jejich doručení zpracovatelům.
- Občanské sdružení Semiramis dodalo vždy pouze jeden vyplněný formulář. Zdá se ale, že formuláře mají charakter souhrnných formulářů (např. formulář C. obsahuje zcela evidentně výpovědi několika rozdílných klientů). Ačkoliv zde hovoříme pouze vždy o jednom vyplněném formuláři, při práci se snažíme se získanými informacemi pracovat odděleně.
- Naděje dodala nestejný počet vyplněných formulářů, což znemožňuje jejich párování, resp. sledování jednoho případu z různých úhlu pohledu (informace o jednom klientovi z různých formulářů). Stejně tak nelze párovat informace od Semiramis a navíc nemáme data z formulářů B. a C. od PMS. Původní záměr sledovat každý jednotlivý případ z různých úhlů pohledu (a posléze z toho vyvodit obecné trendy a závěry) tak nemohl být realizován.
- V získaných datech jsou zohledněny názory těchto cílových skupin:
 - **Osoby ohrožené sociální exkluzí/osoby sociálně vyloučené.** Jedná se o téměř všechny klienty sociálního kurátora/romského poradce a také o klienty Organizace Jekhetani Luma².
 - Jako **osoby v krizi** označuje své klienty Linka Důvěry SOS.
 - Semiramis se věnuje uživatelům a experimentátorům s návykovými látkami. Kromě toho i některé klienty dalších organizací (Linka Důvěry, Naděje) lze chápat jako **osoby trpící závislostmi/ osoby ohrožené závislostí.**
 - Naděje pak nejčastěji definuje své klienty jako **bezdomovce**
 - Bez označení ponechala své klienty Probační a mediační služba.
- V tomto dokumentu nejsou obsaženy případové studie, protože ne všechny jsou k dispozici v elektronické podobě, abychom je mohli do dokumentu zkopírovat.

² Jekhetani Luma uvedla poměrně obsáhlou definici své cílové skupiny (viz níže), předkládáme, že pro zjednodušení je označení jejich klientů jako Osoby ohrožené sociální exkluzí/osoby sociálně vyloučené možné. Definice cílové skupiny Jekhetani Luma: *Jedinci nebo rodiny s dlouhodobě nízkými příjmy, nezaměstnaní či s dlouhodobě nezaměstnanými členy, s nízkou uplatnitelností na volném trhu práce, s nízkým či chybějícím vzděláním a v důsledku toho se sníženou praktickou gramotností až negramotností a sníženým právním a občanským vědomím, lidé závislí na dávkách státní sociální podpory, se ztíženým přístupem k institucionální pomoci a dalším veřejným službám, neschopní řešit svou situaci z vlastních zdrojů nebo za pomoci rodiny a přátel, s malou sociální mobilitou a obtížemi při kontaktu s institucemi a sociálním prostředím, s bydlištěm v obci na území bývalého okresu Mladá Boleslav nebo s blízkým vztahem k osobě zde bydlící.*

I. Důvody a příčiny

První část dotazníku zjišťovala jaké byly bezprostřední důvody vzniku dané situace i jaké dlouhodobé příčiny měly vliv na vznik současné obtížné situace klientů.

I.1. Aktuální důvody vzniku dané situace

Na základě analýzy všech tří zdrojů dat bylo celkově identifikováno 9 hlavních skupin důvodů vzniku současné situace. Jako tři hlavní a nejčastěji zmiňované důvody³ lze označit – finanční problémy, páčání trestné činnosti a jeho následky a problémy s bydlením. Podívejme se na různé skupiny důvodů podrobněji:

Důvod		četnost absolutní			
oblast	podrobně	celkem	A	B	C
finance	bez příjmů	15	6	6	3
	s nízkými příjmy (soc. dávky apod.)	19	5	8	6
	dluhy	22	8	8	6
	exekuce (hrozící, proběhlá apod.)	6	4	1	1
trestná činnost	návrat z výkonu trestu, přerušení trestu apod.	23	10	8	5
	náhradní trest, dohled apod.	7	7	0	0
	páchání trestné činnosti, soudní řízení	8	3	4	1
bydlení	bez bydlení (vlastní byt, nájemní smlouva atd.)	26	9	8	9
	blíží se vystěhování z bytu, ubytovny atd.	16	5	3	8
	vystěhování z města	11	3	1	7
vztahy	rodinné vztahy rodiče vs. děti (vyhození z bytu, odebrání dětí apod.)	18	7	7	4
	emoční vztahy v rodině (rozvod/rozchod, úmrtí, citová závislost apod.)	31	9	9	13
zdraví	špatný psychický stav (dlouhodobý/léčení v PL, aktuálně, stres)	25	9	9	7
	zdravotní stav (úrazy, ochrnutí, nemoci atd.)	17	7	6	4
osobní charakteristiky	nízká motivace, schopnosti	10	4	4	2
	nedostatečné vzdělání	6	3	3	0
	nízké právní vědomí	13	6	5	2
zaměstnání	bez stálého zaměstnání (brigády, práce na černo)	27	12	8	7
drogy a prostředí	drogy a závislosti	15	9	5	1
	rizikové prostředí (vliv party apod.)	10	3	3	4
další	oběť trestných činů (např. podvody, krádeže)	25	6	6	13
	bez dokladů	4	1	1	2
nerozlišeno		18	4	9	5

Oblast financí lze dále dělit do několika dalších podrobnějších kategorií a to: (a) Situace, kdy respondent (či celé jeho rodina) jsou zcela bez příjmů. Bez příjmů se přitom ocitl proto, že je nejen bez práce, ale z různých důvodů přišel i o nárok čerpat různé dávky (např. nedocházel na Úřad práce a nehledal aktivně práci). Častěji je ale klient a jeho nejbližší okolí odkázáno pouze na sociální dávky a další formy podpory sociálně potřebným apod. (např. pouze jeden ze členů domácnosti pobírá důchod – starobní, invalidní atd.). Životní minimum příjmů, které je takto zajištěno, ale často vrhá svého příjemce za hranice chudoby a téměř nezajišťuje možnost existenčního přežití. Na druhou stranu je třeba říci, že je tomu tak často proto, že někdo z rodiny velkou část těchto příjmů zneužívá pro svoji vlastní potřebu (obstarání drog, alkoholu, patologické hráčství apod.). Konečně nízkopříjmové domácnosti a osoby na hranici chudoby často upadají do dluhových potíží, kdy snadno podléhají snadnému a velmi drahému půjčování peněz od různých komerčních subjektů (spotřebitelské úvěry, rychlé půjčky atd.), a nebo od lidí ve svém okolí (často s lichvářskými úroky). Na druhou stranu pro tyto rodiny je ale velkým finančním problémem i „pouhý“

³ Pokud bereme v úvahu zejména informace z formuláře A. – interní zdroje organizace

doplatek za spotřebované služby. Například ve dvou případech⁴ byla podchycena situace, kdy žena nebyla schopna uhradit částku 12.000 Kč na spotřebovanou elektřinu v zimním období (přítápěla si přímotopy). Vzniklé dluhy pak u části dotázaných vyvolaly exekuci (na majetek i na příjmy - např. důchod).

Velmi častým důvodem, pro který se lidé ocitají v obtížných a krizových životních situacích, je **páchání trestné činnosti a jeho následky**. Opravdu velké množství klientů má za sebou kriminální minulost a pobyt v nápravném zařízení. Po dobu výkonu trestu se často situace respondenta výrazně zhoršila (rozpad rodiny, partner si založil novou rodinu, rodina nechce osobu po návratu z vězení přijmout zpět, ztráta bydlení často pro neplacení nájemného, neochota trestaného zaměstnat atd.). Probační a mediační služba ve svých formulářích často popisuje případy, kdy odsouzení vykonávají náhradní trest, jsou pod dohledem právě PMS apod. V několika případech bylo zjištěno, že respondenti pravděpodobně stále páchají trestnou činnost (např. drobné krádeže), a nebo je proti nim vedeno trestní stíhání.

Dalším velkým problémem je **bydlení**. Dotázaní často přišli nebo přicházejí o vlastní bydlení (vlastní byt či dům, nájemné smlouva k bytu atd.) a často i o možnost ubytování na ubytovně (smlouvy na dobu určitou). Důvody, pro které přišli o byt, jsou různé - od vztahů uvnitř rodiny (např. rozvod a přiřknutí bytu druhému partnerovi), po vystěhování bytu z důvodu neplacení nájemného až po možný podvod či snahu zbavit klienta bytu při fiktivních výměnách bytu, změnách nájemních smluv, prodeji bytu apod. (podrobněji viz oběti trestné činnosti). Opakovaně byly také zaznamenány případy, kdy respondenti (podle všech indicií romského původu) byli podvodem a poté „násilně“ odvezeni z bytu mimo město (do horších bytových podmínek na okraj bývalého okresu).

