

**Koncepcia riešenia problematiky ľudí bez domova
v hlavnom meste SR Bratislave**

Apríl 2013

OBSAH

Úvod	3
1 Definovanie pojmu bezdomovec	4
1.1 Príčiny bezdomovectva	5
2 Situácia v hlavnom meste SR Bratislave	6
2.1 Počet ľudí bez domova v hlavnom meste	7
2.2 Práca s ľuďmi bez domova z pohľadu prevencie	8
2.3 Sociálna pomoc a sociálne služby zamerané na ľudí bez domova na území hlavného mesta	10
3 Navrhované riešenia	16
Priority na roky 2013 -2015	20
Ciele a úlohy na naplnenie priorít	24
Sumár	29
Príloha – prehľad sociálnych služieb na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb podľa zákona o sociálnych službách	31

Úvod

Príprave predkladaného materiálu predchádzalo viacero stretnutí, na ktorých sa zúčastňovali zástupcovia Hlavného mesta SR Bratislavy (ďalej len „hlavné mesto“), Mestskej polície hlavného mesta SR Bratislavy a neziskových organizácií, ktoré sa venujú práci s ľuďmi bez domova (Občianske združenie Proti prúdu, DEPAUL Slovensko, n.o., Kresťania v meste, Občianske združenie VAGUS a Milosrdní bratia). Sériu stretnutí ukončila dohoda, že neziskové organizácie pripravujú podklady, v ktorých budú prezentovať svoju predstavu koncepcnej práce s ľuďmi bez domova a najnaliehavejšie priority v tejto oblasti.

Primátor hlavného mesta osobne navštívil viaceré zariadenia a organizácie s cieľom oboznámiť sa s jestvujúcimi službami poskytujúcimi pomoc ľuďom bez domova v hlavnom meste.

Neziskové organizácie DEPAUL Slovensko, Občianske združenie Proti prúdu, Občianske združenie VAGUS, Milosrdní bratia, Občianske združenie Resoty, Hľa človek a Komunita sv. Egídia na základe jeho výzvy vypracovali dokument „Krok z ulice“ a „Analýza súčasného stavu za rok 2011“.

Pri tvorbe návrhu koncepcie riešenia problematiky ľudí bez domova v hlavnom meste SR Bratislave (ďalej len „návrh koncepcie“) sme vychádzali z podkladov neziskových organizácií, platnej legislatívy, vlastných skúseností v tejto oblasti a dokumentov Program hospodárskeho a sociálneho rozvoja hlavného mesta SR Bratislavy (ďalej len „PHSR“) a Komunitný plán sociálnych služieb hlavného mesta SR Bratislavy (ďalej len „komunitný plán“). Jedným zo strategických cieľov PHSR je „napomáhať dôstojnému životu aj pre nízko príjmové a inak sociálnym vylúčením ohrozené skupiny obyvateľov“. Opatrenie C.VI.c) PHSR „zlepšenie koordinácie mesta a samosprávneho kraja pri zabezpečovaní služieb krízovej intervencie pre ohrozené skupiny (bezdomovci, obeť domáceho násillia a pod.), vyžaduje „založenie akčnej pracovnej skupiny, zloženej zo zástupcov samosprávneho kraja, mesta, mestských častí a mimovládnych organizácií, ktorá bude pravidelne vyhodnocovať situáciu v oblasti krízovej intervencie, pripravovať návrhy na zlepšenie stavu“ a „spracovanie, prijatie, realizáciu a vyhodnocovanie harmonogramu nápravných a preventívnych opatrení na zlepšenie stavu v oblasti krízovej intervencie“. Jedným z prvých krokov pripravovanej koncepcie bude práve založenie uvedenej pracovnej skupiny.

Návrh koncepcie bol pripomienkovaný Komisiou sociálnych vecí, zdravotníctva a rozvoja bývania Mestského zastupiteľstva hlavného mesta SR Bratislavy (ďalej len „komisia“) a následne všetkými dotknutými subjektmi. Po zapracovaní pripomienok bol opätovne predložený na rokovanie komisie.

Hlavné mesto zvolalo spoločné stretnutie zainteresovaných činiteľov. Na stretnutí zazneli ďalšie pripomienky a primátor súhlasil s tým, že bude vytvorený priestor pre jeho ďalšie pripomienkovanie.

