

Housing-first Bratislava: Dostupné bývanie so sociálnou podporou

Priebežná správa z výskumu

Darina Ondrušová
Zuzana Turkovič
Daniel Gerbery



Inštitút pre výskum práce a rodiny
Bratislava, február 2022



Foto: Pexels/George Becker

Obsah

Úvod.....	1
1 Vybrané zahraničné výskumy a hodnotiace škály v projektoch bývania s podporou – housing-first.....	1
1.1 Prehľad kvalitatívnych výskumov v projektoch bývania s podporou.....	1
1.2 Prehľad vybraných škál využiteľných pri meraní zmien v životoch účastníkov projektu bývania s podporou.....	4
2 Metodológia programu housing-first v Bratislave.....	6
2.1 Ciele výskumu, výskumné otázky a použité výskumné metódy.....	6
2.2 Doterajší priebeh výskumu.....	6
2.2.1 Rozhovory s účastníkmi projektu.....	7
2.2.2 Fokusová skupina so zástupcami organizácií pracujúcich s účastníkmi v projekte.....	8
2.2.3 Limity výskumu: SWOT analýza evaluácie housing-first v Bratislave.....	8
3 Doterajšie zistenia.....	9
3.1 Výber účastníkov projektu.....	9
3.2 Socio-demografické charakteristiky a zloženie domácností účastníkov projektu.....	10
3.3 Zdravotný stav.....	11
3.4 Podmienky bývania.....	12
3.4.1 História bytovej núdze a posledné bývanie pred vstupom do projektu.....	12
3.4.2 Možnosť výberu bytu a problémy súvisiace s nasťahovaním.....	14
3.4.3 Spokojnosť s bývaním a porovnanie podmienok bývania pred a po nasťahovaní do bytu.....	16
3.5 Sociálna podpora.....	17

3.5.1 Sociálni pracovníci v projekte a ich príprava na uplatňovanie prístupu housing-first.....	17
3.5.2 Frekvencia stretnutí, oblasti a hodnotenie spolupráce účastníkov projektu a sociálnych pracovníkov.....	19
3.6 Udržanie bývania: finančná situácia účastníkov a susedské vzťahy.....	21
3.7 Dopady projektu na ďalšie oblasti života účastníkov: bežné aktivity, voľný čas, plány do budúca a celková spokojnosť.....	23
Záver.....	27
Zoznam použitých zdrojov.....	29

Úvod

Výskum v projekte Dostupného bývania so sociálnou podporou realizuje Inštitút pre výskum práce a rodiny na základe Zmluvy o spolupráci č. SSV/ODB/012/2021 s Magistrátom Hlavného mesta SR Bratislavy.

Cieľom priebežnej správy z výskumu v projekte Dostupného bývania so sociálnou podporou je predstaviť doterajšie zistenia z výskumu, s ohľadom na ich využiteľnosť pre zadávateľa a realizátora projektu, Magistrát Hlavného mesta SR Bratislavy a pre tvorcov politik.

Priebežná správa je členená do troch častí. V prvej, teoretickej časti, predstavujeme prehľad vybraných kvalitatívnych výskumov v projektoch založených na bývaní a prehľad vybraných nástrojov hodnotenia zmien v živote účastníkov projektov housing-first, ktoré slúžili ako východisko pri tvorbe výskumného dizajnu v projekte v Bratislave. Druhá časť správy popisuje metodológiu výskumu v projekte v Bratislave, vrátane cieľov výskumu, jeho doterajšieho priebehu a SWOT analýzy uskutočnenia výskumu. V tretej časti predstavujeme doterajšie zistenia z výskumu, ktoré sú ďalej štruktúrované podľa tematického zamerania rozhovorov s účastníkmi projektu a fokusovej skupiny so sociálnymi pracovníkmi, ktorí účastníkom poskytujú priamu podporu.¹

1 Vybrané zahraničné výskumy a hodnotiace škály v projektoch bývania s podporou - housing-first

Vzhľadom na realizáciu výskumu s rovnakým zameraním pre Nadáciu DEDO v Košiciach a cielene koordinovanú prípravu obidvoch výskumných zámerov tak, aby bolo možné využiť ich synergiu v overovaní prístupu housing-first v SR, je nasledujúca teoretická časť identická v priebežných správach z obidvoch výskumov.

1.1 Prehľad kvalitatívnych výskumov v projektoch bývania s podporou

Téma úspešnosti projektov housing-first v ukončovaní bezdomovectva získava v USA a v posledných desiatich rokoch aj v Európe čoraz väčšiu výskumnú pozornosť. Kľúčové princípy prístupu housing-first sú zhrnuté najmä v Európskej príručke Housing First Guide Europe², dostupnej aj v českom jazyku³. Prehľad uplatňovania housing-first projektov v Európe ponúka napríklad komparatívna štúdia z 19 krajín (Pleace et al., 2019), vydaná Platformou Housing First Europe. Aj na Slovensku už bola využiteľnosti prístupu housing-first venovaná určitá pozornosť. Teoretické východiská prístupov prestupného bývania a housing-first predstavili Škobla, Ondrušová a Csomor (2016). Csomor (2017) sa venoval

¹ S ohľadom na zjednodušenie textu používame v tejto priebežnej správe generické maskulínium, avšak máme na mysli účastníkov a účastníčky projektu, sociálnych pracovníkov a sociálne pracovníčky a pod.

² Dostupná na: <https://housingfirstguide.eu/website/>

³ <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>

porovnávaní nákladov bezdomovectva a bývania s podporou v Bratislave. Ondrušová (2019) v materiáli pracovného charakteru priblížila okrem iných zistenia vyššie zmienenej komparatívnej štúdie o uplatňovaní housing-first v Európe.

S ohľadom na veľký počet výskumov rôznych housing-first projektov sme sa pri výbere relevantných zdrojov pre tvorbu metodológie výskumu v projekte v Bratislave zamerali kvôli nízkemu počtu účastníkov projektu v Bratislave na kvalitatívne výskumy. Na tomto mieste uvádzame tri. Evaluácia v USA bola zameraná na viacero programov rýchleho zabývania pre rodiny v rôznych mestách, pričom aj v projekte v Bratislave sú zapojené aj rodiny. Výskum v Limericku sa zase týkal pomerne malého projektu pre jednotlivcov (do výskumu sa zapojilo 14 účastníkov). Napokon, projekt v Brne bol v mnohých ohľadoch priamou inšpiráciou pre tvorbu projektu v Bratislave a rovnako sa to týkalo výskumu v rámci projektu.

Pilotný program rýchleho zabývania rodín bez domova (USA)

Evaluácia Pilotného programu rýchleho zabývania rodín bez domova bola zameraná na hodnotenie 23 pilotných projektov rýchleho zabývania pre rodiny, podporených federálnou vládou USA. Jej súčasťou boli viaceré výstupy: Hodnotenie procesu – rozdielov v nastaveniach jednotlivých programov (Burt et al., 2016), hodnotenie výsledkov – na základe výskumu zúčastnených rodín (Finkel et al., 2016), predstavenie nástrojov výberu účastníkov do programov (Wilkins et al., 2014). *Základnou výskumnou otázkou bolo, či je rýchle zabývanie/rapid re-housing efektívnym nástrojom pre rodiny, ktoré majú stredne veľké bariéry v prístupe k bývaniu, pričom efektívnosť bola definovaná ako schopnosť rodín neprepadnúť do bezdomovectva a udržať si stabilné bývanie počas 12 mesiacov od ukončenia podpory.* Viaceré zapojené samosprávy využili pri výbere účastníkov Arizonskú maticu sebestačnosti (bližšie pozri nižšie), alebo jej modifikácie.

Evaluácia nastavenia programov bola zameraná na zisťovanie typov poskytovanej podpory, ako aj zisťovanie cieľových skupín – ktorým rodinám programy pomáhajú. Evaluácia prebehla formou 12 osobných návštev v teréne a 11 telefonických rozhovorov. Semi-štruktúrované rozhovory boli uskutočnené so zástupcami poskytovateľov, ktorí získali grant na program rapid re-housing, ako aj s pracovníkmi, ktorí boli v programe v priamom kontakte s klientmi.

Evaluácia výsledkov programu prebiehala až po jeho uskutočnení, rodiny neboli za účelom výskumu oslovené ešte pred nastáňovaním. Uskutočnila sa kombináciou analýzy administratívnych dát z informačného systému poskytovateľov HMIS⁴ – išlo najmä o demografické charakteristiky, zisťovanie zdravotného postihnutia, informácie o príjme pri vstupe a výstupe z programu. Zároveň boli s 200 rodinami uskutočnené telefonické rozhovory ca 1 rok po ukončení poskytovania podpory. Tie boli zamerané na nasledujúce oblasti: štruktúra domácnosti, aktuálne bývanie, príjem a zamestnanie, náklady na bývanie, bariéry v oblasti bývania, vzdelávanie, potravinová bezpečnosť/hlad, spokojnosť, zdravie.

⁴ Homelessness Management Information System.

Limerick Youth Housing (Írsko)

Lawlor et al. (2017) uskutočnili kvalitatívny výskum projektu zameraného na bývanie s podporou pre mladých ľudí – jednotlivcov, vo veku 18-24 rokov. Išlo o kombináciu 14 rozhovorov s účastníkmi programu, dvoch fokusových skupín so zástupcami mesta a organizácií zapojených do poskytovania služieb v programe a jedného workshopu s pracovníkmi, ktorí sú v priamom kontakte s účastníkmi programu, kde boli prezentované a prediskutované zistenia z rozhovorov.

Rozhovory s účastníkmi programu trvali cca 1 hodinu a obsahovali uzavreté otázky (škály týkajúce sa sebestačnosti či pohody), ako aj otvorené otázky, umožňujúce analýzu naratívov. Týkali sa nasledujúcich oblastí: predchádzajúce skúsenosti s bezdomovectvom (napr. kde účastníci bývali pred príchodom do služby, a či niekedy v minulosti museli prespávať na ulici); skúsenosť so zapojením v programe (Ako trávite svoj čas? Sú nejaké aktivity, v ktorých ste teraz zapojený a predtým ste nemohli byť?); skúsenosti s využívaním iných služieb pred a počas zapojenia v programe; aspekty relevantné k ich bytovej situácii (závislosti, zdravotné problémy, vzťahy, spokojnosť, vzdelanie, zamestnanie a pod.); skúsenosti s ukončením bezdomovectva, resp. plány po odchode z programu.

Brnenský projekt rýchleho zabývania rodín s deťmi Rapid re-housing (Česko)

Cieľom brnenského projektu bolo ukončenie bezdomovectva 50 rodín s deťmi v bytovej núdzi, žijúcich v ubytovniach či iných formách podštandardného bývania. V rámci kvalitatívneho výskumu (Bartošová a kol., 2018) boli uskutočnené:

- Pološtrukturované rozhovory s kľúčovými aktérmi (október-november 2016): išlo o 11 rozhovorov, aktérmi boli: lokálni politici, zamestnanci magistrátu (odboru sociálnych vecí, aj bytového odboru), zamestnanec odboru implementácie ESF, zamestnanec manažmentu MVO poskytujúcej podporné služby v bývaní, zástupca Platformy pro sociální bydlení.
- Fokusové skupiny s intervenčnými rodinami: 4 fokusové skupiny počas dvoch dní v máji 2016 (mesiac po začatí realizácie projektu), na základe stratifikovaného zámerného výberu. Hlavnými kritériami boli pohlavie a vek, pomocnými kritériami pre rozdelenie do skupín sa stali: pripísaná etnicita (Róm, neróm), dĺžka skúsenosti s bezdomovectvom (do 1 roku vrátane, dlhšie než 1 rok), predchádzajúce ubytovanie (azylový dům, ubytovňa, iné) a počet detí (1-2 deti, 3 a viac detí). Cieľom bolo zachytenie pohľadu rodín prichádzajúcich do projektu s rôznymi skúsenosťami. Na základe primárnych kritérií boli identifikované 3 skupiny: mužská (oslovených bolo 13 rodín), ženská - bola ďalej rozlíšená podľa pripísanej etnicity (12 a 19 rodín), adolescentná (13 rodín). Pre výber do skupín tiež bolo kľúčové pravidlo jeden zástupca z jednej rodiny.
- Fokusové skupiny s terénnym tímom: konali sa každé 2-3 mesiace. Terénny tím mal 5 pracovníkov a 1 peer pracovníčku. Od októbra 2016 do októbra 2017 bolo realizovaných 5 fokusových skupín.
- Štúdium dokumentov: Evaluačný tím pracoval s internou databázou terénneho tímu, kde sú zaznamenané výkony sociálnej práce z hľadiska frekvencie, intenzity, typu.

