

VPLYV SLUŽIEB KRÍZOVEJ INTERVENCIE NA ZLEPŠENIE ŽIVOTA ĽUDÍ BEZ DOMOVA

IMPACT OF CRISIS INTERVENTION SERVICES TO IMPROVE THE LIVES OF HOMELESS PEOPLE

doc. PhDr. Anna Bérešová, PhD.

*Univerzita P. J. Šafárika v Košiciach
Lekárska fakulta, Ústav sociálnej a behaviorálnej medicíny*

Abstrakt: Príspevok pojednáva o ľuďoch bez domova. Prezentuje analýzu vplyvu služieb krízovej intervencie na zlepšenie života ľudí bez domova vo vybraných oblastiach.

Kľúčové slová: Ľudia bez domova. Sociálne služby. Krízová intervencia. Kvalita života.

Abstract: The paper deals with homeless people. It presents an analysis the impact of crisis intervention services to improve the lives of homeless people in selected areas.

Keywords: Homeless people. Social services. Crisis intervention. Quality of life

Bezdomovectvo je komplexný spoločenský problém, vyznačujúci sa radom základných ekonomických a sociálnych faktorov, ako je chudoba, nedostatok cenovo dostupného bývania, narušené fyzické a duševné zdravie, závislosti a vyčlenenie z komunity a rodinného zázemia. Tieto faktory, v rôznych kombináciách, prispievajú k dĺžke, frekvencii a typu bezdomovectva. Bezdomovectvo je ťažké jednoznačne definovať, preto vlády jednotlivých krajín bojujú s neistotou pri tvorbe a realizácii politík, ktoré usilujú o to, že budú účinne riadiť riešenie tohto problému alebo dokonca ho systematicky vykorenia.

Autorka Bočáková konštatuje (2016), že bezdomovcom sa môže stať ktokoľvek, závisí to od zvládnutia náročných životných situácií. Autorka ďalej uvádza, že príčiny vzniku bezdomovectva nemusíme vždy hľadať v jednotlivcovi, ale aj v celej spoločnosti. Podľa Goveyho (In Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 13) bezdomovci sú „všetci jedinci, ktorí žijú v neprístopných podmienkach, v ktorých nie je možné viesť bežný civilizovaný život a ktorým je

bránené sociálne a profesijne sa rozvíjať.“ Často ide o začarovaný kruh, predsudky a stereotypné správanie voči osobám bez prístrešia. Pokiaľ osoba alebo rodina stratí prístrešie je potrebné jej poskytnúť sociálnu pomoc, a to aj v podobe krízovej inštitucionálnej intervencie. Možnosť poskytovať služby krízovej intervencie „môže jednotlivcom a skupinám v špecifických (krízových) životných situáciách dočasne (často aj dlhodobejšie) kompenzovať zníženú dostupnosť k službám poskytovaným bežnej populácii alebo službám poskytovaným na komerčnej báze“ (Repková, 2017, s. 11). Krízová intervencia predstavuje proces interakcie pracovníka v krízovej intervencii s klientom, ktorý sa ocitol v kríze.

Bočáková (2017) uvádza, že bezdomovectvo je veľmi aktuálnou otázkou našej spoločnosti. Zákon NR SR č. 448/2008 Z.z poskytuje možnosti na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie ľuďom, ktorí sa z dôvodu straty prístrešia ocitli v neriešiteľnej situácii, a to sociálnymi službami krízovej intervencie, ktoré môžu mať aj nízkoprahový charakter. Tento druh sociálnej služby je dostupný fyzickej osobe a nie je potrebné sa preukazovať dokladom totožnosti. Ich cieľom je podpora začlenenia osoby do spoločnosti. Ako uvádza autor Anthony, v Írsku nízkoprahový prístup znamená vysokú mieru tolerancie najmä pri práci s tými najbiednejšími, ktorí z rôznych dôvodov potrebujú veľkú starostlivosť. V nízkoprahových zariadeniach sú pravidlá a predpisy obmedzené na minimum, aby mohli slúžiť a byť prístupné pre každého, kto ich najviac potrebuje a aby došlo k odmietnutiu, čo najmenšieho počtu ľudí (In Inklúzia ..., 2010).