V materiáli, ktorý predkladáme sú zapracované i tieto pripomienky. Vzhľadom k tomu, že od odovzdania podkladov pre vypracovanie koncepcie riešenia problematiky ľudí bez domova uplynulo dlhšie časové obdobie, boli sme nútení pozmeniť i vstupné informácie, nakoľko stratili aktuálnosť.

1 Definovanie pojmu bezdomovec/bezdomovectvo

Európska typológia bezdomovectva a vylúčenia z bývania ETHOS člení ľudí bez domova do nasledovných štyroch koncepčných kategórií:

- bez strechy - osoby spiace vonku, v nízkoprahovej nocľahárni, osoby sezónne užívajúce k prenocovaniu priestory sociálnych zariadení bez lôžok,
- bez bytu - osoby žijúce v azylovom dome, v domoch na pol ceste, v ubytovniach, osoby ohrozené domácim násilím prebývajúce na skrytej adrese, osoby po opustení väznice, zdravotníckeho zariadenia, detskej inštitúcie, pestúnskej starostlivosti),
- život v neistom bývaní - osoby prechodne bývajúce u príbuzných alebo u priateľov (nemajú inú možnosť bývania), v podnájme (nemajú inú možnosť bývania, osoby bývajúce v byte bez právneho nároku, v nezákonne obsadenej budove, pozemku (záhradkárska kolónia, oblasť) a osoby, ktoré dostali výpoveď z nájomného alebo vlastného bytu,
- život v nevyhovujúcom bývaní - osoby žijúce v mobilnom obydlí, v budove, ktorá nie je určená k bývaní, napr. osoby žijúce na pracovisku, v záhradných chatkách so súhlasom majiteľa, v provizórnych stavbách alebo v budovách napr. bez kolaudácie a osoby žijúce v preľudnených bytoch.¹

Pri tvorbe koncepcie sme nemali možnosť oprieť sa o legislatívne vymedzenie pojmu bezdomovec/bezdomovectvo, nakoľko súčasná slovenská legislatíva ho nedefinuje. Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) v Tretej hlave definuje sociálne služby na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb. V návrhu

¹ podľa FEANTSA (European Federation of National Organisations working with the Homeless)

konceptie vychádzame z predpokladu, že ide o sociálne služby zamerané najmä na ľudí bez domova.

Hlavnému mestu z uvedeného zákona vyplýva povinnosť zriaďovať nocľaháreň (§ 25) a nízkoprahové denné centrum (§ 28). Vyšší územný celok má v zriaďovateľskej pôsobnosti útulok (§ 26), domov na pol ceste (§ 27) a zariadenie núdzového bývania (§ 29). Medzi ďalšie sociálne služby, patriace medzi tzv. „podporné služby“, patrí integračné centrum (§ 58), jedáleň (§ 58), práčovňa (§ 59) a stredisko osobnej hygieny (§ 60). Určené sú taktiež občanom, ktorí nemajú zabezpečené základné životné potreby. Medzi ľuďmi bez domova sa často nachádzajú ľudia s ťažkým zdravotným postihnutím, nepriaznivým zdravotným stavom alebo trpiaci psychickým ochorením. V takýchto prípadoch je potrebné pre riešenie ich situácie zabezpečiť využitie sociálnych služieb, ktoré nie sú primárne určené pre občanov bez zabezpečenia základných životných potrieb, ale práve na riešenie nepriaznivej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia a nepriaznivého zdravotného stavu.

Všetky sociálne služby zamerané na ľudí, ktorí nemajú zabezpečené základné životné potreby smerujú k zlepšeniu kvality ich života. Neprinášajú však riešenie ako začleniť do spoločnosti ľudí, ktorí sa ocitli vo vážnej krízovej situácii tak, aby boli znovu jej plnohodnotnými členmi. Z praxe samosprávy i neziskových organizácií s ľuďmi bez domova vyvstáva potreba ďalších sociálnych služieb, ktoré je nevyhnutné poskytovať, zákon ich však nedefinuje. Ide predovšetkým o streetwork, mobilnú ošetrovňu a chránené dielne pre cieľovú skupinu ľudí bez domova.