1.2 Prehľad vybraných škál využiteľných pri meraní zmien v životoch účastníkov projektu bývania s podporou

Ako už bolo uvedené, uskutočnené výskumy spravidla sledovali zmeny vo viacerých oblastiach života účastníkov projektov. Aj prezentované škály sa navzájom líšia, napr. v spôsobe použitia: v Arizonskej matici sebestačnosti situáciu potenciálnych účastníkov hodnotili sociálni pracovníci, zatiaľ čo pri hviezde zotavenia je hodnotenie výsledkom spoločnej diskusie sociálneho pracovníka a klienta a škála kvality života rodiny je vyplňaná klientmi samostatne.

Arizonská matica sebestačnosti

Arizonská matica sebestačnosti bola využitá pri výbere účastníkov do programov rýchleho zabývania - rapid re-housing pre rodiny bez domova v USA, išlo o hodnotenie sociálnymi pracovníkmi. Matica zahŕňa 18 oblastí: príjem, zamestnanie, prístrešie, jedlo, starostlivosť o deti, vzdelávanie detí, vzdelanie dospelých, zdravotná starostlivosť, životné zručnosti, duševné zdravie, užívanie návykových látok, rodinné vzťahy, mobilita, zapojenie v komunite, bezpečnosť, rodičovské zručnosti, história dlhov. Na otázky v rámci jednotlivých oblastí sa odpovedá na 5-stupňovej škále: 1 = kríza, 2 = ohrozenie/vulnerable, 3 = v bezpečí/safe, 4 = osamostatňujúci sa/building capacity, 5 = samostatný/empowered. Ďalšími možnosťami sú: neviem, netýka sa.

Príklady otázok v oblasti príjem: Má klient príjem? Je príjem postačujúci aspoň na pokrytie základných potrieb? Dokáže si klient zabezpečiť základné potreby bez pomoci? Má klient taký príjem, že si dokáže sporiť?

Hviezdy zotavenia

Ide o nástroj merania dosiahnutých zmien, ktorý vznikol vo Veľkej Británii v kontexte nového manažerizmu, s cieľmi:

1. nastavovania a hodnotenia spolupráce s jednotlivými klientmi (plánovanie cieľov a hodnotenie dosiahnutých zmien),
2. interného monitoringu pre poskytovateľov služieb ľuďom bez domova o poskytovaných službách, ktorý môže viesť k ich úpravám (v akých oblastiach sa napr. klientom nedarí dosahovať výsledky porovnateľné s inými oblasťami a ako to zlepšiť);
3. štatistického vyhodnocovania efektívnosti poskytovaných služieb – aj smerom k donorum (Johnson, Pleace, 2016).

V súčasnosti existuje cca 15 hviezd na meranie zmien pre viaceré cieľové skupiny – osoby s autizmom, rodiny s deťmi do 3 rokov a ďalšie. Hviezda pre ľudí bez domova (The Outcomes Star for homelessness) vznikla ako prvá. Jej prvá verzia bola vytvorená v roku 2003 sociálnym podnikom Triangle (ktorý vlastní práva na využívanie tejto metódy, vrátane

príslušných tréningov) a St Mungo's – známym londýnskym poskytovateľom služieb pre ľudí bez domova. Následne bola hviezda publikovaná v roku 2006 a v súčasnosti je k dispozícii jej 3. vydanie (od roku 2013). Hviezda pre ľudí bez domova zahŕňa 10 oblastí: motivácia a preberanie zodpovednosti; starostlivosť o seba a napĺňanie základných životných potrieb; manažment financií a úradných záležitostí; sociálne kontakty a vzťahy; užívanie alkoholu a drog; fyzické zdravie; emočné a duševné zdravie; zmysluplné trávenie času; zručnosti v oblasti samostatného bývania; kriminalita/offending. Tento nástroj sa zaraďuje k prístupom participatívneho hodnotenia a merania – klient určuje v rozhovore so sociálnym pracovníkom, na ktorom bode škály sa v danej oblasti nachádza. Hviezda je tiež určená pre opakované používanie – minimálne na začiatku a na konci poskytovanej služby. Pre každú z týchto oblastí je vytvorená 10-bodová škála, ktorá slúži na hodnotenie, kde sa klient nachádza, a ako sa posúva počas/po ukončení poskytovania služby. Škálu je možné rozdeliť do piatich fáz, ktorými sú:

1. Zaseknutý/bezradný (stuck – leave me alone) – klient nedokáže čeliť danému problému (pripustiť si ho), nerieši ho, neprijíma pomoc
2. Prijímajúci pomoc – uvedomuje si potrebu riešiť problém, ale riešenie prenecháva na pracovníkov
3. Odhodlaný/believing – začína dôverovať, že vo svojom živote môže sám dosiahnuť zmenu, začína sa zameriavať na budúce plány, na to, ako chce žiť a vyvíjať iniciatívu a skúšať nové veci
4. Učiaci sa – v niektorých situáciách v danej oblasti stále klient občas potrebuje podporu
5. Samostatný/self-reliance – podpora odborného tímu v danej oblasti viac nie je potrebná

Škála kvality života rodiny (FQOL)

Ide o škálu s 25 položkami na 5-stupňovej Likertovej stupnici (veľmi nespokojný – veľmi spokojný). Škála pokrýva 5 oblastí: interakcie v rodine, rodičovstvo, emocionálna spokojnosť, fyzická/materiálna spokojnosť a podpora súvisiaca so zdravotným postihnutím.

Príklady položiek: Moja rodina si užíva spoločne trávené chvíle. Členovia mojej rodiny pomáhajú deťom učiť sa byť samostatnými. Moja rodina má podporu, ktorú potrebujeme na zvládanie stresu. Máme priateľov alebo známych, ktorí nám poskytujú podporu. Členovia mojej rodiny pomáhajú deťom so školskými úlohami. Ak sa potrebujeme niekam dostať, máme prístup k doprave. Navzájom sa rozprávame otvorene.

2. Metodológia programu housing-first v Bratislave

V nadväznosti na uvedené výskumy a škály využívané v zahraničných projektoch bývania s podporou – housing-first predstavujeme na tomto mieste metodológiu výskumu projektu Dostupného bývania so sociálnou podporou v Bratislave.

2.1 Ciele výskumu, výskumné otázky a použité výskumné metódy

Ciele výskumu boli stanovené nasledovne:

- Vyhodnotiť efektívnosť projektu v oblasti udržania si bývania
- Identifikovať, v ktorých ďalších oblastiach života vedie realizácia projektu k pozitívnym zmenám v životoch účastníkov
- Identifikovať najčastejšie potreby a intenzitu podpory v projekte (s cieľom získania podnetov pre jeho prípadnú modifikáciu v prípade jeho rozšírenia na ďalších účastníkov)

Výskumné otázky boli stanovené nasledovne:

- Koľko účastníkov si na konci projektu udržalo bývanie?
- Aké sú dopady bývania/projektu na životnú situáciu účastníkov?
- V akých oblastiach má projekt potenciál zlepšovať životnú situáciu/spokojnosť účastníkov?
- V akých oblastiach a v akej intenzite je potrebná podpora účastníkov pri nast'ahovaní a neskôr v priebehu realizácie projektu?

V rámci výskumu sú využívané nasledujúce metódy:

- Semi-štruktúrované rozhovory s účastníkmi projektu
- Fokusové skupiny so zástupcami magistrátu a organizácií pracujúcich s účastníkmi v projekte

2.2 Doterajší priebeh výskumu

V materiáli „Návrh metodológie výskumu housing-first v Bratislave a v Košiciach“, ktorý bol magistrátom hlavného mesta pripomienkovaný v jeseni 2020, bola Inštitútom pre výskum práce a rodiny navrhnutá a Magistrátom Hlavného mesta SR Bratislavy odsúhlasená realizácia štyroch kôl pološtruktúrovaných rozhovorov s účastníkmi programu (po ich nast'ahovaní do bytu a následne po 6, 12 a 24 mesiacoch od nast'ahovania), ako aj realizácia fokusových skupín so sociálnymi pracovníkmi, ktorí sú v priamom kontakte s účastníkmi projektu a s riadiacimi pracovníkmi zapojených organizácií, vrátane zástupcov magistrátu.

2.2.1 Rozhovory s účastníkmi projektu

V rámci výskumu v Bratislave bolo doposiaľ realizovaných:

- 9 úvodných rozhovorov so všetkými dospelými účastníkmi projektu (3 ženy, 5 mužov a 1 muž so svojou partnerkou) v mesiacoch marec – apríl 2021,
- 8 následných rozhovorov v mesiacoch november – december 2021 (1 rozhovor nebolo možné uskutočniť s ohľadom na skutočnosť, že účastník projektu už v byte nebýva).

Išlo o rozhovory s využitím otvorených otázok, ako aj niekoľkých škál zameraných na zisťovanie posunu vo vybraných oblastiach. Rozhovory sa zameriavali predovšetkým na nasledujúce tematické okruhy: základné informácie o respondentovi, história bytovej núdze, vzdelávanie, zamestnanie, náklady na bývanie, príjmy, dlhy, zdravotný stav a prístup k zdravotnej starostlivosti, bežné každodenné aktivity a zručnosti, plány do budúcnosti, pociťovanie stresu a spokojnosť so životom.

Rozhovory z dôvodu pandémie COVID-19 prebiehali online formou, s technickou podporou (a bez priamej účasti) pracovníkov organizácií poskytujúcich v projekte sociálnu podporu. Všetky rozhovory boli nahrávané. V tejto súvislosti boli respondenti požiadaní o poskytnutie súhlasu s nahrávaním zvukového záznamu rozhovoru. Zároveň boli poučení, že pri spracovaní správ z výskumu im budú pre zabezpečenie ich ochrany a anonymizácie ich vyjadrení pridelené iné mená.

Cieľom II. kola rozhovorov bolo zmapovať vývoj situácie účastníkov projektu vo vybraných oblastiach za uplynulých 6 mesiacov po zabývaní – čo im možnosť samostatného bývania priniesla, v čom vnímali svoje úspechy aj aktuálne výzvy, či sa nejako zmenili ich životné okolnosti a plány do budúcnosti v porovnaní s vyjadreniami v úvodnom rozhovore.

Rovnako kvôli pandémie COVID-19 došlo k určitému časovému posunu v realizácii prvých dvoch kôl rozhovorov, pričom u väčšiny účastníkov II. kolo prebehlo po 11 mesiacoch od nastahovania. Ďalšie dve kolá sú plánované na marec a november 2022. V nasledujúcej tabuľke sumarizujeme prehľad doposiaľ uskutočnených rozhovorov s účastníkmi projektu.

Tabuľka 1: Prehľad rozhovorov s účastníkmi v projekte Dostupného bývania s podporou

Pridelené meno	Nastahovaný/á (mesiac/rok)	Dátum I. rozhovoru (mesiac/rok)	Dátum II. rozhovoru (mesiac/rok)	Počet mesiacov od nastahovania po II. rozhovor
Ján	n/a	3/2021	11/2021	8
Lukáš	n/a	3/2021	n/a	n/a
Katarína	12/2020	3/2021	11/2021	11
Tomáš	n/a	3/2021	11/2021	8
Ondrej	12/2020	3/2021	11/2021	11
Mária	1/2021	3/2021	11/2021	11
Pavol a Marta	12/2020	3/2021	12/2021	12
Jakub	1/2021	3/2021	11/2021	10
Anna	2/2021	4/2021	11/2021	9

n/a – Údaj (momentálne) nie je k dispozícii.