Výše uvedené důvody mají spíše materiální charakter. Vedle toho byla zjištěna celá řada důvodů, které mají spíše osobní a emoční charakter či představují komplikaci zdravotní. První z této řady důvodů jsou **narušené vztahy**. Jedná se přitom o narušení vztahů, které často vyústilo v opuštění společného bytu. Často rodina odmítá přijmout osobu vracující se z vězení (např. rodiče svého syna, bratr nechce dovolit bratrovi společně bydlet v domě rodičů apod.). Dále se často jednalo o narušené emoční vazby uvnitř rodiny a to zejména rozvod či rozchod s partnerem, úmrtí blízké osoby, citová závislost na druhém partnerovi (a neschopnost od něj odejít, ačkoliv se dopouští domácího násilí, trpí závislostmi apod.).

Zejména narušené vztahy jsou často ve spojení s různými **psychickými problémy**. Někteří klienti trpí dlouhodobějšími poruchami či psychickými onemocněním a jejich problémy se ještě zhoršily po návratu z psychiatrické léčebny (často se stejnými důsledky jako po návratu z vězení). Jindy se ale jednalo o okamžité psychické problémy spojené s vyhrocenou životní událostí či o dlouhodobé nezvládnání stresů a obtíží v životě. Psychické a zejména **zdravotní potíže** byly velmi často příčinou ztráty zaměstnání. V případě špatného zdravotního stavu se často jednalo o různé úrazy, dlouhodobá onemocnění (různé civilizační choroby) a event. i dlouhodobé zdravotní postižení (např. ochrnutí v důsledku pádu z okna pod vlivem alkoholu).

Do kategorie, kterou jsme pracovníčně nazvali nepříznivé **osobní charakteristiky**, lze zařadit nízkou motivaci řešit danou situaci, ale také reálnou neschopnost se z komplikované životní události dostat vlastními silami (např. nižší intelekt, aktuální psychický stav, sebedoceňování apod.). Spolu s tím jde ruku v ruce i nižší dosažené vzdělání a velké potíže respondentům působí nedostatečné právní vědomí, kterého využívají různí podvodníci a spekulanti (zejména při manipulaci s byty a nájemními smlouvami). Lidé bez příjmů (resp. bez legálních příjmů) jsou pochopitelně velmi často také **bez zaměstnání**, resp. bez stálého a placeného zaměstnání (někteří jsou zaměstnáváni příležitostně, na brigádách či tzv. „na černo“).

I **drogy a špatný vliv prostředí** jsou zdrojem dalších problémů. V případě drog to nejsou jen tvrdé drogy, ale i měkké a tzv. legální drogy a také další závislosti zejména gamblerství.

⁴ Tato situace byla popsána dvěma poskytovateli a to sociálním kurátorem /romským poradcem a organizací Jekhetani Luma. S ohledem na podobnost situace u obou poskytovatelů se ovšem domníváme, že se jednalo o stejný případ a dotyčná zkratka využila služeb více organizací.

Již jsme se zmínili o **obětech trestných činů**, a to v případě vystěhování z města. Hlavně organizace Jekhetani Luma nabízí svoji pomoc několika – nejspíše romským - rodinám, které se zřejmě staly obětí podvodu při výměně či prodeji bytu v Mladé Boleslavi. Klienti tvrdí, že jsou obětí trestného činu/že byli podvedeni. Právně se nemusí o podvod jednat a spíše by se celá situace dala charakterizovat slovy „uzavřeli pro ně nevýhodné smlouvy“. V této souvislosti ještě dodáváme, že ve výpovědích těchto lidí (sami to charakterizují jako vystěhování většího počtu Romů z města) se objevují často podobná jména těch, kteří celé transakce zřejmě iniciovali⁵ (byť na nich posléze participovali i příbuzní či známí respondentů).

I.2. Dlouhodobé příčiny

Současné nepříznivá situace je nejen výsledkem bezprostředních důvodů (např. návrat z výkonu trestu), ale ve většině případů delší dobu zraje a je determinována celou řadou příčin, které se udály i v relativně vzdálené minulosti. V této podkapitole se řada oblastí či problémů opakuje i z předešlého textu. Je třeba si uvědomit, že jeden a ten samý případ (např. rozbití vztahu s partnerem) může být aktuálním „spouštěčem“ nějaké krizové situace (např. začátek pití, užívání drog) a nebo může být příčinou, která pozvolna tlačí dotyčného do stále větších a větších problémů (např. finanční problémy, které vedou k zadlužení, ztrátě práce či bydlení). Na základě prostudování odpovědí v jednotlivých formulářích jsme nakonec vyčlenili celkem 12 dlouhodobých příčin, kvůli kterým se lidé dostávají často pozvolna do nepříznivé či krizové životní situace. Mezi těmito příčinami dominují tři, které lze ovšem jen velmi těžko ovlivnit zvenčí. Jedná se o nestabilní či jinak nepříznivé rodinné zázemí v původní rodině respondenta (v průběhu jeho dětství a dospívání). Dále hrají velkou roli osobní vlastnosti a životní postoje samotného respondenta, a konečně také jeho vztah k okolí a to jak vůči jeho nejbližším, tak i vůči širšímu okolí. Podívejme se opět podrobněji na jednotlivé dlouhodobé příčiny:

Rodinné důvody představují relativně velký komplex různých dílčích důvodů. Zcela jednoznačně jsou tím hlavním problémem různé citové problémy a frustrace, kterými musel dotázaný v dětství projít. Ze získaných výpovědí je zřejmé, že citová frustrace šla ruku v ruce s nějakým z dalších problémů. Často se jednalo o rozpad rodiny a to z mnoha důvodů: rozvod rodičů, odchod rodiče, časté střídání partnerů rodiče, úmrtí jednoho z rodičů, život u prarodičů, příbuzných apod. Specifickým a často jen dočasným rozpadem rodiny je pobyt jednoho z rodičů ve vězení a někdy je možné rodiče respondentů charakterizovat jako recidivisty. Dále bylo citové strádání často zapříčiněno příliš direktivní výchovou (kdy rodiče kladli na dítě příliš vysoké nároky a jejich nesplnění pak trestali nejen emočně, ale často i fyzicky) a nebo přímo násilím v rodině (nejčastěji otec, který se choval agresivně vůči celé rodině včetně dětí). Relativně velká část dotázaných prožila dětství v ústavním zařízení a ne všichni na to vzpomínají jako na nejhorší léta svého života (naopak, zaznamenali jsme i případy, kdy pobyt v dětském domově hodnotí respondent jako šťastnou a spokojenou část svého života ve srovnání s problémy, kterým musel čelit po návratu do běžného života).

Osobní vlastnosti a schopnosti respondenta jsou do značné míry ovlivněny právě rodinným prostředím, ze kterého pochází. Velká část dotázaných má jen minimální vzdělání (základní škola, zvláštní škola) nebo jsou zcela negramotní (a to často nejen oni, ale i jejich rodiče a další rodinní příslušníci). Spolu s nízkou mírou vzdělání je spojeno i velmi nízké právní vědomí, což často vede k tomu, že lidé uzavírají smlouvy a činí další právní úkony, které jsou pro ně zcela nevýhodné. V dlouhodobé perspektivě se nízké právní vědomí a obecně minimální vzdělání projevuje v tom, že respondenti a jejich rodiny se propadají do stále větších a větších problémů a snaha tyto problémy řešit se projevuje v dalším zhoršení situace (další nevýhodná smlouva, špatně vyplněná žádost apod.). Citové strádání a zejména příliš direktivní výchova v dětství se velmi často (hlavně u klientů Linky důvěry) odrazilo v nízkém sebevědomí, frustracích, nejistotě a obavách z budoucnosti atd. Všechny tyto faktory pak mohou vést ke

⁵ S ohledem na zachování anonymity celého názorového průzkumu nebudeme tato jména zveřejňovat. Vzhledem k tomu, že neznáme podrobně daný případ nemůžeme, k němu zaujímat jakékoliv normativní stanovisko.

ztrátě motivace a celkové schopnosti cokoliv řešit. velmi často se pak tento stav dále odrazí v psychických či psychosomatických obtížích (ve výjimečných případech ústících v sebepoškození či sebevraždu). Velmi často přivádí osoby k drogám).