Verejnosť často vníma chudobu a sociálne vylúčenie ľudí bez domova ako ich individuálne zlyhanie alebo ich lenivosť, čoho dôsledkom je znížená citlivosť verejnosti na potreby ľudí v krízových situáciách a na nevyhnutnosť investovať verejné zdroje aj na ich podporu a pomoc. Preto osobám bez domova ponúka pomoc tretí sektor. V rámci neziskových organizácií sú najčastejšie na Slovensku ľuďmi bez domova vyhľadávané diecézne charity, ktoré poskytujú sociálne poradenstvo, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, jedlo, šatstvo, možnosť osobnej hygieny. Ťažiskom je systematická práca s bezdomovcami zameraná na posilňovanie vôľových vlastností jednotlivca s cieľom opätovného návratu do spoločnosti“ (Ondrušová, 2012). Poslaním Slovenskej katolíckej charity je „pomáhať každému človeku v núdzi“ a ako ďalej uvádza „zasahujeme tam, kde sa „roztrhla“ štátna sociálna sieť“ (Hodnoty a poslanie, 2019).

Ako konštatujú Marek, Strnad a Hotovcová (2012) krízové strediská a celkovo systém sociálnych služieb by mal zabezpečiť takú reintegráciu osoby bez prístrešia, že už nebude odkázaná na sociálne služby pre bezdomovcov. Na Slovensku však podľa Národných priorít rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020 boli v roku 2014 pre občanov v sociálnej núdzi,

ktorí sú bez prístrešia, poskytnuté sociálne služby v 72 útulkoch s kapacitou 1667 miest, v 30 nocľahárňach s kapacitou 797 miest, v 15 nízkoprahových denných centrách, v 20 domovov na polceste a v 44 zariadeniach núdzového bývania.

Cieľ práce a metodika.

Dlhodobé bezdomovectvo vplýva aj na kvalitu života. Kvalitu života predstavujú objektívne podmienky na dobrý život a na strane druhej subjektívne prežívanie dobrého života. Autori Vad'urová a Mühlpachr (2005) poukazujú na to, že kvalita života môže byť vymedzená viacerými spôsobmi, napríklad ako schopnosť viesť normálny život, alebo aj ako schopnosť naplňovať životné ciele, pocity šťastia a spokojnosti.

Cieľom výskumu bolo zistiť, či má inštitucionálna krízová intervencia poskytovaná osobám bez domova vplyv na zlepšenie ich života.

Z vytýčeného cieľa výskumu sme sformulovali hypotézy:

Hypotéza č. 1: Celoročné pravidelné využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie má vplyv na zlepšenie zdravotného stavu osôb bez domova.

Hypotéza č. 2: Celoročné pravidelné využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie má vplyv na nájdenie si práce osôb bez domova.

Hypotéza č. 3: Celoročné pravidelné využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie má vplyv na zlepšenie spokojnosti so životom osôb bez domova.

Na splnenie cieľa a overenie platnosti hypotéz sme naplánovali deskriptívny kvantitatívny dizajn výskumu. Oslovili sme zariadenia neverejných poskytovateľov služieb inštitucionálnej krízovej intervencie v Rožňavskom, Košickom a Prešovskom okrese. Skúmaný súbor bol zostavený zámerným výberom z osôb bez domova, ktoré vyhľadali sociálne služby zariadení Diecézna charita Rožňava, Charitný dom sv. Alžbety v Košiciach a Gréckokatolícka charita v Prešove. Zber údajov prebiehal od októbra 2018 do apríla 2019.

Na zber údajov bol použitý dotazník vlastnej konštrukcie, ktorý pozostával z 15. položiek zisťujúcich jednak okolnosti vzniku krízovej životnej situácie respondenta, ale hlavne položky zamerané na zisťovanie, ktoré oblasti života respondentov sa poskytovanými službami zmenili v pozitívnom smere. Súčasťou dotazníka boli aj tri triediace demografické položky.

Výsledky.

Skúmaný súbor pozostával zo 77 osôb bez domova využívajúcich sociálnu službu krízovej intervencie. Podľa pohlavia tvorilo súbor 51 (66 %) mužov a 26 (34 %) žien, najčastejšie zaznamenanou vekovou skupinou boli respondenti vo veku 40 – 49 rokov (32 %). Podľa

vzdelania sa súbor skladal zo 61 % respondentov so stredoškolským vzdelaním a 38 % opýtaných malo základné vzdelanie, len 1 % uviedlo neukončenú základnú školu.

Pre overenie hypotéz bol aplikovaný test nezávislosti - chí-kvadrát pre kontingenčnú tabuľku, ktorý sa využíva pri rozhodovaní o existencii závislosti medzi dvoma javmi. Pri tejto štatistickej metóde sa definuje nulová hypotéza, podľa ktorej nie je žiadny vzťah medzi skúmanými javmi a alternatívna hypotéza, ktorá poukazuje na spojitosť medzi skúmanými javmi (Kuzyšin, 2012). V rámci testovania hypotéz boli skonštruované kontingenčné tabuľky v štruktúre 2x2, stupeň voľnosti df je 1.