Zdroj: Autori

2.2.2 Fokusová skupina so zástupcami organizácií pracujúcich s účastníkmi v projekte

V rámci výskumu tiež bola v apríli 2021 uskutočnená online formou fokusová skupina so sociálnymi pracovníkmi, ktorí sú v priamom kontakte s účastníkmi projektu. Fokusová skupina mala 6 respondentov (5 žien a 1 muž), z ktorých 4 pracujú s účastníkmi projektu a ďalší dvaja boli zapojení do sociálneho šetrenia, ktoré predchádzalo výberu účastníkov. Fokusová skupina bola zameraná na nasledujúce tematické okruhy: vnímanie odlišností v práci s účastníkmi v projekte dostupného bývania v porovnaní s prácou s klientmi bez domova, reflexia spôsobu výberu účastníkov projektu, genéza a doterajší priebeh spolupráce s účastníkmi, spolupráca s ďalšími odborníkmi, hodnotenie posunu účastníkov, potreba podpory pracovníkov pri využívaní housing-first prístupu.

2.2.3 Limity výskumu: SWOT analýza evaluácie housing-first v Bratislave

Z metodologického hľadiska má výskum v projekte Dostupného bývania so sociálnou podporou niektoré limity. Tie predovšetkým súvisia s nízkym počtom účastníkov projektu, a teda aj výskumu. Na druhej strane nie je ani v zahraničí ojedinelé, že projekty housing-first sú svojou kapacitou menšie. Preto je potrebné vnímať prezentované zistenia najmä ako sondu do prvých skúseností s využitím prístupu housing-first na Slovensku. Okrem toho v rovnakom čase prebieha aj výskum v projekte Housing-first pre rodiny v Košiciach, čo vytvára priestor pre posilnenie záverov o využiteľnosti prístupu housing-first v podmienkach SR. V nasledujúcej tabuľke predstavujeme SWOT analýzu výskumu v projekte Dostupného bývania so sociálnou podporou v Bratislave:

Tabuľka 2: SWOT analýza výskumu

SILNÉ STRÁNKY <ul style="list-style-type: none">- Zaangažovanosť spolupracujúcich subjektov (Magistrát hl.m.Bratislavy, IVPR, neziskové organizácie)- Skúsenosť s výskumom u ľudí bez domova- Skúsenosť s predchádzajúcou spoluprácou	SLABÉ STRÁNKY <ul style="list-style-type: none">- Nízky celkový počet účastníkov, veľmi nízke zastúpenie rodín- Motivácia klientov HF zapojiť sa do evaluácie
PRÍLEŽITOSTI <ul style="list-style-type: none">- Téma získava čoraz väčšiu pozornosť tvorcov politik- Záväzky na národnej úrovni, aj v rámci aktuálneho zoznamu reforiem „Moderné a úspešné Slovensko“- Realizácia výskumu s podobným zameraním v rovnakom období v Košiciach	OHROZENIA <ul style="list-style-type: none">- Vývoj pandemickej situácie (realizácia face-to-face rozhovorov a fokusových skupín je v súčasnej situácii vysoko riziková)

Zdroj: Autori

3 Doterajšie zistenia

V nasledujúcej časti predstavujeme doterajšie zistenia z výskumu. Tie sú usporiadané nie nutne podľa použitých výskumných metód, ale tematicky – začínajúc opisom a hodnotením výberu účastníkov, pokračujúc ich predstavením z hľadiska socio-demografických a ďalších charakteristík, načrtnutím dôvodov a trvania ich bezdomovectva, resp. vylúčenia z bývania a končiac zmenami vo vybraných oblastiach po nast'ahovaní.

3.1 Výber účastníkov projektu

Samotnému spusteniu projektu a nast'ahovaniu účastníkov do bytov predchádzal proces ich výberu. Súčasťou zisťovania preto bolo aj mapovanie skúseností s týmto procesom, ktoré môžu slúžiť ako námety pre prípadné zmeny do budúcnosti.

Projekt Dostupného bývania so sociálnou podporou v Bratislave sa zameriava na poskytnutie dostupného bývania 6 jednotlivcom bez domova a 3 rodinám v bytovej núdzi, v spolupráci s poskytovateľmi služieb rodinám a ľuďom bez domova: o. z. Návrat, o. z. Protí prúdu a o. z. Vagus. Účastníci projektu majú podpísané nájomné zmluvy na obdobie dvoch rokov.

Výber účastníkov bol realizovaný na základe sociálneho šetrenia, ktoré uskutočnil každý z troch poskytovateľov samostatne. Ku kritériám zadaným magistrátom ako prenajímateľom bytov patril pravidelný príjem – starobný/invalidný dôchodok, resp. v prípade rodín iný príjem. O výbere účastníkov však na základe podkladov od poskytovateľov rozhodovala špeciálna komisia, zriadená magistrátom.

V rámci fokusovej skupiny s pracovníkmi priameho kontaktu bol tento spôsob výberu účastníkov projektu hodnotený ako problematický, a to z viacerých dôvodov. Prvým dôvodom bola náročnosť získavania podkladov pre podanie žiadosti pre klientov vzhľadom na šancu získať byt. Ilustruje to nasledovný výrok:

Ú6:⁵ „Myslím, že to bolo náročné pre nich, vydať energiu... Od začiatku vedeli, že tie byty budú tri, vedeli aj, aký je počet záujemcov. Bola tam aj tá skepsa, že znova ako vynakladať energiu a zháňať si tie potvrdenia, keď vedeli, že byty sa budú prideľovať len tri.“

Niektorí žiadatelia sa tiež snažili vykresliť svoju situáciu v lepšom svetle (napríklad neuvádzali, že žijú na ulici), z obavy, že inak byt získať nemôžu. Účastníci projektu rovnako vnímali, že šanca získať byt bola malá, a že to, že oni uspeli, bolo ako lotéria.

Druhým dôvodom problematickosti uvedeného spôsobu výberu účastníkov projektu z pohľadu pracovníkov priameho kontaktu boli negatívne emocionálne reakcie neúspešných žiadateľov, ktoré boli smerované voči organizáciám vykonávajúcim sociálne šetrenie, napriek tomu, že o prideľovaní bytov rozhodovala špeciálna komisia, nie tieto organizácie:

⁵ „Ú“ = účastník/účastníčka fokusovej skupiny.

Ú1: „My sme sa zhodli, že by bolo nápomocné, keby tie osobné rozhovory, stretnutia, prebehli či už na území magistrátu, alebo proste s niekým z magistrátnych pracovníkov, aby to bolo jasne oddelené a nebola tým narušená dôvera v pracovníkov organizácie, s ktorou spolupracujú. Aby tam neboli také až tie výbuchy hnevu...“

Ú2: „Aj doteraz nejakí klienti to nemajú dostatočne spracované a stále majú pocit, že to my sme im tie byty nedali, hoci to bolo x-krát odkomunikované, ako to celé prebiehalo.“

Napokon, tretím problematizujúcim momentom, ktorý sa však prejavil až po sociálnom šetrení, bola neprispôsobenosť bytov pre cieľovú skupinu ľudí so zdravotným postihnutím:

Ú2: „Ani jeden z bytov nebol bezbariérový prispôsobený. Môže to byť 1-2 schodíky, ale on už by sa tam nedostal. Nad tým rozmýšľam od začiatku, že to bolo nedomyslené.“

Celkovo pracovníci priameho kontaktu uvádzali, že hoci nezrozumiteľnosť procesu výberu predstavovala pre veľkú časť ich klientov problém, mnohí by uvítali jeho rozšírenie a do výberu by sa opäť prihlásili. Napriek tomu pracovníci odporúčajú zvážiť iné alternatívy výberu účastníkov, predovšetkým losovanie.

3.2 Socio-demografické charakteristiky a zloženie domácností účastníkov projektu

- Z hľadiska socio-demografických charakteristík možno zhrnúť, že v projekte Dostupného bývania so sociálnou podporou bolo na začiatku zapojených 6 mužov, z ktorých dvaja bývajú v byte so svojou partnerkou a 3 ženy. V priebehu projektu sa počet zapojených mužov znížil o jedného, na 5, z dôvodu jeho nepriaznivého zdravotného stavu a umiestnenia v zariadení sociálnych služieb.
- S účastníkmi projektu aktuálne býva 6 detí, spravidla do 18 rokov, alebo v dospelom veku so zdravotným postihnutím.
- Z hľadiska veku je najviac, 5 z 9 respondentov starších ako 50 rokov, pričom traja z nich majú viac ako 60 rokov. Ďalší traja (resp. aktuálne po znížení počtu účastníkov dvaja) respondenti sú vo vekovej kategórii 31-35 rokov a 1 respondent je vo vekovej kategórii 41-45 rokov.
- Uvedené vekové rozloženie má vplyv aj na ekonomický status účastníkov projektu: účastníci nad 60 rokov sú na dôchodku, pričom aj na druhej strane dvaja z troch účastníkov v kategórii 31-35 rokov poberajú invalidný dôchodok. Ďalšia účastníčka v tejto vekovej kategórii je pracujúca samoživiteľka. Celkovo boli v súbore zapojené dve pracujúce samoživiteľky, traja poberatelia starobného a štyria (resp. aktuálne traja) poberatelia invalidného dôchodku. Jedna účastníčka poberá príspevky súvisiace so starostlivosťou o členov rodiny. Ako vyplynulo z II. kola rozhovorov (november 2021), jednému účastníkovi sa podarilo nájsť si prácu a jedna účastníčka dala v práci výpoveď, avšak v čase rozhovoru už mala dohodnutý nástup do ďalšieho zamestnania.
- Z hľadiska najvyššieho dosiahnutého vzdelania malo 6 z 9 respondentov ukončené stredoškolské vzdelanie, ďalší dvaja základné a jeden vysokoškolské vzdelanie. V období od nast'ahovania do bytu po II. kolo rozhovorov si nikto z účastníkov vzdelávanie nezačal dopĺňať. Jeden účastník projektu pokračuje v štúdiu, ktoré začal ešte pred nast'ahovaním.

Niektorí ďalší sa viac ako na dopĺňanie svojej kvalifikácie sústredili na hľadanie zamestnania a s tým súvisiace zabezpečenie príjmu.

Tabuľka 3: Základné charakteristiky účastníkov a účastníčok programu

	Vek ⁶	Ekonomický status po nast'ahovaní	Ekonomický status – zmena po II. rozhovore	Vzdelanie	Počet členov domácnosti	Počet detí do 18 rokov
Žena	52	Zamestnaná	Krátkodobo nezamestnaná	Základné	2	1
Muž	43	Invalidný dôchodca		Stredoškolské	2	0
Muž	64	Dôchodca		Vysokoškolské	1	0
Muž	67	Dôchodca		Stredoškolské	1	0
Muž	35	Invalidný dôchodca		Základné	2	0
Muž	65	Dôchodca		Stredoškolské	1	0
Žena	58	Nezamestnaná		Stredoškolské	4	2
Žena	31	Zamestnaná		Stredoškolské	2	1
Muž	31	Invalidný dôchodok (čiasťočný)		Stredoškolské	1	0

Zdroj: Autori

3.3 Zdravotný stav

Závažné zdravotné problémy sa vyskytli v 7 z celkového počtu 8 domácností, ktoré sú aktuálne zapojené v projekte, z toho u 5 dospelých a dvoch detí. Okrem iných išlo o onkologické ochorenia, či DMO. Okrem týchto závažných problémov bola v ďalších troch prípadoch zaznamenaná astma.