1.1 Príčiny bezdomovectva

Tak ako nie sú ľudia bez domova rovnakí, nie sú rovnaké ani dôvody, ktoré ich k tejto forme života priviedli. Za celospoločenské príčiny bezdomovectva sa považuje:

- nedostatok cenovo dostupných bytov,
- vysoká nezamestnanosť,
- nízke mzdy,
- odchod z inštitúcií,
- domáce násilie,
- psychická alebo fyzická choroba.²

Organizácie pôsobiace v hlavnom meste SR Bratislave vychádzajú z svojej praxe za konkrétne príčiny bezdomovectva považujú najmä:

- partnerské problémy,

- vzťahové problémy v rodine,
- úmrtie partnera alebo rodičov,
- zdravotné postihnutie,
- stratu zamestnania, rôzne znevýhodnenia v prístupe na trh práce,
- migráciu do veľkých miest,
- neschopnosť plniť podmienky spojené s užívaním bytu,
- stratu užívania bytu v dôsledku iných okolností,
- výstup z ústavného zariadenia,
- návrat z výkonu trestu odňatia slobody a absencia postpenitenciárnej starostlivosti,
- sklon k nekonvenčnému spôsobu života prijatý ako riešenie problémov,
- rôzne druhy závislostí.³

Uvedené príčiny sú často kombinované a riešenie konkrétnej situácie človeka bez domova vyžaduje znalosť problematiky so všetkými súvislosťami. Pri práci s ľuďmi bez domova nesmieme zabúdať, že máme pred sebou jedinečné individuálne bytosti s individuálnymi problémami.

2 Situácia v hlavnom meste SR Bratislave

Pre Slovensko a jeho hlavné mesto Bratislavu je bezdomovectvo relatívne novým fenoménom. Naša spoločnosť ho začala vnímať až po roku 1989, pretože predchádzajúci režim sa s tzv. neprispôsobivými občanmi vysporiadal po svojom a odstránil ich z očí verejnosti.

Dnes sa s ľuďmi bez domova stretávame predovšetkým v uliciach veľkých miest, do ktorých prichádzajú z celého Slovenska. Poskytovanie sociálnych služieb na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb nie je závislé od trvalého pobytu. Trvalý pobyt je rozhodujúci pri vybavovaní osobných dokladov, priznaní a vyplatení dávky občanovi, ktorý sa nachádza v hmotnej núdzi alebo jednorazovom finančnom príspevku. Nedostatok finančných prostriedkov znemožňuje vycestovať do miesta trvalého bydliska a komplikuje možnosť získať aspoň dávku v hmotnej núdzi. Verejná mienka je vo veľkej miere namierená proti ľuďom bez domova. Spôsobuje to neznalosť problematiky, najmä príčin vzniku bezdomovectva a možností ako sa z tak závažného problému vymaniť vlastnými silami. Obyvatelia miest sa v uliciach stretávajú s ľuďmi bez domova, ktorí sú často

² podľa NHC (National homeless coalition)

³ KROK Z ULICE - Tordová, Kára, Barát, Kadlečík v spolupráci s Lokálnym partnerstvom sociálnej inklúzie a v mene neziskových organizácií pracujúcich s bezdomovcami

pod vplyvom alkoholu, žobru a obťažujú ich. Na základe týchto skúseností si vytvorili takýto obraz o všetkých ľuďoch bez domova.

2.1 Počet ľudí bez domova v hlavnom meste

Počet ľudí bez domova, ktorí sa pohybujú na území hlavného mesta SR Bratislavy nie je možné jednoznačne určiť. Doposiaľ sa v Bratislave neuskutočnilo komplexné sčítanie ľudí bez domova. Vzhľadom k ich migrácii, zdržiavaniu sa v neprístupnom a neznámom teréne a skrytú formu bezdomovectva (prebývanie u známych, v komerčných ubytovniach, krízových strediskách a podobne), ide o veľmi náročný úkon. Existujúce sociálne služby svojou ponukou, adresnosťou a kapacitou zďaleka nezachytávajú celú skupinu ľudí bez domova a tak ich štatistické údaje o počtoch klientov sú len zlomkom reálneho čísla.

Neziskové organizácie upozorňujú na oveľa vyšší počet ľudí bez domova na území hlavného mesta. Napríklad nízkoprahová nočľaháreň DEPAUL eviduje za 5 rokov svojej existencie 3500 klientov, terénny program OZ Proti prúdu len v roku 2011 zachytil viac ako 900 klientov.