V tabuľkách 1 až 3 uvádzame pozorované početnosti a v zátvorkách uvádzame očakávané početnosti. Platnosť hypotéz bola overovaná na hladine signifikantnosti, teda závislosti $\alpha = 0,05$. To znamená, že pokiaľ je hladina významnosti p menšia ako 0,05 potvrdzujeme alternatívnu hypotézu, pokiaľ je hladina významnosti vyššia ako 0,05 potvrdzujeme nulovú hypotézu, to znamená, že sa formulovaná hypotéza nepotvrdila. Pre výpočet testovacej charakteristiky sme využili program SPSS ver. 20.

Overenie hypotézy č. 1

H10: Celoročné pravidelné využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie nemá vplyv na zlepšenie zdravotného stavu osôb bez domova.

H1A: Celoročné využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie má vplyv na zlepšenie zdravotného stavu osôb bez domova.

Do kontingenčnej tabuľky 1 pre výpočet testovacej charakteristiky sme zadávali údaje od respondentov z položky dotazníka zameranej na zistenie či pobyt a služby v zariadení im pomohli zlepšiť ich zdravotný stav. Respondenti mohli odpovedať na 5 stupňovej škále Likertovho typu od úplne súhlasím po úplný nesúhlas. Za súhlas sme považovali odpovede úplne súhlasím, skôr súhlasím. Aby sme sa vyhli nízkej početnosti jednotlivých odpovedí (menej ako 5 v bunke kontingenčnej tabuľke), odpovede ani nesúhlasím, ani súhlasím, skôr nesúhlasím a úplne nesúhlasím sme zaradili do kategórie nesúhlasu. Druhou triediacou premennou bola položka zameraná na zistenie, s akou pravidelnosťou využívajú respondenti služby krízovej intervencie. Dve alternatívy odpovedí boli formulované ako pozitívne a tri alternatívy ako negatívne v smere k nepravidelnosti užívania sociálnej služby.

Tabuľka 1 Kontingenčná tabuľka k overeniu hypotézy č. 1

Vplyv krízovej intervencie v oblasti zdravotného stavu	Súhlas so zlepšením zdravotného stavu	Nesúhlas so zlepšením zdravotného stavu	SPOLU
Celoročné pravidelné využívanie sociálnej služby	53 (49.81) [0.2]	12 (15.19) [0.67]	65
Nepravidelné využívanie sociálnej služby	6 (9.19) [1.11]	6 (2.81) [3.64]	12
SPOLU	59	18	77

Pre vypočítanú hodnotu testovacieho kritéria chí-kvadrát testu= 5.6252 je pravdepodobnosť platnosti nulovej hypotézy (p-value) 0,017704, čo je hodnota nižšia ako zvolená hladina významnosti $\alpha = 0,05$, a preto **platí alternatívna hypotéza, že využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie malo vplyv na zlepšenie zdravotného stavu skúmaných osôb bez domova.**

Overenie hypotézy č. 2

H20: Celoročné pravidelné využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie nemá vplyv na nájdenie si práce osôb bez domova.

H2A: Celoročné pravidelné využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie má vplyv na nájdenie si práce osôb bez domova.

Do kontingenčnej tabuľky 2 pre výpočet testovacej charakteristiky sme zadávali údaje od respondentov z položky dotazníka zameranej na zistenie, či pobyt a služby v zariadení im pomohli nájsť si prácu. Respondenti mohli odpovedať na 5 stupňovej škále Likertovho typu od úplne súhlasím až po úplný nesúhlas. Za súhlas sme považovali odpovede úplne súhlasím, skôr súhlasím. Aby sme sa vyhli nízkej početnosti jednotlivých odpovedí (menej ako 5 v bunke kontingenčnej tabuľke), odpovede ani nesúhlasím, ani súhlasím, skôr nesúhlasím a úplne nesúhlasím sme zaradili do kategórie nesúhlasu. Do analýzy vstupovalo 73 respondentov, nakoľko 4 respondenti boli už starobní dôchodcovia a hľadanie práce nie je pre nich relevantné. Druhou triediacou premennou bola položka zameraná na zistenie, s akou pravidelnosťou využívajú respondenti služby krízovej intervencie.