Účastníci projektu boli v priebehu prvého aj druhého kola rozhovorov vyzvaní, aby svoj zdravotný stav ohodnotili číslom na stupnici od 1 do 10, kde 1 znamená „veľmi zlý“ a 10 znamená „veľmi dobrý“. Subjektívne hodnotenie zdravotného stavu pokrývalo celé rozpätie uvedenej stupnice, pričom v prvom kole jeden účastník uviedol číslo 1 a rovnako 1 účastník uviedol číslo 10. Zatiaľ čo niektorých účastníkov trápia závažné zdravotné problémy, ako napríklad onkologické ochorenie, resp. súbeh rôznych (vážnych) ochorení, iní účastníci neuvádzali žiadne vážnejšie zdravotné problémy, aj keď svoj zdravotný stav ohodnotili relatívne nízkym číslom. Hoci účastníci pri druhom kole rozhovorov vo všeobecnosti neopisovali svoj zdravotný stav ako výrazne lepší, niektorým sa dokonca zhoršil, ich subjektívne hodnotenia na stupnici indikujú, že došlo k pozitívnej zmene. Aj pri druhom kole pokrývali jednotlivé hodnotenia celé rozpätie škály od 1 do 10, pričom 1 účastník svoj stav ohodnotil číslom 1 a jeden účastník číslom 10, u troch osôb došlo k výraznému zvýšeniu skóre, čo ilustruje nasledujúca tabuľka:

⁶ Vek v čase realizácie úvodného rozhovoru.

Tabuľka 4: Subjektívne hodnotenie zdravotného stavu účastníkov na škále od 1 do 10 – porovnanie I. a II. kola rozhovorov

I. kolo	II. kolo	Poznámka
1	1	
3	5	
3	8	
3	10	
5	5	
7	7	
10	10	Účastník v II. kole neodpovedal
5	n/a	Účastník v II. kole neodpovedal
5	n/a	Účastník opustil program housing-first
n/a	n/a	Účastník neodpovedal v I. ani II. kole
4,6	6,5	Priemer hodnotení

3.4 Podmienky bývania

Keďže prístup housing-first, o ktorého princípy sa opiera aj Projekt dostupného bývania so sociálnou podporou v Bratislave, vznikol s cieľom ukončovať bezdomovectvo, dôležitou otázkou pri jeho uplatňovaní je jednak to, v akých podmienkach bývali účastníci pred vstupom do projektu, a ako dlho trvala ich skúsenosť bezdomovectva. Od týchto okolností sa totiž do značnej miery odvíja potreba a intenzita ich podpory po nasťahovaní. Zároveň patrí v súvislosti s uplatňovaním prístupu housing-first k zaujímavým otázkam aj možnosť výberu lokality/bytu účastníkmi projektu, najmä s ohľadom na to, aby nedochádzalo k ich koncentrácii a segregácii na jednom mieste, čo však v prípade projektov s menším počtom účastníkov nie je zásadnou výzvou. Napriek tomu môže byť reflexia podmienok výberu a nasťahovania sa do bytu cennou spätnou väzbou pre prípadné rozširovanie projektu o ďalších účastníkov.

3.4.1 História bytovej núdze a posledné bývanie pred vstupom do projektu

Viacerí účastníci programu zažili neisté bývanie už v detstve (život v detskom domove, časté sťahovanie sa z podnájom do podnájom, bývanie u príbuzných). Mária opisuje, ako sa po rozvoze jej rodičov sťahovali takmer každý rok:

Mária: „Rodičia sa potom rozviedli, predali byt a rozdelili si peniaze. A potom vlastne s mamou a teda ešte aj so sestrami sme išli do podnájomu. A potom sme vlastne väčšinou každý rok striedali bývanie. Väčšinou tie zmluvy boli len na rok.“

Ďalší účastník, Pavol, nemal po odchode z detského domova kam ísť, a tak sa ocitol na ulici:

V:⁷ „A potom teda z toho domova ste išli kam bývať?“

Pavol: „Na ulicu. Mal som ísť krstnému, ale ten ma nezobral.“

Hlavnými príčinami vzniku problémov súvisiacich s bývaním v dospelosti je smrť rodičov/odchod z rodičovského domu alebo rozchod/rozvod s partnerom. V neistom, nevyhovujúcom bývaní zotrvali účastníci projektu dlhodobo (napríklad dve účastníčky bývali aj so svojimi deťmi na ubytovni 7, resp. 9 rokov; jeden účastník býval viac ako 16 rokov na chalupe v nevyhovujúcom technickom stave a bez pripojenia na vodu; ďalší účastník žil na ubytovniach alebo prespával v nocľahárňach od roku 2004). Účastníci, ktorí nežili v ubytovniach, žili zvyčajne v absolútne nevyhovujúcom prostredí, ako napríklad v garáži, v murovanom objekte bez okien a dverí alebo na chate so zatekajúcou strechou. Dvaja účastníci majú skúsenosť aj so životom na ulici.

Marta: „Lebo som bývala vo veľkej miestnosti, to bolo také búranisko, ako tehelňa a on mi dovolil, aby som bývala tam. Tam neboli ani okná, ani dvere. V zime mi fúkalo do nútra sneh, a pršalo to tam...“

Tomáš: „A ja som mal aspoň tú svoju chalupu, ale už rozbitú a ešte vtedy vlastne ani nedokončenú. Nemal som tam ani toaletu, ani kúpeľňu, ani kuchyňu. Čiže prakticky a už aj deravú strechu, no. Čiže prakticky to bolo už také, taký divoký život v prírode.“

V: „A že či ste si skúšali za posledný rok nájsť nejaké bývanie v byte...?“

Lukáš: „Viete čo akože, keď ste... ide o to, že keď ste dlhší čas takto na ulici, tak sa nedá. (...) To sa cítite taký beznádejný... to je o niečom inom. Keď vás niekto dostane na ulicu, to je koniec.“

Najčastejším dôvodom pretrvávajúcej bytovej núdze účastníkov bol nedostatok financií. Rodičia – samoživitelia (predovšetkým matky – samoživiteľky) sú pritom obzvlášť ohrození možným vznikom bytovej núdze nielen kvôli nepriaznivej finančnej situácii, ale aj kvôli samotnej prítomnosti detí v rodine, ktorá ich vo všeobecnosti znevýhodňuje pri snahe o získanie podnájmu.

Anna: „Poviem to rýchlo a v skratke, že je málo takých podnájomných bytov, ktoré by zvládli ženy. Že keď aj ostanú s deťmi ako povedzme že manžel ich už... sa opustia alebo sa rozvedú, viete, tak je málo takých podnájmov, ktoré by jedna žena zvládla a je veľmi malá pomoc týmto ženám. Veľmi slabá pomoc.“

V: „Myslíte ktoré by žena zvládla z akých dôvodov, z finančných?“

Anna: „No, finančných.“

⁷ „V“ = výskumníčka.

Mária: „Ja som potom otehotnela a tam v tej ubytovni nebolo možné bývať s dieťaťom. (...) Hľadali sme si aj podnájom a jeden nám aj tak cenovo vyhovoval, to bol v Ružinove byt, lenže tam im vadilo, že som tehotná. Že oni nechcú niekoho s dieťaťom. Tak potom sme opäť hľadali ubytovne.“

3.4.2 Možnosť výberu bytu a problémy súvisiace s nasťahovaním

Po absolvovaní sociálneho šetrenia a zasadnutí komisie boli účastníci projektu kontaktovaní sociálnymi pracovníkmi organizácií, ktoré v projekte poskytujú sociálnu podporu a pracovníčkou magistrátu. Od nich sa dozvedeli o tom, že získali nájomný byt. Väčšina účastníkov uvádza, že nemala možnosť ovplyvniť výber bytu, v ktorom budú bývať. Mohli si však vybrať aspoň podľa lokality.

V: „A vy ste aj dostali na výber viaceré byty, alebo len tento jeden vám rovno prideliť?“

Anna: „Iba tento, iba tento.“

V: „Mohli ste aspoň povedať, že koľko izbových by ste chceli, alebo nič takéto?“

Anna: „To som nemohla povedať, že koľko by som chcela izbových, to som nemohla povedať, lebo bol iba 1-izbový, 2-izbový a 3-izbový a k tomu sa robil výber.“

Napriek tomu sú všetci s lokalitou veľmi spokojní.

Katarína: „Som spokojná. Lokalita je dobrá, pohodová. Lekáreň, obchod, všetko je tu, všetko. Som veľmi spokojná.“

V súvislosti so samotným nasťahovaním účastníkov projektu do bytov sme v rámci výskumu identifikovali dva hlavné problémy: chýbajúce pripojenie na inžinierske siete – plyn, elektrinu, teplú vodu a zmätočnú komunikáciu o možnostiach riešenia týchto problémov zo strany magistrátu. Na problémy s pripojením na inžinierske siete poukazovali prakticky všetci účastníci projektu, ako aj sociálni pracovníci, čo ilustrujú nasledujúce vyjadrenia.

Jakub: „Keď som dostal už kľúče od bytu, tak vtedy som až tak na sto percent uveril. Lenže tu bol problém, že nebola elektrika. Tak dlho to trvalo, než sa to vybavovalo. ... Bez elektriky viete, to sa nedalo, ani si niečo uvariť a ja mám ešte naviac, sa mi budete možno smiať – fóbiu z tmy.“

Ján: „Nebolo tu kúrenie, teplá voda. (...) Ale tá teplá voda nám chýbala, tým, že mám taký stav, stále musela partnerka hrnce zohrievať a nemáme ani také veľké, museli sme ísť k susedovi zobrať, a jako skrátka toto nám bolo teraz také nepríjemné. Boli aj mrazy, bola aj zima a tak, všetko s tým spojené. Ale boli sme radi, že tu bývame.“

Ú5: „Potom bolo pomerne dlhé obdobie, ktoré sme nečakali my ani klienti, kým sa dostali k fyzickému nasťahovaniu a bolo to pomerne náročné, tým, že tá moja dvojica bývala vonku, tak bolo treba riešiť, že zima sa blížila, Vyzeralo to tak, že sa do bývania nedostanú tak skoro, pretože tomu bránilo technické vybavenie bytu, nebolo to dotiahnuté.“

Ú1: *„Bolo by dôstojné, keby sa tí ľudia nasťahovali už naozaj do hotových bytov. Kde by bolo všetko tak, ako má byť, že oni prídu a môžu si tam uvariť tú prvú kávu, alebo niečo. Tie energie, to je najhoršie, ale že ešte sa tam budú v procese sťahovať nábytky, a že spali na matraci na zemi, svietili si čelovkami, vyše mesiaca mobilom, ktorý si klient chodil nabíjať na autobusovú stanicu a takéto veci.“*

Najmenej v dvoch prípadoch pritom pretrvávali problémy s pripojením účastníkov na odber plynu aj pri II. kole rozhovorov, cca 11 mesiacov po nasťahovaní. Podobné problémy sa týkali odovzdávania kľúčov od schránky či pivnice, alebo zapojenia zvončeka.

Ondrej: *„Ja ešte neviem, jak to bude s plynom. Plyn mám pustený, ale že kto platí, jak platí. Ja neplatím nič. Nikto sa neozýva. Ja neviem, elektriку si platím, ale keď mi to buchnú ten plyn naraz. Ja neviem, možno si hodím asi povraz.“*

Sociálni pracovníci takisto poukazovali na problematickú komunikáciu o možnostiach riešenia týchto problémov s magistrátom, a to v dvoch rovinách – v rovine nejednoznačných odpovedí o ďalšom postupe, ale aj v rovine určitého vyhýbania sa priamej komunikácii zo strany pracovníkov magistrátu s účastníkmi projektu a delegovania tejto komunikácie na sociálnych pracovníkov. Oddelenie nájomného bývania od poskytovania sociálnej podpory je pritom jedným z hlavných princípov prístupu housing-first. Uvedené skutočnosti ilustrujú nasledujúce vyjadrenia:

Ú1: *„Ja som napríklad za môjho klienta komunikovala s tým technickým zamestnancom magistrátu, ktorý mal toto na starosti, na začiatku roka, poslala som mu tlačivá, mal len vyplniť údaje za magistrát, odoslať nám, ale do dnešného dňa (22. apríl) to nie je.“*

Ú6: *„V mojom prípade došlo k zosobneniu mňa ako človeka, ktorý by mal tie veci riešiť, ale riešiť ich nevie. Tam proste neboli energie napojené, ten byt nebol pripravený na nasťahovanie. V tomto si ma tak začal zosobňovať, aj pri komunikácii so mnou. Ale napokon sa to podarilo, klient sa nasťahoval. Ale zo začiatku bol proces budovania vzťahu narušený týmito problémami. A celkovo chýbali tam jasné vyjadrenia, konkrétne termíny, veci boli neurčité, človek nevedel, ako sa má zariadiť.“*

Ú2: *„Tiež bola veľmi nekorektne komunikovaná výška nájmu, ktorá bola iná v tých letákoch, ktoré boli na začiatku, s ktorými klienti vstupovali do procesu. Nakoniec to bolo... Tam bolo nejakých 75 Eur plus – minus, neviem presne, teraz je to okolo 130 Eur na osobu, čo je dosť rozdiel oproti tomu, čo sme im my komunikovali, ako to bude.“*

Sociálni pracovníci zároveň ocenili, že aj v reakcii na tieto problémy sa magistrát rozhodol pripraviť manuál odovzdávania bytov, ktorý sa nebude týkať len špeciálnych projektov, ale bude nastavovať štandardy odovzdávania akéhokoľvek bytu v správe hlavného mesta.