Dlouhodobá příčina		četnost absolutní			
oblast	podrobně	celkem	A	B	C
rodinné důvody	rozpad rodiny v dětství (rozvod, odchod rodiče, úmrtí, život u příbuzných, prarodičů apod.)	25	10	8	7
	citové problémy (zanedbávání rodiči apod.)	38	13	15	10
	tvrdá a direktivní výchova, násilí v dětství (fyzické tresty apod.)	14	5	4	5
	kriminální chování rodičů (pobyť ve vězení apod.)	8	3	3	2
	dětství ve výchovném zařízení (Dětský domov)	11	5	4	2
osobní vlastnosti	nízké vzdělání (negramotnost, zvláštní škola atd.)	24	11	8	5
	mizivé právní vědomí	19	11	6	2
	výchovné problémy v dětství (agresivní chování atd.)	3	1	2	0
	nízká motivace, schopnosti a sebevědomí, nejistota a obavy	18	5	7	6
vztahy	vztahy s partnerem (rozpad vlastní rodiny, rozvod apod.)	26	11	6	9
	problémy se členy rodiny (s dětmi, rodiči, sourozenci apod.)	13	4	4	5
	obecně špatné vztahy s okolím (i nedůvěra k okolí)	19	6	10	3
bydlení	ztráta bydlení (včetně nelegálního bydlení)	10	6	1	3
	vystěhování z bytu/města	17	8	4	5
	špatná kvalita bydlení (bez vody, elektřiny atd.)	5	3	1	1
drogy a prostředí	drogy a závislosti	23	9	7	7
	rizikové prostředí (vliv party apod.)	11	6	2	3
finance	dlouhodobě bez příjmů (na hranici chudoby)	11	7	2	2
	dluhy a z toho plynoucí exekuce	10	7	1	2
zdraví	špatný psychický stav (dlouhodobý/léčení v PL, aktuálně, stres)	21	3	8	10
	zdravotní stav dotázaného nebo nejbližších (úrazy, ochrnutí, nemoci atd.)	19	9	5	5
zaměstnání	bez zaměstnání, obtíže při hledání zaměstnání (např. dopravní dostupnost zaměstnání)	20	9	4	7
trestná činnost	opakovaná trestná činnost a výkon trestu	6	3	2	1
	návrat z výkonu trestu	4	1	1	2
různé	oběť trestných činů (např. podvody, krádeže)	8	1	1	6
	cizí původ	2	1	0	1
práce úřadů	podcenění, neřešení situace příslušnými úřady v minulosti (např. chybějící sociální pomoc)	5	0	4	1
jiné	cizinec, prostituce, otěhotnění, nuda, zvědavost atd.	15	5	2	8

Další velmi častou příčinou jsou dlouhodobé spory a **problémy ve vztazích s okolím**. Obvykle se jedná o spory mezi manželi či partnery. Narušené vztahy lze ale vystopovat nejen mezi partnery, ale také ve vztahu rodič - dítě (platí, že respondent je v dospělém věku a špatné vztahy se odehrávají s jeho dětmi, event. s rodiči) a dále mezi sourozenci i dalšími blízkými osobami či příbuznými. Velký problém je ale vztah dotázaných k jejich širšímu okolí, kdy velká část z nich svému okolí (sousedům, pracovníkům úřadů, institucí či poskytovatelům služeb) nedůvěřuje, či má vůči okolí vysloveně agresivní přístup.

Při určité míře zobecnění můžeme tvrdit, že výše uvedené příčiny se objevily u téměř drtivé většiny dotázaných a opravdu patří k těm hlavním. Všechny ostatní příčiny, bez ohledu na jejich závažnost či intenzitu, lze často chápat jako odvozené (od nestabilního rodinného prostředí, citových problémů, negramotnosti, nízkého právního vědomí, či vztahů ve vlastní rodině či okolí). Přesto je třeba se podrobněji podívat i na tyto příčiny:

I ztráta **bydlení** je jednou z příčin současné nepříznivé situace dotázaných a velmi často (zejména mezi klienty Jekhetani Luma) se objevují případy, kdy byli lidé (zcela evidentně romské národnosti) vystěhováni mimo hranice města do nevyhovujících životních podmínek. Dle vyjádření samotných klientů (i zapojené organizace) se tak dělo na základě podvodu, resp. zneužití mizivého právního vědomí klientů (kdy byly jejich bytové domy prodány fyzické

osobě, která jim posléze jednostranně zvedala nájemné a nakonec je z bytů vystěhovala⁶). Toto vystěhování pak dále bylo příčinou dalších jejích problémů – ztráta zaměstnání, resp. málo pracovních možností přímo v místě nového bydliště a obtížné dojíždění do Mladé Boleslavi za prací, administrativní problémy, díky kterým byli někteří bez platných nájemních smluv (a tudíž bez trvalého bydliště), a tím pádem bez nároků na výplatu dávek atd.

V rámci užívání **drog** je lepší hovořit spíše o závislostech, protože část respondentů, kteří mají problémy se závislostmi, jsou např. chorobní hráči automatů apod. V případě rizikového prostředí se opět často objevilo spojení se špatným vlivem party a nebo i vyjádření typu rizikový způsob života apod.

Dlouhodobý nedostatek **financí** často vedl k upadnutí do dluhů a následné exekuci. Nedostatek příjmů je pochopitelně spojen i s dlouhodobou absencí placeného **zaměstnání**. Častěji (hlavně u osob vystěhovaných z města) byly zaznamenány stížnosti na obtížné hledání práce kvůli místnímu nedostatku pracovních míst a komplikovanému dojíždění do města.

V rámci špatného zdravotního stavu se častěji objevily různé zdravotní komplikace, a to nejen přímo u respondenta, ale i v rámci nejbližších (péče o nemocnou manželku, postižené dítě apod.). Psychické problémy častěji uváděli sami klienti (a často klienti Linky důvěry). Lze také vyzorovat závislost mezi psychickými problémy a častějším sklonem k užívání drog.

Trestná činnost (včetně výkonu trestu, nebo návratu z výkonu trestu) již není tak často dlouhodobou příčinou a spíše ji lze chápat jako akutní důvod.

V rámci **obětí trestné činnosti** již byly výše popsány případy vystěhování osob za hranice Mladé Boleslavi.

Specifickým případem jsou stížnosti na **práci úřadů** (podcenění situace, chybějící sociální pomoc apod.), které se objevily výhradně u případů vystěhování z města.

⁶ Opět platí, že neznáme tento případ podrobně a pouze zde předáváme získané informace, bez jakéhokoliv vlastního hodnocení

II. Současná situace

Tato část dotazníků byla nejobsáhlejší a dále se dělila na 5 otázek – aktuální problémy, které musí respondent řešit, Co mu by mu při řešení pomohlo, Jaké služby využívá a využil a Jak se sám snaží situaci vyřešit.

II.1. Problémy a řešení

Podívejme se nejprve na to jaké problémy musí respondent řešit, jak si představuje řešení a jak je ochoten sám k řešení přispět.

Odpovědi na tyto otázky se výrazně liší nejen dle cílových skupin, resp. zdroje sběru dat (tj. poskytovatelů, kteří dotazníky vyplňovali) ale i s ohledem na to, či názory jsou v dotazníku zachyceny. Informace z interních materiálů organizace a vlastní pohled poskytovatele se k sobě velmi často blížily (v mnoha případech se poskytovatel ve „svém“ formuláři snažil rozšířit a podrobně vysvětlit informace z interních zdrojů). Velmi se ale liší vnímání problémů a jejich řešení samotnými klienty. Zkrátka v mnoha případech kladou klienti důraz na jiné problémy či oblasti, než poskytovatelé, kteří se jim věnují. Pohled klienta je pro nás ovšem velmi zajímavý a pořadí uvnitř následujících přehledů je připraveno s ohledem na četnost výskytu jednotlivých oblastí/problémů/řešení v formuláři C., tj. vlastní pohled klienta. Po rozboru nejčastějších situací a příkladů následuje krátké zhodnocení názorů klientů od jednotlivých poskytovatelů (pokud byly zjištěny nějaké důležité skutečnosti).