Tabuľka 2 Kontingenčná tabuľka k overeniu hypotézy č. 2

Vplyv krízovej intervencie v oblasti zamestnania	Súhlas s pomocou pri nájdení práce	Nesúhlas s pomocou pri nájdenní práce	SPOLU
Celoročné pravidelné využívanie sociálnej služby	21 (21.73) [0.02]	40 (39.27) [0.01]	61
Nepravidelné využívanie sociálnej služby	5 (4.27) [0.12]	7 (7.73) [0.07]	12
SPOLU	26	47	73

Pre vypočítanú hodnotu testovacieho kritéria chí-kvadrát testu= 0.2292 je pravdepodobnosť platnosti nulovej hypotézy (p-value) 0,632087, čo je vyššia hodnota ako hladina významnosti $\alpha = 0.05$, a preto **platí nulová hypotéza, že využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie neovplyvnilo nájdenie si práce resp. zamestnanosť skúmaných osôb bez domova.**

Overenie hypotézy č. 3

H30: Celoročné využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie nemá vplyv na zlepšenie spokojnosti so životom osôb bez prístrešia.

H3A: Celoročné využívanie služieb inštitucionálnej krízovej intervencie má vplyv na zlepšenie spokojnosti so životom osôb bez prístrešia.

Do kontingenčnej tabuľky 3 pre výpočet testovacej charakteristiky sme zadávali údaje od respondentov z položky dotazníka zameranej na zistenie, či pobyt a služby v zariadení im pomohli pri zvýšení spokojnosti so životom v porovnaní so životom, ktorí viedli pred využívaním služieb zariadenia. Respondenti mohli odpovedať na 5 stupňovej škále od oveľa spokojnejší so životom až po oveľa nespokojnejší so životom. Za súhlas sme považovali odpovede oveľa spokojnejší so životom a spokojnejší so životom a odpovede som rovnako spokojný, ako som bol predtým, som nespokojnejší so životom a oveľa nespokojnejší so životom sme zaradili do skupiny nesúhlasu, nakoľko nedošlo k zlepšeniu spokojnosti so životom. Druhou triediacou premennou bola položka zameraná na zistenie, s akou pravidelnosťou využívajú respondenti služby krízovej intervencie.

Tabuľka Kontingenčná tabuľka k overeniu hypotézy č. 3

Vplyv krízovej intervencie v oblasti spokojnosti so životom	Súhlas s pomocou pri zlepšení spokojnosti so životom	Nesúhlas s pomocou pri zlepšení spokojnosti so životom	SPOLU
Celoročné pravidelné využívanie sociálnej služby	55 (52.34) [0.14]	10 (12.66) [0.56]	65
Nepravidelné využívanie sociálnej služby	7 (9.66) [0.73]	5 (2.34) [3.03]	12
SPOLU	62	15	77

Pre vypočítanú hodnotu testovacieho kritéria chí-kvadrát testu= 4,4609 je pravdepodobnosť platnosti nulovej hypotézy (p-value) 0,03468, čo je hodnota nižšia ako hladina významnosti $\alpha=0.05$ a preto platí **alternatívna hypotéza, že využívaním služieb inštitucionálnej krízovej intervencie sa zlepšila spokojnosť so životom skúmaných osôb bez domova.**

Diskusia a záver.

Vyhľadanie a využívanie sociálnej služby osobou bez domova je prvým významným krokom na ceste k zlepšeniu života. Osoba bez domova potrebuje pomoc z vonka, aby získala opätovnú sebadôveru, pocit užitočnosti pre rodinu i spoločnosť, získala prácu a mohla sa osamostatniť. Je to dlhá a náročná cesta, ktorú osobe bez prístrešia môže uľahčiť práve krízová inštitucionálna starostlivosť v rôznych zariadeniach sociálnych služieb.

Zistili sme, že význam takejto starostlivosti sa prejavuje v zlepšení kvality života ľudí bez domova. Potvrdili sme dve z troch formulovaných hypotéz: u osoby bez domova, ktorá pravidelne využíva služby sociálnej starostlivosti, došlo k zlepšeniu zdravotného stavu, návratu pocitu užitočnosti a nádeje na lepší život. Ako konštatuje Anthony (In Inklúzia, 2010 s. 13) úlohou sociálnych pracovníkov v zariadeniach pre osoby bez prístrešia „*je udržiavať nádej v našich klientoch, dokonca aj vtedy, keď ju oni sami nemajú. Musíme si pamätať, že každý sa môže zmeniť a podporovať ich v napĺňaní ich cieľov.*“