Ú5: *„Ten manuál by pomohol, aby sme aj my rozumeli tým schémam, na koho sa obrátiť, aby sme to vedeli aj klientom posunúť, a aby si oni čo najväčší balík vecí riešili s magistrátom napriamo. Len keď im to ani my nevieme vysvetliť, je to také nezrozumiteľné, takže to je škoda.“*

3.4.3 Spokojnosť s bývaním a porovnanie podmienok bývania pred a po nast'ahovaní do bytu

Účastníci programu boli veľmi šťastní, keď zistili, že im bol pridelený byt, pre viacerých to bol šok. Mnohí „už ani nedúfali“, že by mohli niekedy nejaký byt získať. Milo ich prekvapilo a potešilo, že byty dostali vybavené novými spotrebičmi a zariadené nábytkom, hoci na kompletne zariadenie museli niektorí čakať. Ich najčastejšou odpoveďou na otázku, s čím sú teraz v živote najviac spokojní, bolo, že s novým bývaním (bytom).

Ondrej: „Dali sme žiadosť, no ja som nedúfal, ja som nedúfal, že raz sa toho dožijem. (...) A potom zavolali – áno, som bol vybratý. Pomaly som infarkt dostal, neveril som tomu... To sa už fakt nedalo... Po 25 rokoch!“

Jakub: „Ja? Po 20 rokoch byt? Ja som taký šok z toho... (Jakub sa rozplakal)

Tak akurát som jej poďakoval, ale odchádzal som s plačom, dojatý a všetko možné... No tak bolo to neuveriteľné fakt. Ale tú radosť to sa nedá popísať. To viete čo... neviem, či ste mávali také sny, alebo ako keby ste padli do veľkej vody a idete furt ku dnu a nemôžte, nemôžte, nemôžte, ale naraz sa odrazíte, vyjdete von a vy sa nadýchnete. To bolo ono, to bol nový život, ja som znovu začal žiť. Lebo mňa nezabijala len tá rakovina, ale ma zabíjalo aj to, že denno-denne som sa bál aj predávať časopis, že ma niekto napadne, zbije alebo ublíži.“

Ak účastníci porovnávajú svoje predchádzajúce bývanie s bývaním v pridelenom byte, zvyčajne opisujú, že v novom bývaní majú väčší pokoj a cítia istotu – majú isté bývanie, a tak ich neťažá premýšľanie o tom, že nebudú mať kde bývať. Sú spokojní, že majú „svoje“, hoci niektorí si uvedomujú, že zmluvu majú podpísanú len na dva roky a obávajú sa, čo bude potom, či im bude predĺžená a či budú môcť v byte zostať.

Ondrej: „Potešilo, že som mohol v klude už spať. Tam kde som spával v tej garáži, to... to bolo katastrofa. Samý fetista... To bolo v blízkosti takej lokalite, kde samý fet, sa to tam tak... Tu šuchlo, tu buchlo, som sa budil v strehu. To bolo ozaj na psychiku.“

Ján: „Som rád, viete, odpadla mi jedna starosť – že máme kde bývať. Lebo to je najzákladnejšie. Máte kde bývať, máte čo jesť, ostatné nepotrebujete.“

Vyhovuje im, že v byte je na rozdiel od ubytovne ticho, a že majú voľnosť. Nemusia sa prispôsobovať prísnyim pravidlám ubytovní, žiadať o povolenie pre návštevy, vychádzky a podobne. Účastníci, ktorí majú deti, uviedli, že aj ich deti sú v novom byte pokojnejšie, ako na ubytovni.

Jakub: „Na ubytovni bývate, ale nikdy som nebýval sám. Furt ste tam bývali traja, štyria, piati, šiesti a každý je inakší. Kuchynka spoločná, nemal som svoje súkromie si uvariť ani – keď som si potreboval niečo uvariť, tak som musel už deň dopredu povedať, že zajtra budem o tol'kej a tol'kej variť. Ale keď som dlho predával, alebo som zmeškal, tak som si nemohol ani čaj uvariť. Lebo jeden šporák pre 20 ľudí, no, rozumiete. Takže málokedy som si varil, ja väčšinou som si kupoval tie polievky na zalievanie, a to vás po mesiaci omrzí furt to jesť.“

Mária: „Tak býva sa nám super. Tým, že sme bývali dlho na ubytovni, tak hm, ja som si ani nejak neuvedomila, že aké je to bývať v byte vtedy. Takže teraz mám z toho len dobrý pocit a neviem si predstaviť, že by som bývala zase na ubytovni. Je to úplne iné a aj syn je veľmi spokojný. Predtým mal aj problém, že sa mu v škole smiali, že býva na ubytovni. Takže odvtedy už nikto sa mu ani nesmeje.“

(...)

„Vtedy na ubytovni stretli sme na chodbe deti cez Vianoce samé bez rodičov. A spomínali, že nemajú ani stromček, ani jedlo, tak potom som im teda zbalila, lebo oni nevedia, že... Alebo podľa mňa ani netušia, že sa má jesť ryba, alebo ja neviem. Tak sme im to zbalili a celé tie Vianoce som mala už potom také... Ako nechala som pre synčeka porciu a potom už celú dobu som nad tým rozmýšľala a mala som taký smutný pocit, že ono to tak strašne vplyva na toho človeka. Akože teraz sa s tým nestretávam, nevidím to, tak ma to tak netrápi, lebo v tom čase som mala aj dosť svojich starostí. A potom som sa ešte trápila nad tým, že ako sa majú oni.“

Anna: „V tom je rozdiel, že sa už nemusím nikomu, nikoho sa nemusím pýtať (...), lebo na ubytovni musíte na všetko vypisovať žiadosti o povolenie a tak ďalej a tu už nemusím.“

3.5 Sociálna podpora

Kľúčovou súčasťou projektov založených na prístupe housing-first, vrátane projektu Dostupného bývania so sociálnou podporou v Bratislave, je popri nájomnom bývaní poskytovanie sprevádzania účastníkov projektu sociálnymi pracovníkmi a ďalšími členmi odborného tímu. V bratislavskom projekte takéto sprevádzanie poskytujú tri organizácie – o. z. Návrat, o. z. Proti prúdu a o. z. Vagus. Vo výskume sme sa preto v tejto súvislosti zamerali na hodnotenie priebehu, oblastí a frekvencie spolupráce účastníkov projektu a sociálnych pracovníkov.

3.5.1 Sociálni pracovníci v projekte a ich príprava na uplatňovanie prístupu housing-first

V rámci fokusovej skupiny sme zisťovali, či pracovníci priameho kontaktu vnímajú rozdiely v práci s účastníkmi projektu v porovnaní s prácou pri poskytovaní iných služieb klientom svojich organizácií, a či mali možnosť absolvovať špecifické vzdelávanie, zamerané na uplatňovanie prístupu housing-first.

Pracovníci priameho kontaktu uvádzali, že prístup housing-first pre nich primárne neznamenal zmenu metód práce, ale skôr oblastí, na ktoré sa v práci zameriavajú. Odpadá existenčný tlak z hľadania bývania, resp. pomoc pri hľadaní bývania a väčšia pozornosť sa môže venovať iným neriešeným témam, napr. obnove a posilňovaniu rodinných vzťahov. Jedna z účastníčiek fokusovej skupiny to vyjadrila nasledovne:

Ú5: „*Témy sú iné – tým, že je to iná cieľová skupina. Sú tam ľudia, ktorí tam už ostanú, majú v tomto pokoj a môžeme sa viac sústrediť na oblasti ako sú, neviem, vzťahy s rodinou alebo trávenie voľného času alebo hľadanie si inej komunity dajme tomu.*“

Na druhej strane pracovníci pred vstupom do projektu neabsolvovali žiadnu špecifickú prípravu so zameraním na uplatňovanie princípov housing-first. Niektorí už mali určitú skúsenosť s housing-first v rámci iných menších projektov svojich organizácií:

Ú3: „*No my máme tiež to bývanie a my sme všetci poradcovia z bývania, čiže máme zažitú tú tému a to sťahovanie a tú domácnosť a ďalšie témy, ktoré sú v tej sociálnej práci prítomné...*“

Iní vnímali projekt Dostupného bývania so sociálnou podporou práve ako priestor naučiť sa a vyskúšať si niečo nové:

Ú7: „*Ja som to brala od začiatku ako pilot. (...) takže sa učíme sami na sebe. Neočakávala som veľké zaškolenia, lebo som rátala s tým, že nevieme, a ani tí ľudia na magistráte vlastne nevedia – to sa tak ukazovalo, že nevedia, že robia najlepšie, ako vedia. To samozrejme nevysvetlíte každému tomu klientovi. Oni nevedia, čo je pilot a vôbec ich to nemusí zaujímať ...*“

Všetci účastníci fokusovej skupiny sa zhodli v tom, že pre pracovníkov poskytujúcich klientom podporu v bývaní by bolo vzdelávanie v uplatňovaní housing-first užitočné:

Ú4: „*My sme sa tu tak zhodli, že by to bolo veľmi fajn, aj niečo ako školenie, že housing-first a ako na to, kde odpadáva kopec tých tém, čo riešime s klientmi mimo bývania, napríklad si vyjasniť, že my ako poradcovia, akú tam budeme mať úlohu, aj ako bude prebiehať ďalšia spolupráca s magistrátom a na koho sa obrátiť.*“

Sociálni pracovníci sa tiež vyjadrili k otázke, do akej miery skúsenosť predchádzajúcej spolupráce s klientmi pri poskytovaní iných služieb organizácie ovplyvňuje prácu s nimi v projekte Dostupného bývania. V každej z troch organizácií sa vyskytli prípady, kedy pracovníci predchádzajúcu skúsenosť s účastníkmi projektu nemali, či už preto, že išlo o pomerne nových klientov, alebo preto, že klienti využívali iné služby ako tie, do ktorých boli zapojení títo pracovníci. V jednej z organizácií dokonca nemali žiadnu predchádzajúcu skúsenosť s účastníkmi, keďže im predtým bolo sociálne poradenstvo poskytované pracovníčkami mestskej ubytovne. Celkovo ale z hľadiska nastavovania spolupráce s účastníkmi projektu sociálni pracovníci nepripisovali veľký význam tomu, či už v minulosti s nimi pracovali, alebo nie:

Ú3: „*Ja mám práve dvoch klientov, s ktorými som pracovala už predtým, a jedného klienta, ktorého sme nepoznali, z iného tímu. Je to možné, že tam nejaká dôvera bola vybudovaná a že to bolo nápomocné, zároveň my keď s tými klientmi začíname pracovať, tak tým procesom budovania dôvery prechádzame tak či tak. Či sa to urýchlilo o dva mesiace, neviem.*“

Rovnako bola načrtnutá otázka potreby a možností zapojenia do poskytovania podpory ďalších odborníkov, ktorí nie sú súčasťou podporného tímu, napr. právnikov, či psychológov. Z odpovedí sociálnych pracovníkov vyplynulo, že v prípade potreby by mali možnosť nadviazať spoluprácu aj s ďalšími odborníkmi, avšak do času realizácie fokusovej skupiny (apríl 2021) k takej situácii nedošlo:

Ú7: „Myslím si, že pre nás je to zatiaľ krátky čas, nič v zmysle psychológie alebo práva sa neobjavilo. Myslím si, že časom sa to objaví, ale v zásade na to my sme zvyknutí ako tereňáci. Často sa nám stáva, že ten terén vie si pomôcť do určitej miery a potom hľadáme odborníkov alebo organizácie, ktorí vedia pomôcť v situáciách, kde už naše kompetencie a znalosti končia.“

3.5.2 Frekvencia stretnutí, oblastí a hodnotenie spolupráce účastníkov projektu a sociálnych pracovníkov

Z hľadiska priebehu poskytovania sociálnej podpory z rozhovorov s účastníkmi projektu, ako aj z fokusovej skupiny s pracovníkmi priameho kontaktu vyplynulo, že účastníci projektu vnímajú podporu sociálnych pracovníkov veľmi pozitívne. Z pohľadu sociálnych pracovníkov rezonovala najmä otázka ich roly v projekte – toho, aby neboli účastníkmi vnímaní ako dozor či kontrola, ale tiež toho, aby pri poskytovaní podpory neboli nadbytoční, ak ich klienti už pomoc nepotrebujú, hoci podmienky projektu uskutočňovanie pravidelných stretnutí s účastníkmi predpokladajú.