Aktuální problémy		četnost absolutní			
oblast	podrobně	celkem	C	A	B
vztahy	rozvod, rozchod s partnerem	7	2	4	3
	vztah k partnerovi	9	5	4	5
	vztah k okolí, rodině atd.	2	5	0	2
	nejistota, obava z budoucnosti, stresy atd.	4	13	1	3
	rodinné závazky (péče o děti, mladší sourozence atd.)	12	3	6	3
finance	vůbec žádné příjmy	9	4	4	5
	nízké příjmy (dávky, důchod atd.)	17	11	12	5
	splácení dluhů, exekuce	21	8	13	8
bydlení	zcela bez bydlení	23	11	11	12
	nevyhovující bydlení (kvalita, forma, smluvní vztahy atd.)	17	6	10	7
	hledání nového bydlení (ukončení nájemní smlouvy atd.)	11	2	7	4
zdraví	psychické problémy (včetně aktuálního léčení)	6	6	1	5
	zdravotní problémy (po úrazu, onemocnění atd.)	15	10	8	7
	stabilizace stavu	9	0	4	5
zaměstnání	bez zaměstnání	25	8	15	10
	špatné pracovní podmínky (nízký plat, problémy v práci atd.)	4	5	2	2
drogy	závislosti na drogách a jiné	5	4	4	1
základní potřeby	strava, ošacení, praní atd.	9	3	2	4
trestná činnost	páchání trestné činnosti, v řízení, trestán v minulosti	13	2	9	4
různé	ztráta dokladů, dokumentů	5	1	2	3
	oběť trestného činu	2	1	1	1
jiné	nízké vzdělání, diskriminace atd.	8	5	4	4

I mezi aktuálními problémy, které respondenti právě řeší lze vystopovat několik hlavních. Jsou to zejména vztahy, finance, bydlení, zdraví a zaměstnání.

V rámci **vztahů** to jsou zejména obavy do budoucnosti, nejistota a stresy, ztráta koncentrace. I když se zcela evidentně jedná až o návazný problém (lidé se dostávají do těchto stavů díky jinému problému), nelze jej v žádném případě podceňovat, neboť determinuje další chování dotčených a ovlivňuje (ne)zvládnutí celé situace. Vedle tohoto problému byly identifikovány i další, a to zejména probíhající či doznívající rozchod či rozvod s partnerem, obecně řešení vztahů s partnerem (včetně citové či existenční závislosti na něm) i problematický vztah k dalším blízkým osobám i širšímu okolí. Specifickým případem jsou rodinné závazky, kdy zejména na straně interních materiálů poskytovatele se objevují prohlášení typu „musím se starat o nemocnou matku, živím své dvě děti apod.“. Tuto skutečnost ale samotní dotázaní tak často nereflektovali, byť ji lze najít v jiných vyjádřeních (neuspokojivé bytové podmínky pro rodinu atd.).

Velmi často řeší respondenti **nedostatek financí**, a to nejen jako absenci či nedostatečné příjmy (na základě dávek, příspěvků, nízkých výdělků, či výdělků jen některých členů domácnosti), ale také jako problém splácení dluhů či již probíhající exekuce.

Jistě velkým problémem je **bydlení**. I když můžeme říci, že o potřebě bydlení hovoří nepatrně více sami poskytovatelé, vnímá jej jako problém i řada respondentů zejména v případě, že jsou zcela bez střechy nad hlavou. Vedle toho ale část dotázaných sice bydlí, ale v neuspokojivých podmínkách. Nevyhovující bydlení ale neznamená jen plíseň v bytě či byt bez tekoucí vody či elektřiny. Zařadili jsme sem i např. malý byt, který obývá několik rodin, nebo bydlení ve smluvně neošetřených (někdy až nelegálních) podmínkách. Konečně se dotázaní také obávají, že o své stávající bydlení přijdou (platí jak pro ubytované na ubytovnách či v noclehárně, tak pro osoby bydlící v bytech, které se obávají ukončení nájmu).

Stížnosti na **zdravotní stav** jsou velmi typické právě pro přímé odpovědi klientů služeb. Velmi často poukazují na svůj zdravotní stav, který jim neumožňuje pracovat (nebo si práci udržet). Často také v souvislosti s řešením složitých situací uvádějí, že jejich velkým naléhavým problémem je narušená psychika (v důsledku řešení velkého množství nepříznivých situací). Narušená duševní pohoda byla často uváděna v souvislosti s nejistotou, obavami do budoucnosti, stresy apod.

Konečně o potřebě mít placené zaměstnání více hovoří poskytovatelé služeb (ve formuláři A a B). Sami dotázaní chybějící zaměstnání jako hlavní problém tak často nevnímají (zřejmě i kvůli již zmíněným zdravotním komplikacím, které je – dle jejich názoru – činí práce neschopnými a tudíž odkázanými na podporu ze strany společnosti). Občas se také objevily stížnosti na špatné pracovní podmínky či problémy v zaměstnání (zejména ve formě nízkého platu, či obav z propuštění).

Další aktuální problémy již nebyly voleny tak často samotnými respondenty, což je obzvláště zarážející v případě **zajištění základních lidských potřeb** jako je strava, ošacení, osobní hygiena apod.

Podívejme se nyní, jak se od sebe lišily názory různých cílových skupin klientů. **Osoby v krizi** (informace prostřednictvím Linky důvěry SOS) ve svých výpovědích častěji uváděly více problémů, než na kolik upozorňoval samotný poskytovatel. Přímí klienti také často zdůrazňovali psychické, emoční a vztahové problémy (jak to všechno zvládnout, abych nepřišel o práci, udržet si partnera atd.).

Bezdomovci (informace prostřednictvím Naděje) viděli problém častěji v nedostatku peněz a bydlení. Na druhou stranu práce jako zdroj příjmů je napadala méně často. Obecně ale můžeme tvrdit, že výpovědi z interních materiálů poskytovatele (A), vlastní názor poskytovatele (B) i názory samotných uživatelů služeb (C) se relativně shodují.

V případě **osob trpících závislostmi/ osob ohrožených závislostí** (informace prostřednictvím Semiramis) se také informace z interních materiálů poskytovatele (A), vlastní názor poskytovatele (B) i názory samotných uživatelů služeb (C) se relativně shodují.

Osoby ohrožené sociální exkluzí/osoby sociálně vyloučené (informace prostřednictvím Sociálního kurátora a romského poradce a také prostřednictvím Jekhetani Luma) často uváděly jako hlavní aktuální problémy práci a bydlení. V dotaznících dodaných Sociálním kurátorem se u výpovědí samotných klientů častěji objevovala

upozornění na zdravotní problémy, a to hlavně proto, že klienti někdy podrobněji popisovali svoji situaci resp. aktuální problémy. Jekhetani Luma při dotazování často v část B. (vlastní názor poskytovatele) podrobněji popsala danou situaci/problémy. V některých případech nebyl získán názor klienta (formulář C.) protože klient byl rozrušen a nebyl schopen vyplnění dotazníku.

Nyní se zaměříme na ta opatření, která by nejspíše mohla dotčným pomoci vyřešit jejich aktuální problémy. Vzhledem k podobnostem použijeme stejného hodnocení jako u aktuálních problémů a bude nás zajímat, nakolik navržená opatření a řešení přímo reagují na uvedené problémy.

Aktuální řešení		četnost absolutní			
oblast	podrobně	celkem za C	C	A	B
bydlení	získat jakékoliv bydlení	21	4	3	6
	stálé a důstojné bydlení (vl. byt, nájemní smlouva atd.)		12	7	4
	ubytovna, domov důchodců apod.		5	8	5
zaměstnání	jakékoliv zaměstnání (třeba i brigády)	19	7	13	8
	získání stálého zaměstnání (včetně nové, lepší práce než nyní)		12	7	5
finance	obecně	13	6	7	6
	zajištění dávek, zvýšení důchodu atd.		1	6	3
	splácení dluhů, reálný splátkový kalendář atd.		6	5	4
zdraví	zlepšení psychického stavu (včetně léčení)	12	4	1	2
	zlepšení zdravotních problémů		5	2	2
	odvykací léčba		3	3	2
vztahy	řešení vztahu s partnerem (citová závislost, rozchod)	11	7	7	5
	vztah k okolí, rodině atd. citová podpora		4	8	10
osobní	bezmocnost v řešení, nejistota atd.	10	5	0	2
	růst sebevědomí, práce "na sobě"		5	1	3
	zvýšení vzdělání		0	2	2
služby	pomoc při jednání na úřadech, institucích atd. (např. při vyřizování dávek, přidělení bytu či ubytovny)	7	3	5	4
	poradenství - odborné sociální a psychologické		1	3	3
	poradenství - právní (zejména bytové otázky, rozvody)		3	4	6
různé	ukončení soudních jednání (dokončení rozvodu), dokončení výkonu trestu (alternativní tresty, podmíněčné propuštění, dohled)	1	1	5	2
jiné		2	2	6	2

Sami respondenti vidí jako základní řešení své současné situace v zajištění základních potřeb pro existenční přežití a to bydlení, práci a finance. Vůbec nejčastěji byla uváděna právě kombinace bydlení a práce (často doplněná nutností splácet dluhy či řešení problémů v partnerském vztahu).