Nepotvrdila sa hypotéza, že osoby bez domova, ktoré pravidelne využívajú sociálne služby, majú lepšie možnosti sa zamestnať sa. Súvisí to s viacerými faktormi, ako je vzdelanie, vek a osobnosť osoby bez prístrešia, ale samozrejme aj pracovný trh. Potvrdzuje to aj Beňová (2008, s. 35), keď upozorňuje na to, že bezdomovci najčastejšie využívajú brigády, avšak tie pre neho znamenajú len „*nárazový príjem, z ktorého si môže napr. zaplatiť ubytovňu a dôstojne zabezpečiť napĺňanie svojich potrieb. Neriešia však jeho situáciu do budúcnosti a väčšinou ani nezabezpečujú platenie odvodov do sociálnej a zdravotnej poisťovne.*“

Štúdia holandských autorov Rutenfrans-Stupar et al. (2019), ktorú vykonali v skupine klientov bez domova v holandskej organizácii poskytujúcej azylové služby a ambulantnú starostlivosť (azylové zariadenie) priniesla zistenia, že sociálna participácia na riešení vlastnej situácie je pre ľudí bez domova dôležitá, pretože sú často sociálne izolovaní.

Výsledky nami vykonaného skúmania naznačujú, že udržateľné služby, zamerané na uspokojenie špecifických potrieb ľudí bez domova v priebehu času, sú účinné.

LITERATÚRA:

BEŇOVÁ, N. 2008. *Bezdomovci, ľudia ako my*. Bratislava : Proti prúdu, 2008. 78 s. ISBN 978-80-969924-1-6.

BOČÁKOVÁ, O. 2016. Chudoba a sociálna exklúzia. In *Reflexia sociálnych služieb a ošetrovatelstva v praxi*. Vedecké štúdie. Anton Rehuš (ed.), Brno : Tribun EU, 2016, s. 9-24. ISBN 978-80-263-1016-7.

BOČÁKOVÁ, O. 2017. Social sphere and space for social policy competence. In *Social services in the space of social policy*. Gdańsk: Research Institute for European Policy, 2017.

s. 7-103. ISBN 978-83-944614-6-1.

HODNOTY A POSLANIE. 2019. [online]. [cit 2020-08-02]. Dostupné na internete:

<https://www.charita.sk/hodnoty-a-poslanie/>

INKLÚZIA SOCIÁLNE VYLÚČENÝCH A MODELY FUNGOVANIA NÍZKOPRAHOVÝCH ZARIADENÍ NA SLOVENSKU. 2010. In: *Zborník príspevkov z odbornej konferencie*. 2010. [online]. [cit 2020-06-02]. Dostupné na internete:

https://www.prohuman.sk/files/Depaul_zbornik_konferencia_2009.pdf.

KUZYŠIN, B. 2012. *Synteticky o analýze*. Prešov : Prešovská univerzita, 2012, 105 s. ISBN 978-80-555-0673-9.

MAREK, J. – STRNAD, A. – HOTOVCOVÁ, L. 2012. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. s.176. ISBN 978-80-262-0090-1.

NÁRODNÉ PRIORITY ROZVOJA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB NA ROKY 2015 – 2020. [online]. [cit 2019-06-12]. Dostupné na internete:

<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/nprss-2015-2020.pdf>.

ONDRUŠOVÁ, Z. 2012. Sociálna práca s ľuďmi bez domova. In OLÁH, M. a kol. 2012. *Metódy sociálnej práce v praxi*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, 2012. ISBN 978-80-8132-039-2. s. 258-275.

REPKOVÁ, K. 2017. *Sociálna práca vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie*.
[online]. [cit 2019-06-12]. Dostupné na internete:

<https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/2017/socialna%20praca.pdf>

RUTENFRANS-STUPAR, M. - VAN REGENMORTEL, T. – SCHALK, R. 2019. How to Enhance Social Participation and Well-Being in (Formerly) Homeless Clients: A Structural Equation Modelling Approach. In *Social Indicators research*. August 2019, Volume 145, Issue 1, pp. 329-348.

VAĎUROVÁ, H. – MÜHLPACHR, P. 2005. *Kvalita života: Teoretická a metodologická východiska*, Brno : MSD Brno, 2005. 143 s. ISBN 80-210-3757-7.

Zákon NR SR č.448 /2008 Z. z o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní

Kontaktné údaje:

doc. PhDr. Anna Bérešová, PhD.

Ústav sociálnej a behaviorálnej medicíny,

Lekárska fakulta, UPJŠ v Košiciach

Tr. SNP 1, 040 11 Košice

E-mail: anna.beresova@upjs.sk

Recenzované: 18.03.2020

Prijaté do tlače: 20.04.2020