Účastníci projektu sa so sociálnymi pracovníkmi zvyčajne stretávajú dvakrát do mesiaca - každé dva týždne, v prípade potreby aj častejšie (napr. Tomáš – každý týždeň). Okrem návštev v bytoch sú účastníci so sociálnymi pracovníkmi aj v telefonickom kontakte. Oblasti, v ktorých sociálni pracovníci účastníkom projektu najčastejšie pomáhajú, sa týkajú administratívnych/byrokratických záležitostí (napríklad vybavenie trvalého pobytu, rôznych potvrdení, zapojenie energií a podobne). K ďalším oblastiam patria vzťahy, opúšťanie miesta, kde sa klient predtým vyskytoval:

Ú2: „Chodí tam, berie si veci, je tam silná komunita ľudí, v ktorej bol ten klient zvyknutý fungovať a tým, že sa ocitol v byte, je tam problém osamelosti. Mám pocit, že všetci klienti riešili, že super, majú to bývanie, ale sú sami celý deň, bolo im tam smutno. Takže sa vracajú naspäť do tých skupín, kde boli aj predtým.“

Vo výskume sme sa špecificky zamerali aj na oblasť starostlivosti o domácnosť. Účastníci projektu v tejto oblasti nepocitovali potrebu podpory a uvádzali, že starostlivosť o domácnosť, vrátane upratovania, nakupovania, varenia, zvládajú dobre a sú sebestační. Sociálni pracovníci rovnako konštatovali, že mnohí klienti zvládajú starostlivosť o domácnosť veľmi dobre. Za výhodu v mestských bytoch v porovnaní s komerčnými tiež označili to, že v mestských bytoch nedochádza k návštevám zo strany prenajímateľov, čo klientom vytvára naozaj priestor starať sa o domácnosť podľa svojich zvyklostí, bez poškodzovania bytu či okolia. Zároveň však sociálni pracovníci do istej miery čelia dileme, k akému štandardu starostlivosti by mali účastníkov projektu viesť, aj aby neboli vnímaní ako kontrola:

Ú1: „Poviem príklad, že keď niekto má skôr suchú stravu, dá si rohlík so salámou, má to rád, tak naoko ich motivovať k tomu, nejako si variť. Čo je spojené s ďalším kvantom problémov, možno aj emocionálnych, pre tých ľudí. Tak niektorí žijú v takom minimálnejšom štandarde a nechceme ich, že takto má vyzerat' domácnosť, alebo takto to má byť. V tom je tá kompetencia, že ako si to chcú oni nastaviť. Niekto má štandard poriadku nižší, niekto vyšší a to je úplne v poriadku.“

V súvislosti s plánovaním cieľov podpory sociálni pracovníci kladli veľký dôraz na preferencie účastníkov projektu. V čase uskutočnenia fokusovej skupiny (apríl 2021) zároveň ani v jednom prípade neprebíhalo systémové plánovanie oblastí spolupráce s účastníkmi, s využívaním prístupov ako napr. prípadový manažment, hviezda zotavenia, či harm-reduction. Pracovníci skôr popisovali výber oblastí spolupráce ako voľný, podľa potreby, vyplývajúci z aktuálnych rozhovorov s účastníkmi:

Ú5: „Väčšinou je to o tom, keď sa rozprávame pri tých návštevách, je to voľný rozhovor, a keď klient povie, že teda toto by som chcel, tak ja mu skôr ozrejmím, keď hovoríme, ja neviem, o lekároch, že nemá lekára, má dlhy, tak mu dám informáciu, že má možnosť osobného bankrotu, oddĺženia. Tie témy prichádzajú a je to vždy na tom klientovi. Ak on povie, že túto oblasť riešiť nechcem a som okay s tým, ako to teraz je, tak vôbec ho netlačím do toho, že oddĺžiť by sa mal, lebo, lebo ... Skôr on dáva tie návrhy, nápady. A je možné, že sa aj odkloníme. Je to také voľnejšie.“

Z hľadiska hodnotenia poskytovanej podpory viacerí účastníci projektu spontánne vyjadrili vďaka sociálnym pracovníkom a ocenili ich pomoc, ktorú považujú za veľmi veľkú a uviedli, že sa na sociálnych pracovníkov môžu kedykoľvek obrátiť. Keď niečo potrebujú, sú pre nich oporou:

Jakub: „No tak ich nebyť, tak by som psychicky zhorel. Lebo to je aj psychická podpora, aj taká, že prídu, opýtajú sa ma, aké problémy, čo by sa dalo vyriešiť, ako... a komu by som to inak povedal? To sú najbližší ľudia, ktorým aj sa zverím, aj mi pomôžu. Je to veľká pomoc. (...) Bez nich by sa nedalo nič.“

Tomáš: „Som veľmi spokojný s tým, ako mi vychádzajú v ústrety. To je niečo, čo vám viac pomôže, ako keby ste mali plnú peňaženku peňazí. To neznamená prakticky nič; pretože to viete, že sa dá na tie ženy spoľahnúť. To je dôležité.“

Na druhej strane, sociálni pracovníci poukazovali na určitú nevyjasnenosť svojich pozícií:

Ú1: „Máme v tom aj ako pracovníci trošku zmätok, že ako často za tými klientami chodiť, alebo ako tú spoluprácu nastavovať, keďže takisto sme radi, keď sú v tom samostatní, keď si vedia ten svoj život riadiť sami. A my to máme v tom bývaní cez našu organizáciu nastavené tak, že stretnutie mávame raz týždenne, zatiaľ sme tak nastavení aj s klientmi, ktorí sú cez magistrát, avšak troška sa to zvrháva v tom, že niekto už má tie veci poriešené, alebo si vie riešiť sám, tak sme trošku nadbytoční. Prísť k niekomu, tak to trochu zjednoduším, ale ako keby na kávičku raz týždenne, to už nenapĺňa to poslanie sociálnej práce, takže to je potom na zvážení, ako intenzívne tam pokračovať.“

Ú3: „Sme tam ako kamaráti? Psychológovia? Ja osobne to potom vnímam, že za koho tam som? Aká je moja úloha pri tom človeku, ktorý je samostatný, vie, rieši si – a teraz čo?“

Ú7: „Ja teda neviem dať úplne ruku do ohňa za to, že tie rodiny, s ktorými pracujeme, rozumejú k dnešnému dňu, že kto my sme. Lebo už sme si mysleli, že rozumieme sa, ale potom zrazu bola téma, že sme zistili, že pani nám napríklad išla ukazovať chladničku, že ako ona už má super nakúpené a tak. No tak sme sa dovtípili, že ona si myslí, že my ju kontrolujeme aj v zmysle detí, čo oni sú zvyknutí na tieto veci. ... je otázka, do čoho všetkého, sa tak ľudovo povie, sa máme ešte starať, akoby z pohľadu tej rodiny. V dvoch rodinách napríklad vnímame, že ony fungujú samostatne, chcú fungovať samostatne, tešia sa, že bývajú a tam to vyhodnocujeme v zmysle frekvencie návštev. No neradi by sme sa dostali do takej nejakej kontrolnej pozície a neradi by sme vymýšľali témy pre témy.“

Vyššie zmienené vzdelávanie pracovníkov v uplatňovaní prístupu housing-first sa tak v prípade rozširovania projektu o ďalších účastníkov javí aj v súvislosti uvedených otázok a skúseností sociálnych pracovníkov ako užitočné.

3.6 Udržanie bývania: finančná situácia účastníkov a susedské vzťahy

Vzhľadom na cieľ projektu, ktorým je ukončovanie bezdomovectva, je kľúčovou otázkou hodnotenia jeho úspešnosti to, či sa účastníkom projektu darí udržať si bývanie, najmä s ohľadom na schopnosť hradiť náklady spojené s bývaním, a tiež na primerané susedské vzťahy, bez závažných napätí a konfliktov. K podpore a rozvoju schopností pri udržaní si bývania smeruje aj sprevádzanie účastníkov projektov housing-first odborným tímom. V bratislavskom projekte možno na základe rozhovorov s jeho účastníkmi ca po 11 mesiacoch od ich nast'ahovania do bytov konštatovať, že 8 z 9 si bývanie udržalo, a to bez vážnejších problémov. Ani v prípade účastníka, ktorý už v byte nebýva, však neboli dôvodom ukončenia jeho účasti v projekte finančné ťažkosti, či susedské spory, ale jeho nepriaznivý zdravotný stav a potreba dlhodobej sociálno-zdravotnej starostlivosti.

Žiadny z účastníkov programu nemal v čase realizácie prvého alebo druhého rozhovoru podľa ich vyjadrení dlh na nájme. Päť osôb na začiatku projektu uviedlo, že majú dlhy alebo exekúcie – išlo o dlh u rodiny (1 domácnosť), dlh na zdravotnom poistení (2 domácnosti), bližšie nešpecifikované dlhy a exekúcie (1 domácnosť) a 2 osoby prechádzali osobným bankrotom. Viacerí uviedli, že v minulosti mali dlhy alebo exekúcie, ale už sa im ich podarilo vyriešiť. Jedna zo sociálnych pracovníčiek vo fokusovej skupine však poukázala na nejasné mechanizmy komunikácie o dlhoch na nájmomnom a s tým spojené riziká udržania si bývania.

Ú5: „Mňa napadá len taká technická vec, že klienti si platia nájom. Oni to radi ukazujú a tešia sa z toho, že to zaplatili, ale ja im stále hovorím, že to ja nekontrolujem. Teším sa spolu s nimi, ale nekontrolujem, či platia nájom. Mňa len napadlo, či tento mechanizmus je dotiahnutý, že ak by náhodou sa opozdili platby, alebo bol by nejaký problém, či sa to dostane ku klientovi v prvom rade, a či nejakou cestou aj k nám. Iba ako prevencia. Ja by som neutekala za klientom, že ty-ty-ty, neplatiš, ale napadlo ma zopárkrát, že keď boli dlhodobí neplatiči a fascinovalo ma, že akú dlhú dobu bolo možné toto nejakou akceptovať, tak som z toho vystrašená, že to asi nie je v poriadku, ak by sme sa dozvedeli, že pol roka sa neplati nájom a potom by sa to asi ťažšie riešilo.“

Vo všeobecnosti je finančná situácia účastníkov projektu napriek ich schopnosti hradiť náklady spojené s bývaním pomerne náročná a vo väčšine prípadov im ich príjem neumožňuje sporiť si pre prípad výpadku príjmov. Jednému účastníkovi sa po nast'ahovaní podarilo začať sporiť, vďaka čomu si dokáže zabezpečiť, čo potrebuje (napríklad špeciálny matrac) a dokáže rýchlejšie splácať osobný bankrot.