V případě **bydlení** je patrná snaha respondentů získat spíše stálé a důstojné bydlení, tedy zejména vlastní, resp. nájemní byt, který by mohli legálně užívat a platili by z něj přiměřené nájemné. Do této kategorie jsme proto také zařadili několik případů osob, které bydlí v právně nejasných (či dokonce nelegálních) podmínkách a řešení vidí právě v legalizaci stávajícího bydlení. Dále jsme do této kategorie zařadili i osoby (zejména klienty Linky Důvěry), které se chtějí zbavit závislosti (citové i existenční) na svém partnerovi a hledají proto nové a důstojné bydlení (v těchto případech se ne vždy jedná o lidi s nízkými příjmy, ale zkrátka o osoby v krizi). Zatímco sami dotázaní více hovoří o stálém a důstojném bydlení, poskytovatelé mají snahu řešit stav bez přístřeší jakýmkoliv způsobem a to včetně ubytovny, noclehárny či odchodu do domova seniorů. Jinak lze vypořadovat určitý posun v hodnotách. Lidé,

kteří např. dnes jsou na ubytovně nebo v nevyhovujícím bytě (malý byt s velkým počtem obyvatel, neobyvatelný byt atd.) si přejí lepší a důstojné bydlení. Osoby zcela bez přístřeší by byly spokojené i s ubytovnou či podnájmem (který by finančně zvládly).

Podobná je situace i u **zaměstnání**, kdy většina respondentů si přeje stálou a dobře placenou práci (uvádí např. „práci za peníze, za které si mi vyplatí pracovat“), a naopak sami poskytovatelé vítají jakoukoliv práci pro své klienty.

Řešení **finančních problémů** vidí sami respondenti zejména ve splacení svých dluhů a vypořádání se s exekucí. Obecně ale často hovoří o tom, že by jim pomohly peníze a někdy jsou ochotni je získat třeba prodejem svého majetku. Sami poskytovatelé pak vidí aktuální řešení v zajištění dávek, které klientům pomohou překlenout aktuální složitou situaci.

Zlepšení zdravotního stavu zřejmě není typickým případem aktuálního řešení dané situace (zdravotní stav, psychický i fyzický, se obvykle zlepšuje postupně a velmi dlouho). Spíše lze tyto odpovědi vnímat jako odstranění toho, co respondentům brání v dalším řešení (získání bydlení, práce, vyřízení dávek atd.). Obecně o zlepšení zdravotního stavu hovoří více samotní uživatelé.

Podobná je možná situace i u **osobních a vztahových aspektů** řešení současné situace. Na řešení těchto problémů přitom častěji upozorňovali klienti Linky důvěry (typická odpověď: „musím na sobě pracovat“). Často sami klienti ani nevěděli jak je možné jim pomoci, což lze přičíst nejen jejich aktuálnímu stavu (emočně vyhocené situace, dlouhodobé stresy, nejistota atd.), ale i nižšímu vzdělání či právnímu vědomí.

V souvislosti s řešením aktuální situace jsme v dotaznících několikrát zaznamenali situaci, kdy klient přesně neví jak je mu možné pomoci, ale sám říká, že právě proto přišel za poskytovatelem, aby mu poskytl pomoc či službu. O pomoci či **poskytnutí služby** jako řešení dané situace jinak pochopitelně hovoří sami poskytovatelé služeb. Obvykle je to pomoc při vyřizování různých záležitostí na úřadech či institucích (např. sepsání žádosti). V případě klientů Jekhetani Luma se velmi často jednalo o poskytnutí právního poradenství a pomoc při řešení soudních sporů v souvislosti s bytovými problémy, které mají osoby vystěhované mimo Mladou Boleslav. Linka důvěry SOS pak velmi často poskytovala podporu a pomoc emočního charakteru.

Na závěr se opět podívejme, jaká byla nejčastější navrhovaná řešení u osob z různých cílových skupin:

Osoby ohrožené sociální exkluzí/osoby sociálně vyloučené (informace prostřednictvím Sociálního kurátora a romského poradce a také prostřednictvím Jekhetani Luma). Obecně se jednalo hlavně o řešení bytových potřeb a hledání práce a často se objevilo splácení dluhů, či obecně nedostatek peněz. Zejména v dotaznících od Jekhetani Luma pak bylo častěji zmiňováno poradenství ve formě právní pomoci. Klienti z této cílové skupiny také často neví, co by jim v jejich situaci pomohlo, nebo jsou na konci svých sil a zoufalí. Ve výjimečných případech se zcela lišil pohled poskytovatele a vnímání řešení samotným klientem a spíše byly zaznamenány případy, kdy klient pouze akcentoval jen některá řešení (např. poskytovatel vidí řešení ve zlepšení vzdělání za účelem získání lepší práce, kdežto klient vidí prioritně řešení ve splacení dluhů a práce jako zdroj příjmů jej napadne až v zápětí).

V případě **osob trpících závislostmi/ osob ohrožených závislostí** jsou k dispozici informace téměř výhradně od o.s. Semiramis a navrhovaná řešení reagují na aktuální problémy: řešení akutních zdravotních problémů, finance, práce bydlení, stabilizace partnerského života a opět klienti neví, co by jim vlastně pomohlo. I sami klienti uvádí jako možné řešení změnu prostředí, které je stále strhává k užívání drog.

Bezdomovci (informace prostřednictvím Naděje) pochopitelně chtějí řešit problém bydlení, a to často přijetí do ubytovny a poté, co budou takto bydlet, chtějí si najít práci.

Osoby v krizi (informace prostřednictvím Linky důvěry SOS) vidí hlavně hlavně emoční problémy, jejichž řešením je citová podpora ve jejich okolí a odborná pomoc vnější (poradenství, léčba atd.). Často se to týká odpoutání se od partnera a to jak citové, tak i existenční (hledání práce, bydlení atd.).

Na závěr této části se zaměříme na snahu respondentů o aktivní řešení situace. Relativně široce položená otázka nám umožňuje rozebrat odpovědi ze tří úhlů a protože se výpovědi v části A. a B. velmi často podobají posuzujeme je společně a samostatně prezentujeme názory samotných uživatelů sociálních služeb (C)⁷.

Snaha o aktivní řešení situace - výstupy za formuláře A. a B.

přístup k řešení aktuální situace	četnost absolutní	
	A	B
není schopen řešit situaci	0	2
nemá zájem řešit situaci	4	6
malý zájem řešit situaci	4	5
velký zájem řešit situaci	13	13
aktivní řešení situace	18	14

S kým situaci chce řešit/ již řeší	četnost absolutní	
	A	B
Sociální odbor	11	5
Úřad Práce	9	6
Centrum psychoterapie	6	7
soukromý subjekt	5	4
odborní MMB	4	2
Lékař	4	4
rodina	0	0
jiné	6	4

Co je třeba řešit/ již se řeší	četnost absolutní	
	A	B
hledání práce	7	4
hledání bydlení	5	5
finance	6	3
právní pomoc	5	4
práce na sobě	2	4
jiné	2	0

obecné	četnost absolutní	
	A	B
jiné/nerozlišeno	4	2
neví jak řešit	0	1

Snaha o aktivní řešení situace - výstupy z formuláře C.

přístup k řešení aktuální situace	četnost abs.
	C
není schopen řešit situaci	0
nemá zájem řešit situaci	1
malý zájem řešit situaci	2
velký zájem řešit situaci	5
aktivní řešení situace	3

S kým situaci chce řešit/ již řeší	četnost abs.
	C
Sociální odbor	5
Úřad Práce	5
Centrum psychoterapie	8
soukromý subjekt	1
odborní MMB	3
Lékař	6
rodina	7
sociální kurátor	8
Jekhetani Luma	14
Linka Důvěry SOS	10
Naděje	5
Semiramis	1
Probacni a mediacni služba	0
jiné	5

Co je třeba řešit/ již se řeší	četnost abs.
	C
hledání práce	1
hledání bydlení	1
finance	1
právní pomoc	2
práce na sobě	0
jiné	0

obecné	četnost ab.
	C
jiné/nerozlišeno	1
neví jak řešit	6

Nejprve se zaměříme na **přístup klientů**. Tedy na to, zda jak sami přistupují k aktivnímu řešení situace. V této souvislosti sledujeme 4 kategorie:

Klient není schopen situaci řešit znamená, že se aktuálně nachází v takovém stavu (psychickém, fyzickém), že není schopen přijímat žádná rozhodnutí.

Klient nemá zájem řešit situaci znamená, že klient možnou pomoc nevyhledává, odmítá pracovat, odmítá léčbu (zejména v případě uživatelů drog je léčba odmítána až do opakovaného prožití krizových situací), za klienta rozhoduje (obvykle rozhodoval) někdo jiný (partner, rodiče, příbuzní atd.)

Klient má jen malý zájem situaci řešit. Do této kategorie byl respondent zařazen ve chvíli, kdy bylo zřejmé, že jeho aktivní přístup (např. docházet na ÚP, k lékaři, na „sociálku“ atd.) je dán povinností určité aktivní kroky činit (např. aby nepřišel o dávky), nebo když klienta někdo dlouho přemlouval, aby situaci aktivně řešil (např. využil nějaké služby).

⁷ Obecně přitom platí, že relativně velký podíl klientů část C. nevyplnil pokud ano, tak jejich názory jsou spíše stručné a orientují se hlavně na organizace a instituce, které jim mohou v aktivním řešení jejich problémů pomoci.

Klient má velký zájem situaci řešit. Jestliže předešlý bod by se dal charakterizovat slovem „musí“, zde můžeme hovořit o slově „chce“. Často se jednalo o dotázané, kteří již využili nějakých služeb a není zřejmé, jak aktivně řeší svoji situaci nyní.

Klient aktivně řeší svoji situaci znamená, že kromě organizace, která data pořídila, se klient i sám (s jinými poskytovateli služeb atd.) snaží řešit svoji situaci. U respondentů v této kategorii se také často objevily vyjádření typu: dlouhodobě spolupracuje, plní dohody, splácí dluhy, hledá práci, snaží se získat informace atd.

Samotní poskytovatelé evidují **relativně velký zájem na straně klientů o řešení současné situace** a dokonce velká část jejich klientů již podniká reálné kroky ke zlepšení. Samotní dotázaní pak o svém vlastním přístupu moc nehovoří a ve svých výpovědích se zaměřují zejména na to, s kým a jak chtějí své současné problémy řešit.

Dále jsme mohli zjistit, **s kým** danou **situaci** respondent aktivně **řeší/chce řešit** - na jaké organizace se chce obrátit/se již obrátil. V přehledu, který zahrnuje výpovědi z formuláře A. a B., nejsou uvedeny přímo organizace, které se sběru dat účastnily (vypovídaly by samy o sobě).

Obecně můžeme tvrdit, že kromě samotných poskytovatelů, kteří se zapojili do sběru dat, se jejich klienti často obracejí či hledají pomoc na Magistrátu města Mladá Boleslav, a to jak na sociálním odboru (vyřízení dávek apod.), tak i na dalších odborech (zejména bytovém - za účelem získání městského bytu či ubytovny). Velmi často jsou klienti evidováni na Úřadě práce a většina klientů Linky důvěry chce své potíže aktivně řešit ve spolupráci s Centrem psychoterapie. Specifické je postavení soukromých subjektů, na které se chtějí (nebo již tak učinili) klienti obrátit o pomoc. Jedná se totiž zejména o majitele bytů, ve kterých bydlí, a také o finanční ústavy (s cílem získat půjčku či úvěr na řešení finančních obtíží). Samotní uživatelé služeb ale již nejsou tak aktivní v hledání pomoci i v jiných organizacích než těch, které jim poskytují služby a pomoc již nyní, a ve valné většině uvádějí, že chtějí své problémy řešit právě ve spolupráci s daným poskytovatelem. Někteří přímí uživatelé služeb sice problémy chtějí aktivně řešit, ale vůbec nevědí jak, a často je jejich aktivní řešení situace založeno na pomoci či podpoře v rámci rodiny.

A konečně jsme získali i informace o tom, **jak aktivní řešení situace vypadá**, tedy co klient dělá. I zde byly v odpovědích aktivnější sami poskytovatelé a v zásadě lze tvrdit, že řešení situace odpovídá zaměření institucí a úřadů, na které se klienti chtějí obrátit (nebo již obrátili) o pomoc. Nejčastěji se jedná o aktivní hledání zaměstnání, bydlení, finančního zajištění a právní služby.

II.2. Sociální služby

Nakonec se zaměříme na služby, které respondenti využívají, nebo v minulosti využili. Je třeba říci, že odpovědi na tyto dvě otázky nejsou nijak překvapivé a jsou (jako všechny ostatní otázky) ovlivněny počtem respondentů z jednotlivých cílových skupin, resp. počtem klientů jednotlivých poskytovatelů.

Nejvíce dotázaných využívá proto služeb organizace **Jekhetani Luma** (sociální poradenství a terénní programy). Na rozdíl od uživatelů jiných služeb jsou klienti Jekhetani Luma často dlouhodobými službami (a často také uvádí, že jiných služeb nevyužívají, protože jim nikdo jiný nepomůže. Například byly zaznamenány výpovědi typu: „chodíme jenom k vám, protože sociálka nám nepomůže“ nebo „nikoho naše problémy nezajímají“).

Velká část respondentů se obrátila i na **sociálního kurátora/romského poradce** a zcela evidentně to byly i osoby, které využívají zároveň i jiných služeb. Klienti sociálního kurátora také často tvrdí, že předtím žádnou jinou službu nevyužívali.

Na **Linku důvěry SOS** se obrací lidé v krizi, kteří velmi často kromě této služby využívají i služby Centra psychoterapie (často se objevovaly dvojice LDSOS a CP). Opakovaně jsme zjistili, že klienti se na Linku důvěry SOS obrátili již dříve.

Služeb **Naděje** (Denní centrum a noclehárnu) využívají bezdomovci. V souvislosti s dříve využívanými službami se častěji objevilo tvrzení „nelze určit“.

Probační a mediační služba je zcela specifický případ a to nejen proto, že byly k dispozici jen formuláře A. Jinak se její klienti dříve často obraceli na sociální odbor a také na úřad práce.

O.s. **Semiramis** nabízí celou řadu služeb (výměnný program injekčního materiálu, sociálně-právní poradenství, hygienický servis, základní zdravotní ošetření, konzultace zdravotních problémů, informační a zprostředkovatelský servis, potravinový servis).

Z dalších služeb je pochopitelně nejvíce využíván **sociální odbor** (a to jako současná služba i jako služba již dříve využitá) a také **Úřad práce**. Pro využití ÚP je spíše typické využití v minulosti a lze se proto domnívat, že klienti nejprve docházeli na ÚP a až poté, kdy se jejich situace stala bezvýslednou nebo byli vyřazeni z evidence ÚP atd. se obrátili na další poskytovatele.

Velká část klientů ale zřejmě nejsou dlouhodobými uživateli různých služeb, neboť uvádějí, že **dosud žádné** jiné služby nevyužili a často to byli současní klienti sociálního kurátora. Častý výskyt **Centra psychoterapie** je dán již avizovaným užíváním Linky Důvěry.

	využívané služby nyní	Četnost absolutní		
		A	B	C
organizace zapojené do sběru dat	Jekhetani Luma	19	17	17
	Sociální kurátor a romský poradce	14	10	11
	Linka Důvěry SOS	10	9	10
	Naděje	8	7	10
	Probační a mediační služba	7	0	0
	Semiramis	2	1	4
další organizace a instituce	Sociální odbor	9	4	10
	Centrum psychoterapie	9	6	8
	Úřad Práce	2	1	0
	další odbory MMBB	1	1	1
	Psychiatrická léčebna	1	1	1
	Fokus MB	1	1	1
	lékař (zejména psycholog, psychiatr)	0	2	5
	jiné	2	1	3
	využité služby dříve	Četnost absolutní		
		A	B	C
organizace zapojené do sběru dat	Jekhetani Luma	16	14	6
	Linka Důvěry SOS	10	8	8
	Semiramis	4	3	3
	Sociální kurátor a romský poradce	4	5	6
	Naděje	3	4	6
	Probační a mediační služba	3	0	0
další organizace a instituce	žádné	11	10	10
	Sociální odbor	10	6	5
	Úřad Práce	6	0	1
	lékař (zejména psycholog, psychiatr)	3	3	6
	Psychiatrická léčebna	1	2	1
	Centrum psychoterapie	0	1	2
	Fokus MB	0	1	1
	neví (nelze určit)	3	2	4
jiné	5	2	7	

III. Budoucnost

V rámci budoucnosti jsme hledali odpověď na dvě otázky: „Jak si představujete budoucnost/Jaké jsou životní priority“ a „ Jaké bude vaše vlastní úsilí o zlepšení situace“. Obecně je třeba říci, že otázky směřující do budoucnosti jsou obvykle pro osoby se zájmových cílových skupin vždy velmi obtížné, a i v tomto případě máme několik formulářů C. nevyplněných.