V: „Dá sa vám z toho príjmu aspoň trošku sporiť? Niečo si odložiť bokom, alebo ani nie?“
Katarína: „Viete čo, teraz ani nie, lebo musím platiť aj tento detský centrum platím. Takže tam mi naskytla tá ďalšia financia, že teraz musím platiť ten detský centrum, nájomné, električka, internet. Tak akurát dokopy dostávam toľko, čo platím poplatky všetky, čo mám a na živobytie mi ostáva 100 €.“

Situácia je najhoršia u vážne chorých účastníkov, ktorí si potrebujú kupovať aj rôzne výživové doplnky, a ktorým ich zdravotný stav zároveň neumožňuje pracovať. Pre účastníkov je každý mesiac prioritou zaplatiť nájomné, a niektorým sa stalo, že nemali dosť peňazí na kúpu liekov, ktoré potrebovali; žijú „z ruky do úst.“

V: A spomenuli ste, že ste nemali občas aj peniaze na lieky. Tak potom ako ste to riešili?
Ján: No, tak, tak som mal dlhy v lekárňach a potom som to doplatil.

Účastníci programu majú rôzne druhy príjmu – invalidný dôchodok, starobný dôchodok, ale aj príjem z platenej práce (mzdu) a sociálnych transferov, napríklad rodičovský príspevok alebo dávku v nezamestnanosti. Jednému účastníkovi sa po zabývaní podarilo nájsť si prácu a jedna účastníčka dala v práci výpoveď, ale v čase II. rozhovoru (november 2021) už mala dohodnutý nástup do ďalšieho zamestnania. Kvôli pandémie, predovšetkým lockdownu, navyše viacerí prišli o príjem z predaja časopisu NotaBene, alebo sa im príjem dramaticky znížil:

Jakub: „No, viete čo, cez dovolenku sa lepšie predávalo v júli a v auguste ako teraz. Ja neviem, čo to je. Ja za celý mesiac keď predám 25 – 30. A predával som aj 100.“

V súvislosti so susedskými vzťahmi účastníci projektu neuvádzajú žiadne vážnejšie konflikty so susedmi, výskyt problémov je skôr ojedinelý, resp. nejde o dlhodobé konflikty, ale skôr jednorazové udalosti (napríklad problém s hlukom, keď sa hrajú deti). V jednom prípade účastníka projektu susedia podozrievali, že ukradol kuchynskú pracovnú dosku, ktorú mal niektorý z nich odloženú v pivnici. Na iného účastníka sa podľa jeho slov susedia sťažovali kvôli tomu, že u neho niekoľko dní prenocoval jeho známy, ktorý nemal kam ísť. Potom si však tento jeho známy našiel brigádu a situáciu sa podarilo vyriešiť. Sociálni pracovníci popisovali v súvislosti so susedskými vzťahmi svojich klientov viaceré pozitívne skúsenosti (klient sa skamarátil s domovou dôverníčkou), resp. konštatovali, že sa snažia priamo neintervenovať u susedov, ale skôr navigovať klientov, ako si môžu oni sami poradiť.

Ú7: „*My tie susedské vzťahy v podstate sme začali vytopením dolného bytu. Ale klientka mala z toho veľký stres a zažila si, že sa to dá riešiť a tí susedia boli veľmi takí prístupní a pán mal jasnú predstavu, ako to porieši a bola to nakoniec pozitívna skúsenosť pre klientku, že to zvládla aj sama, a že nič sa nedeje, keď sa takéto veci stanú. Netreba sa zatvoriť doma, ale treba to komunikovať narovinu a nejako sa to vyrieši.*“

Vyskytla sa aj jedna oficiálna sťažnosť na klientku, aj v tomto prípade pracovníci čakali, kým sa s týmto problémom zdôverí samotná klientka.

Ú7: „*Klientka nepovedala dlho nič a sme tak čakali, či povie, no a nakoniec povedala. Nemali sme nejaké veľké stretávania so susedmi, snažíme sa skôr inštruovať klientov, ako by to mohli zvládnuť. Zatiaľ sme to nehodnotili tak, že je to tak vyhrotené, aby sme my do toho vstupovali.*“

3.7 Dopady projektu na ďalšie oblasti života účastníkov: bežné aktivity, voľný čas, plány do budúcnosti a celková spokojnosť

V ukončovaní bezdomovectva vytvára možnosť bývať priestor aj pre ďalšie pozitívne zmeny v životoch účastníkov, čo napokon vyplýva aj z názvu prístupu housing-first - bývanie ako prvý krok. V prvých mesiacoch po nastúhovaní patrí k oblastiam, v ktorých sa zmeny prejavujú spravidla najvýraznejšie, trávenie času a pociťovaná miera stresu, resp. celkovej spokojnosti. Zmeny v oblasti zamestnania či zlepšenia zdravotného stavu, ktoré sú vo vnímaní verejnosti najviac očakávané, sú totiž determinované aj ďalšími faktormi, ako napr. vek, či zdravotné postihnutie, takže buď vyžadujú viac času, alebo v niektorých prípadoch nie sú možné.

Bežné aktivity boli v čase prvých rozhovorov (marec – apríl 2021) do značnej miery ovplyvnené pandémiou a zákazom vychádzania, rovnako však aj ekonomickým statusom účastníkov projektu. Jedna z pracujúcich účastníčiek napríklad svoj bežný deň popísala nasledovne:

Katarína: „*Ráno vstávam o piatej, idem do zamestnania, o pol 4 dojdem domov z roboty. Medzitým skočím do obchodu... potom zase varenie, pranie, domácnosť. Ráno zase ten istý kolobeh, takže to isté dokola. (...) Na aktivity ani mi tak moc čas neostáva. Tak lebo ja keď dojdem domov z práce, tak ja už som aj dá sa povedať unavená, som rada, že stihnem navariť deťom a oprat', že už zase si môžem ísť ľahnúť, oddýchnuť... takže moc také aktivity by ma ani moc nezaujímali.*“

Podobne Marta, ktorá predáva časopis NotaBene, pri 1. rozhovore (marec 2021) spomenula obmedzenia súvisiace s lock-downom:

Marta: „*Teraz ráno vstanem, spravím kávu, rýchlo niečo zjeme, uvarím, aby sme mali na večeru... Ideme do večera predávať, rýchlo prídeme do obchodu, aby sme mali zase na večer, lebo o ôsmej je zavreté, zase je zákaz vychádzania.*“

Iná účastníčka v súvislosti s trávením voľného času v letných mesiacoch, keď boli protipandemické opatrenia miernejšie, uviedla, že sa jej so synom dokonca podarilo ísť na dovolenku k moru:

Mária: „*No predtým, keď nebola korona, tak sme chodievali dosť na výlety. Lebo malý rád cestuje, aj vlakom a takto, takže my sme chodievali vlastne veľa, veľa, sme chodievali skoro všade po Slovensku, takže... a teraz sa nedá, no. Vlastne aj na to peniaze sme investovali, lebo on tým, že má nejaké zdravotné problémy, tak ťažko sa mi hľadalo niečo preňho... že bezpečné alebo tak. Tie výlety boli také super, to sa mu páčilo. ... Ale pri mori bol teraz prvýkrát. ... Bolo to také nad očakávania. Lebo nemali sme to pôvodne ani v pláne ani jedno, ani druhé. Ale skôr tak vplyv kolegyň, takže, takže sme takto aspoň výletovali.“*

Naproti skúsenostiam pracujúcich účastníkov, Ondrej, ktorý je na dôchodku, pravidelné aktivity nemá, väčšinou sleduje televíziu, nudí sa a výraznejšie pribral na váhe. Napriek tomu zdôraznil, že v byte je rád – aj preto, že nemusí čeliť veľkému stresu, ktorý pociťoval v období pred nast'ahovaním.

Ondrej: „*To sa nedá ani porovnať. Človek len v strese bol, keď som býval, tak kde? Kde som býval? V garáži, no tak, tak to človek len so stresom chodil spávať, so stresom vstával. (...) Ja mám teraz bežný deň tak ráno vstanem, samozrejme dám si kávu, to je prvé, že si dám kávu v kuchyni... Zapálím si jednu cigaretu, to je tiež taký zlovyk, ktorý mám s tým fajčením. No a potom čo... zapnem si televízor... no a pozerám, UPC mi zaviedli, aj toto platím si. Programov mám toľko, čo ja viem, to som v živote nemal, 700 programov, to je už na hlavu. Ale aspoň prechádza mi čas. Idem sa vonka potom prejsť – teraz je slabšie samozrejme, už na tom sídlisku už poznám pomaly všetkých psov aj oni mňa. No tak to... Pri okne mám zastávka autobusu pred vchodom, oproti vlaky chodia, ja už počítam, už som jak dispečer. Ja viem aj meškánie, ktorý mešká. Nudím sa, poviem tak, jak je – nudím sa.“*

(...)

„*Tak som zo 71 kilo teraz mám 94. (...) Ono to nie je, že jest'. Jest' jem takisto, jak aj predtým. Lenže čo? Ja sa najem, zapnem telku, ľahnem a pozerám televízor. No, čo mám v tom byte robiť? Jak využijem to tú moju energiu? Nemám kde využiť.“*

Rovnako Jakub, ktorý sa už pred nast'ahovaním venoval hraniu v Divadle bez domova, pociťoval veľkú zmenu v trávení času pred a po nast'ahovaní do bytu, ale aj problém samoty.

Jakub: „*Tak je to lepšie ako keď som býval na ubytovniach. Viete, to bolo hrozné, lebo tam som nevedel, kedy dostanem nôž alebo... Lebo tam sa bili, alkohol, cigarety na izby fajčili a mne to robilo zle. A čo vám poviem, keď sa tam bili alebo pili, tak ja som radšej prespal vonku na lavici alebo niekde v kroví, lebo som sa nechcel s nimi tak stýkať s takými..... že tam boli tie dni náročné. ... No tak vzhľadom k tomu, že mám psov dvoch, tak oni ma už budia. Tak cez deň keď nechodím predávať NotaBene, tak si urobím raňajky, no, potom zase idem s nimi von, potom keď je zima tak čo tri hodinky, hej, po troch hodinách idem s nimi von. Potom si popremýšľam, čo si mám uvariť na obed – ja som kuchár, takže z toho, čo mám, zvládnem tak uvariť, že – viete pre samotného je to ťažké variť jednu porciu. ... A mám televízor viete cez UPC, 9,90 platím mesačne, tak mám cez UPC televízor, síce taký menší, ale je. Hlavne tie správy a nie som sám, viete, pustím si a aspoň niekto na mňa rozpráva.“*

Najväčšia zmena, ktorú uvádzali účastníci projektu za obdobie medzi I. a II. kolom rozhovorov (medzi 3. – 11. mesiacom po nast'ahovaní do bytu), je tá, že majú celkovo pokojnejší život a menej stresu, pretože majú istotu bývania. Katarína zmenila prácu (čo nesúviselo s bývaním), a aj Pavol začal pracovať - na stavbe. Pavlovi s Martou okrem toho pribudol do domácnosti psík, čo do určitej miery ovplyvnilo aj ich bežný denný program. Katarína rieši špecifický prípad záškoláctva syna, ktoré sa zhoršilo po nast'ahovaní do bytu a pravdepodobne aj po pretrhnutí väzieb/kontaktov s jeho kamarátmi z ubytovne, ktorí mu chýbajú (stretáva sa s nimi málo). V čase realizácie druhého rozhovoru bol na dočasnom, tzv. dobrovoľnom pobyte v centre pre deti a rodiny. Tomáš definitívne opustil chatu na Žabom majeri, vypratol odtiaľ aj všetky svoje veci.