V případě priorit do budoucnosti bereme opět jako hlavní kritérium názor samotných klientů sociálních služeb a dále v textu zdůrazníme, kde se výrazněji liší od odborného pohledu poskytovatelů.

Představa o budoucnosti-priority		četnost absolutní			
oblast	podrobně	celkem za C	C	A	B
rodina a vztahy	péče o děti (zajištění dětí, výchova, vzdělání atd.)	56	16	9	7
	řešení vztahu s partnerem (citová závislost, rozchod)		5	8	7
	stabilizace rodiny (urovnání konfliktů atd.)		21	12	13
	vztah k okolí (noví přátelé atd.)		3	0	0
	obecně klidný život, zlepšení situace, normální život atd.		11	4	3
bydlení	získat jakékoliv bydlení	29	13	2	5
	stálé a důstojné bydlení (vl. byt, nájemní smlouva atd.)		16	18	18
zaměstnání	jakékoliv zaměstnání (třeba i brigády)	27	14	10	6
	získání stálého zaměstnání (včetně nové, lepší práce než nyní, vyřešení problémů v práci atd.)		13	16	16
zdraví	zlepšení zdravotního stavu	19	8	4	4
	přestat brát drogy, skončit se závislostí		8	5	3
	řešení psych. Problémů, (vzrůst sebevědomí atd.)		3	5	4
finance	dostatek	10	8	7	3
	splácení dluhů		2	3	2
různé	nepáchat již trestnou činnost	3	0	3	0
	odpracování obecně prospěšných prací, výkon trestu atd.		0	1	1
	přestěhování (bud' zpět do MB, nebo úplně jinam)		3	1	0
neví/neřeší	neví co dál (nejistota, obava z budoucnosti)	1	0	2	1
	budoucnost neřeší, nemá zájem, nízká motivace		0	2	2
	nelze říci		1	5	4
jiné	zvýšení kvalifikace, vyřízení dokladů, osamostatnění atd.	4	4	4	4

Zcela jednoznačně je tou **hlavní prioritou** do budoucna **rodina, zejména** snaha stabilizovat rodinné zázemí (zlepšit vztahy, urovnat konflikty v rodině, přání založit si vlastní rodinu), tak péče o děti (zajištění šťastné budoucnosti dětí či narovnání vztahů s dětmi), a konečně také vztah k partnerům (nalezení partnera, udržení si partnerského vztahu, návrat partnera, nebo naopak definitivní odchod a přetrhání vazeb s ukončeným problematickým vztahem). Opakovaně se v souvislosti s rodinou a vztahy objevovala tvrzení jako „důstojný život, spokojený rodinný život, normální život, klidný život atd.“. Rodinu a vztahy vidí jednoznačně více jako prioritu sami uživatelé služeb. Poskytovatelé na tyto aspekty upozorňují také, ne však s takovou intenzitou.

Nezbytným předpokladem spokojeného života je **bydlení**. I pro respondenty ze sledovaných cílových skupin je bydlení velkou prioritou, a to zejména stabilní, důstojné bydlení, nové bydlení atd. I když velká část z nich by zřejmě byla vděčná za jakékoliv bydlení (často ve svých odpovědích potřebu bydlení nespécifikovali).

Spolu s bydlením je nezbytná rovněž **placená práce**. Ať už jako jakákoliv (i příležitostná) práce, tak i jako stabilní a dobře placená práce (na tento aspekt upozorňovali častěji poskytovatelé služeb).

Zejména přímí uživatelé si pak přejí do budoucna zlepšit svůj **zdravotní stav**, (jak fyzický, tak i duševní pohodu).

A konečně posledním větším předpokladem lepší budoucnosti je **dostatek finančních zdrojů** na zajištění důstojného života a eventuelně i splácení dluhů.

Jen výjimečně, a zejména ve vyjádřeních poskytovatelů, se objevila pochybnost o schopnostech, ochotě či zájmu dosáhnout do budoucna pozitivních změn a stejně tak jen zlomek respondentů neví, jak by měla vypadat jeho lepší budoucnost.

I na závěr části týkající se budoucnosti jsme zjišťovali, co všechno hodlají respondenti učinit pro dlouhodobé zlepšení situace. Opět lze ze všech tří zdrojů dat (byť relativně velká část formulářů měla tuto otázku ponechanou bez vyplnění, event. bylo uvedeno „nelze určit“ apod.) vyčíst dvě základní věci - ochotu a motivaci začít situaci zlepšovat a vedle toho i konkrétní kroky, které dotyčný hodlá učinit. I v tomto případě využíváme opět jako hlavní kritérium názor samotných klientů sociálních služeb a dále v textu zdůrazníme, kde se výrazněji liší od odborného pohledu poskytovatelů.

Představa o budoucnosti - co dělat		četnost absolutní			
oblast	podrobně	celkem za C	C	B	A
motivace	žádná aktivita, nezáměr o řešení problému	xx	0	2	3
	nízká aktivita	xx	19	10	13
	vysoká aktivita	xx	13	10	10
	aktivní spolupráce	xx	10	8	9
zaměstnání	jakékoliv zaměstnání (včetně příležitostné práce)	19	14	11	12
	stálá a dobře placená práce (včetně snahy udržet si práci)		5	5	4
zdraví	zlepšení zdravotního stavu	15	5	0	0
	zlepšení psychického stavu		8	7	11
	léčba, ukončení závislosti		2	1	3
vztahy	zlepšování vztahů v rodině	9	6	1	4
	řešení vztahu s partnerem		0	1	2
	zlepšení vztahu s okolím (mimo rodinu)		3	3	3
bydlení	hledání jakékoliv bydlení	8	6	5	4
	zajistit stálé bydlení (legalizovat bydlení atd.)		2	4	4
osobní	žádná další trestná činnost	7	0	0	3
	práce na sobě (stabilizace, růst sebevědomí atd.)		7	3	7
finance	zajištění příjmu	6	3	2	2
	splácení dluhů		3	3	5
neví	neschopen cokoliiv řešit	5	5	3	2
nelze určit		0	0	4	9
jiné		3	3	5	2

Poskytovatelé jsou v případě **hodnocení motivace** a tedy i uskutečnění proklamovaných kroků nepochybně skeptičtější a je zřejmé, že i ti klienti, které označili za osoby s mizivou ochotou cokoliiv dělat (např. se objevilo vyjádření „nulová motivace“), by se sami zařadili spíše do kategorie lidí s nižší motivací (tuto skupinu charakterizují výroky typu: „klidně bych šel pracovat, ale stejně mě nikde nevezmou“, „zkusím si zařídit...“, „musím si sehnat práci, jinak to asi nepůjde“). Přesto je relativně hodně těch, kteří mají velký zájem svoji situaci změnit a dokonce i těch, které sami poskytovatelé hodnotí jako osoby s aktivním přístupem, které spolupracují, plní dojednané věci, úkoly, zajímají se o informace atd. Samotnou spolupráci (např. dlouhodobá při řešení různých problémů klienta) lze přitom vnímat jako další z konkrétních způsobů zlepšování situace.

Mezi tyto konkrétní kroky a činnosti pak dále patří zejména **hledání zaměstnání** (ať prostřednictvím ÚP, tak i samostatně), jak jakékoliv práce, tak i práce stabilní, s dobrým platem (nebo udržení si takové práce jako předpoklad dalších pozitivních změn do budoucna).

Zejména pro samotné klienty je pochopitelně důležitý jejich **zdravotní stav a jeho aktivní zlepšování** (např. docházkou k lékaři, často psychologovi či psychiatrovi). Důraz na zlepšování duševního zdraví u poskytovatelů je dán velkým zaměřením se na tuto oblast (zejména jako léčba či docházka do Centra psychoterapie) ze strany Linky důvěry SOS. Zlepšení zdravotního stavu přitom nebylo vždy směřováno jen k osobě klienta, ale k jeho blízkým a členům rodiny. A právě rodinné **vztahy** také hodlají dotázání aktivně řešit, resp. zlepšit.

Překvapivě relativně nízko se v tomto hodnocení dostalo **hledání bydlení**, různé **osobní záležitosti** i **finanční otázky**. Naopak není překvapením, že někteří dotázání byt' v předchozí otázce třeba i definovali priority do budoucnosti, **neví, jak aktivně situaci řešit**, nebo nejsou sami schopni jakýchkoliv zásadních změn do budoucna. Stejně tak není překvapením, že zejména v případě formulářů A. a B. nebyly často poskytovatelé schopni tuto otázku seriózně odpovědět.

IV. Informace

V poslední blok otázek byl zaměřený na informovanost. Nejprve jsme se ptali, jak se respondenti o službě dozvěděli. Zcela jednoznačně lze tvrdit, že nejčastějším zdrojem informací je pro dotázané jejich okolí v podobě známých, sousedů, přátel, lidí, kteří se s podobným problémem setkali apod. Ve výpovědích samotných uživatelů služeb se pak objevily věty „známá mě přinutila k Vám zajít, protože jste pomáhali i jí“.

V mnoha případech by se zřejmě dotázaní nikdy neodhodlali službu vyhledat a proto musí sami poskytovatelé kontaktovat potenciální klienty přímo v terénu. Tímto způsobem byla kontaktována velká část klientů Jekhetani Luma. I letáky a obecně další způsoby osvěty jsou častějším případem šíření informací o své službě pro Jekhetani Luma a také pro Linku důvěry SOS (zejména v případě osvětových programů atd.). Obdobné tvrzení lze přijmout i v případě novin a dalších médií. Specifickým případem je poskytnutí informace o službách ve vězení (před propuštěním). Tímto způsobem se o službách často dozvídají klienti sociálního kurátora a pochopitelně Probační a mediační služby. Informace o možném čerpání služby podává i sociální odbor MMB a Úřad práce. Konečně pracovníci psychiatrické léčebny a lékaři obecně jsou také častějším zdrojem informací.

Jako nerozlišené byly označeny ty situace, kdy poskytovatel (často Probační a mediační služba) uvedl, že klient se o něm dozvěděl přímo od něj (tedy klient PMS se o službách PMS dozvěděl přímo od PMS), ale nebyla uveden způsob získání této informace (od známých, přímým kontaktem v terénu, z letáku atd.). Konečně v některých případech údaje o existujících zdrojích informování zcela chybí.

Jak jste se o službě dozvěděl	četnost absolutní		
	A	B	C
známí, přátele, sousedé apod.	22	6	17
kontaktován poskytovatelem přímo v terénu	10	9	5
letáky a další způsoby osvěty	9	8	9
od jiného poskytovatele	9	4	4
tisk, rozhlas a další media	8	8	5
ve vězení, ve vazbě atd.	7	5	6
sociální odbor, kurátor atd.	6	4	7
Úřad práce	6	1	0
lékař, Psychiatrická léčebna atd.	5	6	6
Zlaté stránky, telefonní seznam atd.	5	2	5
MMMB a jiné obecní úřady	4	2	1
rodina, příbuzní	2	4	2
klient přišel sám k poskytovateli	0	0	3
nerozlišeno	9	0	0
jiné	8	3	1
neví, nepamatuje si apod.	0	1	2
bez odpovědi, nezjišťováno, nelze určit	5	6	2

Dále jsme chtěli zjistit, jak by eventuelně měly vypadat nové způsoby šíření informací. Zcela jednoznačně lze tvrdit, že tato otázka všechny zaskočila. V téměř polovině formulářů není tato otázka zodpovězena, resp. odpověď zní: „nelze řešit“, „nespecifikováno“, „nezjišťováno“. Bez vyplnění zůstaly pochopitelně častěji formuláře vyplňované poskytovatelem, kdežto sami respondenti velmi často nevěděli. Zároveň byla opakovaně zaznamenána odpověď, že žádné další nové informování je třeba.

Z omezeného množství skutečných nápadů na nové a lepší způsoby informování pak byly častěji zmiňovány tyto:

více informací prostřednictvím medií, vytvoření speciálního poradenského centra⁸ či obecně více osvěty (osvětové programy atd.). Zvláštní je případ Jekhetani Luma, která opakovaně uvedla (ve formuláři A. nebo B.), že v případě potřeby sami předávají nové informace svým klientům.

V. Shrnutí

Do přípravy analytických podkladů mapujících potřeby, problémy a možná řešení cílových skupin „osoby v krizi, národnostní menšiny, osoby ohrožené závislostí“ se zapojilo celkem 6 organizací, jejichž zástupci jsou zároveň i členy pracovní skupiny. Sběr dat byl založen na vyplnění několika dotazníkových formulářů. Byly to (A) údaje z interních materiálů poskytovatele, (B) vlastní náhled poskytovatele, (C) dotazování přímo uživatelů služeb. vedle toho sami poskytovatelé připravili krátké případové studie, tzv. Case studies. Byly přitom zjišťovány tyto okruhy informací : I. důvody, proč se respondent dostal do dané situace, II. jeho současná situace (jaké má problémy, jakých služeb využívá atd.), III. budoucnost, resp. jeho priority do budoucna a IV: informovanost.

Celkově bylo shromážděno 151 vyplněných formulářů a 7 případových studií. Z cílových skupin jsou zastoupeny díky informacím od sociálního kurátora a organizace Jekhetani Luma zejména osoby ohrožené sociální exkluzí/osoby sociálně vyloučené (tvoří více než polovinu) . Dále jsou zastoupeny osoby v krizi díky informacím od Linky důvěry SOS, osoby trpící závislostmi/osoby ohrožené závislostí ve formulářích od o.s. Semiramis a také bezdomovci díky údajům z Naděje. Bez označení ponechala své klienty Probační a mediační služba.

Mezi dlouhodobé příčiny, kvůli kterým se lidé ocitají ve složitých životních situacích, lze zařadit zejména různé rodinné důvody (citové strádání, rozpad rodiny dětství, násilí či tvrdá výchova dětí, pobyt ve výchovném zařízení atd.), které pak často determinují vlastnosti a schopnosti dotázaných (zejména nízké vzdělání a právní vědomí, nízká motivace či neschopnost řešit vážné problémy) a také jejich vztahy k jejich nejbližším i širšímu okolí (narušený partnerský život, vztahy rodič - dítě atd.).

Naopak bezprostředními důvody vzniku nějakého problému jsou nízké příjmy resp. vzniklé dluhy, trestná činnost (a s tím spojený pobyt ve vězení) a také problémy s bydlením (včetně vystěhování z bytu a dokonce i z města).

Tyto důvody a dlouhodobé příčiny pak ústí v řadu problémů, které respondenti musí řešit. Jsou to zejména problémy ve vztazích (zejména v rodině) a spolu s tím nejistota z dalšího osudu. Dále je jedná o problémy finanční (opět často splácení dluhů či exekuce), problémy s bydlením a zdravotní problémy. Řešení pak pro mnoho respondentů logicky představuje nalezení bydlení, práce a díky ní i zlepšení finanční situace. Většina dotázaných klientů je přitom ochotna činit kroky ke zlepšení situace, a to nejčastěji se sociální odborem MMBB či s Úřadem práce. Kromě organizací, které se sběru dat zúčastnily, je to zejména sociální odbor a Úřad práce, jehož služby klienti také využívají.

Do budoucna je pro dotázané klienty velmi důležité zlepšení či vyřešení rodinných záležitostí tak, aby mohli spokojeně žít a vychovávat své děti (nebo si založit rodinu). Dále chtějí dotázaní do budoucna vyřešit bytové záležitosti, najít si zaměstnání a zlepšit svůj zdravotní stav (nebo zdraví svých nejbližších). Na rozdíl od řešení aktuálních problémů vyvíjí dotázaní nižší aktivitu v dosažení svých dlouhodobých priorit.

O možnosti využívat některé sociální služby se respondenti dozvěděli nejčastěji od známých či přátel a také díky terénní práci poskytovatelů. Respondenti většinou neví (nebo neodpověděli), jak by bylo možné zlepšit způsoby šíření informací daným cílovým skupinám.

⁸ o tomto centru hovoří jak někteří klienti Naděje, tak i klienti Linky důvěry. Každý ale zřejmě má na mysli jiné centrum. Klienti Naděje by chtěli poradenské centrum, které by poskytovalo informace o pracovních příležitostech, možnostech ubytování, zdravotní péči atd. Klienti Linky důvěry pak hovoří o speciálním informačním centru a dále jej nespecifikují.