Zároveň účastníci projektu nevedeli pomenovať svoje plány a ciele do budúcnosti, na obdobie najbližšieho roka, ani piatich rokov. Viacerí si priali najmä zlepšenie zdravotného stavu, a aby mohli zostať bývať v pridelenom byte:

Pavol: *„Ja nerozmýšľam, čo bude zajtra, nie o rok...“*

Marta: *„Viete, ja vám poviem tak – človek nevie, čo bude, lebo... čo si mám priať, ja si nemôžem priať nič, lebo som rada, ako som. Byt mám a nie? Len aby to bolo, aby sme boli zdraví, aby nám to fungovalo, no čo iné...“*

Ondrej: *„Plány, plány... Čo ja viem, čo ja môžem? Ja vám poviem, nech mi zdravie slúži a čo ja viem, ja neplánujem už nič. Ja toto čo mám, to som spokojný. Dožiť dožijem a čo ja viem? Nič také do budúcnosti, že by som mal plány.“*

Napokon tiež boli účastníci projektu požiadaní, aby vyjadrili, s čím sú teraz vo svojom živote najviac spokojní a s čím sú najviac nespokojní. V obidvoch kolách rozhovorov u väčšiny z nich prevládala celková spokojnosť, ktorá súvisela predovšetkým s možnosťou bývať. Nespokojní boli najmä s obmedzeniami súvisiacimi s pandémiou COVID-19, prípadne neuviedli nič, s čím by boli nespokojní.

Jakub ako dôvod istej nespokojnosti spomenul jeho zložitú finančnú situáciu: *„Ten dôchodok keby som dostal aspoň tých 350 Euro, aby som mal – 140 dám na ubytovanie, stovku si odložím, lebo raz zomriem, aby ma pochovali, aby ma tam nepálili hromadne, neviem, čo bude, jak tak počujem – ale aby som mal aj na taký slušný pohreb a aby som žil.“*

Tomáš sa k otázke spokojnosti vyjadril nasledovne: *„Ja nie som vôbec nespokojný, ja som spokojný. Spokojnejšieho už v Bratislave neni jak som ja.“*

(...)

„Ako som povedal, že žijem po dlhých rokoch civilizovane. Aj keď som žil v civilizácii, ale ja som tú civilizáciu u seba doma tak dobre nemohol vnímať, lebo ja som to mohol len vidieť, ako to okolie, že to žije civilizačným spôsobom. Ale ja som... to bolo, to bolo také už dosť katastrofické. Ale napriek tomu som zaťal zuby a išiel som stále a teraz nastala veľká zmena.“

To je veľký skok, že sa znova cítim byť ako takým hodnotným alebo takým platným členom tejto spoločnosti, že, že som svojím spôsobom sebestačným na tom, že z toho príjmu, čo mám, z toho môjho dôchodku, ktorý je vlastne zarobený tým, koľko rokov som v živote odpracoval až na nejaké detaily, ktoré ešte nie sú, nie sú tam zakomponované a tie chcem ešte doriešiť. Ale že proste pri mojej skromnosti musím vedieť sa do toho všetkého vtesnať a, a zatiaľ sa mi to darí. A to považujem za veľký úspech a aj to uspokojenie...“

Ondrej vyjadril oblasť najväčšej spokojnosti takto: „Samozrejme, že mám ten klud, že už konečne mám klud a ten koniec života, dôchodok, už si užijem a tak... No tak, že už budem ozaj nie žiť v stresoch.“

Podobnú odpoveď uviedol aj Ján: „Najviac som spokojný s bývaním, to je úplne prvoradé. So školou. Nespokojný som so zdravotným stavom, s tým sa nikdy nezmierim. A s tou pandémiou.“

Záver

Projekt Dostupného bývania so sociálnou podporou, realizovaný Hlavným mestom SR Bratislavou, v spolupráci s o. z. Návrat, o. z. Proti prúdu a o. z. Vagus, predstavuje v Bratislave, ale aj v podmienkach SR inovatívne riešenie v ukončovaní bezdomovectva. Šiestim jednotlivcom a trom rodinám vytvoril možnosť nájomného bývania s podporou sociálnych pracovníkov. Z uskutočneného výskumu vyplýva, že po roku od začiatku implementácie je tento projekt mimoriadne úspešný – žiadny z jeho účastníkov nestratil bývanie kvôli dlhom na nájomnom, alebo susedským konfliktom. Z deviatich účastníkov v byte nebýva jeden, z dôvodu zhoršenia jeho zdravotného stavu a potreby celodennej sociálno-zdravotnej starostlivosti. K ďalším priamym pozitívnym dopadom projektu patrí výrazné zlepšenie životných podmienok a celkovej spokojnosti účastníkov projektu. Takmer všetci prišli do bývania z prostredia komerčných ubytovní, garáží, či mestskej ubytovne – z prostredia, v ktorom pociťovali vysokú mieru stresu, hluku a často aj ohrozenia. Naproti tomu vo svojom bývaní oceňujú pokoj, možnosť a nové odhodlanie žiť ako iní bežní ľudia. To všetko sa podarilo dosiahnuť aj napriek rôznym obmedzeniam vyplývajúcim z pandémie COVID-19. K zlepšeniam v oblasti zamestnania a zdravia u väčšiny účastníkov projektu síce nedošlo, čo však súviselo aj s tým, že niektorí už mali prácu pred nasťahovaním, alebo sú v dôchodkovom veku, resp. majú závažné zdravotné obmedzenia. Väčšina účastníkov sa tiež nachádza v pomerne napätej finančnej situácii, ktorá im neumožňuje ani minimálne sporenie finančných prostriedkov pre prípad výpadku príjmov. Napokon niektorí účastníci poukázali na problém zmysluplného trávenia voľného času a samoty, ktorý sa u nich po nasťahovaní do bytu dostal viac do popredia.

Vo výskume tiež bolo identifikovaných niekoľko oblastí, ktoré budú v prípade rozširovania projektu vyžadovať zvýšenú pozornosť jeho realizátorov. Išlo najmä o spôsob výberu účastníkov, ktorý bol v aktuálnom projekte nastavený tak, že ohrozoval dôveru klientov, ktorí sa zapojili do sociálneho šetrenia, voči organizáciám, ktoré sociálne šetrenie vykonávali, ale o pridelovaní bytov nerozhodovali. V budúcnosti bude potrebné takýmto situáciám predchádzať. Okrem toho je tiež na zváženie, na aké cieľové skupiny z hľadiska komplexnosti ich potrieb by sa mali podobné projekty zameriavať. V projekte Dostupného bývania so sociálnou podporou boli napríklad už niekoľko mesiacov po jeho začiatku účastníci, ktorí sprevádzanie odborného tímu de facto nepotrebovali. Realizáciou projektu sa im podarilo vyriešiť ich bytovú situáciu, ktorá pre nich predstavovala dlhodobý vážny problém, ale v ostatných oblastiach boli samostatní.

Ďalšou oblasťou, ktorá bude vyžadovať zvýšenú pozornosť realizátorov projektu, je pripravenosť bytov pred nasťahovaním. V projekte bolo zvlášť kriticky hodnotené chýbajúce pripojenie bytov na elektrinu a plyn, ktoré pretrvávalo aj niekoľko mesiacov po nasťahovaní účastníkov do bytov. Okrem toho chýbala ponuka bezbariérových bytov, napriek tomu, že cieľovou skupinou projektu boli aj osoby poberajúce invalidný či starobný dôchodok.

Takisto sa odporúča zlepšiť komunikáciu magistrátu – jednak voči účastníkom projektu v otázkach bývania bez delegovania tejto komunikácie na sociálnych pracovníkov, ale tiež vzhľadom na nejednoznačnosť poskytovaných informácií, týkajúcich sa napríklad obdobia, v ktorom možno očakávať vyriešenie vzniknutých problémov.

Napokon patrí k odporúčaniam do budúcnosti venovať väčšiu pozornosť vzdelávaniu a príprave pracovníkov, ktorí poskytujú účastníkom projektu sociálnu podporu, v uplatňovaní princípov housing-first, a to aj s ohľadom na dilemy, ktorým viacerí z nich v súčasnosti čelia napr. v súvislosti s otázkou, dokedy a akou formou by mali účastníkom poskytovať podporu.

V 2. fáze výskumu budú uskutočnené ešte dve kolá rozhovorov s účastníkmi projektu, ako aj fokusové skupiny s pracovníkmi priameho kontaktu a riadiacimi pracovníkmi projektu, vrátane zástupcov magistrátu. Odovzdanie záverečnej správy z výskumu sa predpokladá v januári 2023.

Zoznam použitých zdrojov

Arizona Self-Sufficiency Matrix. Available at:

<https://wthn.communityos.org/cms/files/os007/p/Arizona%20Matrix.pdf>

Bartošová, I., Černá, E., Ripka, Š. Průběžná evaluační zpráva 1: Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing). Ostrava 2018

Burt, M. R. – Wilkins, C. – Spellman, B. - D’Alanno, T. – White, M. – Henry, M. – Matthews, N.: Rapid Re-housing for Homeless Families Demonstration Programs Evaluation Report, Part I: How they worked – Process Evaluation. April 2016. Available at:

<https://www.huduser.gov/portal/rapid-rehousing-program.html>

Csomor, G. (2017) Porovnávanie nákladov bezdomovectva a bývania s podporou v Bratislave. Bratislava : IVPR. Dostupné na:

https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2017/Csomor/analyza_nakladov_bezdomovectva_csomor_vu_2017.pdf

FEANTSA (2017): RECOGNISING THE LINK BETWEEN TRAUMA AND HOMELESSNESS. Available at:

https://www.feantsa.org/download/feantsa_traumaandhomelessness03073471219052946810738.pdf

Finkel, M. – Henry, M. – Matthews, N. – Spellman, B.: Rapid Re-housing for Homeless Families Demonstration Programs Evaluation Report, Part II: Demonstration Findings – Outcomes Evaluation. April 2016. Available at: <https://www.huduser.gov/portal/rapid-rehousing-program.html>

Hopper, E. K. – Bassuk, E. L. – Olivet, J.: Shelter from the Storm: Trauma-Informed Care in Homelessness Services Settings. The Open Health Services and Policy Journal, 2010, 3, 80-100. Available at: <https://benthamopen.com/contents/pdf/TOHSPJ/TOHSPJ-3-80.pdf>

Johnson, G., Pleace, N. (2016): How Do We Measure Success in Homelessness Services? Critically Assessing the Rise of the Homelessness Outcomes Star. Available at:

https://www.feantsa.org/download/10-1_article_24170470439113543118.pdf

Lawlor, E. – Bowen, N.: Limerick Youth Housing Evaluation Report. Focus Ireland, 2017. Available at: <https://www.focusireland.ie/wp-content/uploads/2017/06/Limerick-Youth-Housing-Evaluation-2017-Full-Report.pdf>

Ondrušová, D. (2019) Služby pre ľudí bez domova a projekty housing-first v Európe (Materiál pracovného charakteru / working paper). Bratislava : IVPR. Dostupné na: https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2019/Ondrusova/sluzby_hf_europa_2019.pdf

Planigale, M. (2011) Literature Review: Measurement of Client outComes in HoMelessness serviCes. Available at: http://www.lirata.com/assets/documents/HomeGround_LiteratureReview_ClientOutcomesHomelessness_v01.pdf

Pleace, N., Baptista, I., Knutagård, M. (2019) HOUSING FIRST IN EUROPE: An Overview of Implementation, Strategy and Fidelity. Brussels : Housing First Europe.

Škobla, D., Ondrušová, D., Csomor, G. (2016). Uplatniteľnosť systému prestupného bývania a „housing-first“ v podmienkach SR. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny. Dostupné na: http://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2016/Skobla/uplatnitelnost_systemu_prestupneho_byvania_housing_first_vu_2016.pdf

The Family Quality of Life Scale (FQOL). Beach Center on Disability. (2012). Available at: <https://www.midss.org/content/family-quality-life-scale-fqol>

The Outcomes Star for Homelessness. Available at: <https://www.outcomesstar.org.uk/preview-the-stars-resources/>

Wilkins, C. – Burt, M. R. – Matthews, N. – Spellman, B.: Rapid Re-housing for Homeless Families Demonstration Program: The Role of Assessment Tools. Brief 2, November 2014. Available at: <https://www.huduser.gov/portal/rapid-rehousing-program.html>