Mapa kontaktných miest podľa terénnej sociálnej práce OZ Proti prúdu



Červenými bodmi na mape sú vyznačené kontaktné miesta za rok 2010 a časť roku 2011. Pod kontaktným miestom sa rozumie konkrétne miesto výskytu ľudí bez domova – to

znamená, že je možné na tomto mieste zastihnúť konkrétnych klientov. Na jednom kontaktnom mieste je v priemere 2,5 klienta. Celkový počet kontaktovaných klientov je vyrátaný na základe vynásobenia počtu kontaktných miest priemerným počtom klientov na jednom kontaktnom mieste.

V prípade nízkoprahovej nocľahárne a terénnej sociálnej práce ide o kontakt s prevažne najnižšou skupinou ľudí bez domova a teda zďaleka nie so všetkými ľuďmi bez domova. Občianske združenie VAGUS, ktoré v roku 2012 prevzalo projekt nočného streetworku od organizácie Proti prúdu, pracovalo v minulom roku s približne tisíc klientmi.

Občianske združenie Proti prúdu v Projekte Nota bene ročne pracuje s 500 klientmi z prevažne strednej a vyššej skupiny ľudí bez domova. Vysoký počet potvrdzuje aj skutočnosť, že mnoho ľudí bez domova z vyšších skupín sociálne služby nevyhľadáva a tak sú mimo štatistík jednotlivých služieb. V prípade, že by sme vychádzali z vyššie uvedenej definície ETHOS, ktorá medzi ľuďmi bez domova zaraďuje aj „ľudí v neistom bývaní“ a v „nevyhovujúcom bývaní“, celkový počet ľudí bez domova by mohol presiahnuť počet 5 000.

Komunitný plán sociálnych služieb hlavného mesta SR Bratislavy, ktorý bol schválený uznesením Mestského zastupiteľstva hlavného mesta SR Bratislavy č. 1013/2013 zo dňa 27. marca 2013 prezentuje údaje o počte ľudí bez domova a počet potrebných kapacít na pokrytie sociálnych služieb určuje na 1860, čo je viac ako dvojnásobok počtu klientov, s ktorými pracujú terénni pracovníci. Ide však len o odhadovaný údaj, nie reálne potvrdený.

Príprava odbornej metodiky na odhad a sčítanie ľudí bez domova a pre zber štatistických údajov od organizácii pracujúcich s ľuďmi bez domova bude v budúcnosti úlohou pracovnej skupiny zloženej zo zástupcov samosprávneho kraja, mesta, mestských častí a mimovládnych organizácií, vytvorenej pre zlepšenie koordinácie krízovej intervencie a sociálnych služieb určených pre ohrozené skupiny obyvateľstva.

2.2 Práca s ľuďmi bez domova z pohľadu prevencie

Vo všeobecnosti sa prevencia chápe ako „predchádzanie vzniku alebo možného vzniku zdravotných, sociálnych alebo iných problémov“⁴ a člení sa na tri úrovne - primárnu, sekundárnu a terciárnu. Dôležité je, aby komplexné riešenie problematiky ľudí bez domova zahŕňalo všetky tri úrovne a to nasledovne:

a) primárna prevencia

⁴ SCHILING, In: SCHAVEL, M., ČIŠECKÝ, F., OLÁH, M. *Sociálna prevencia*. s. 9

Cieľom je predchádzať prepadu k bezdomovectvu vrstvám obyvateľov, ktorí žijú v neistom alebo v nevyhovujúcom bývaní. Realizovať je to možné prostredníctvom nástrojov bytovej politiky, politiky trhu práce, sociálnej rehabilitácie a špecializovaného sociálneho poradenstva. V zahraničí dlhodobo fungujú projekty s neplatičmi a ľuďmi neschopnými splácať dlhy. Pomoc pri predídení straty bývania je finančne i časovo menej náročná ako sanácia ľudí a rodín, ktoré prepadnú cez sociálnu sieť a zostanú bez domova. Ďalšími úlohami primárnej prevencie by mali byť osvetové aktivity ohľadne problematiky bezdomovectva, lepšieho chápania problematiky a búrania predsudkov u verejnosti ale i mnohých odborných pracovníkov, dostatočná podpora integrácie ľudí bez domova legislatívou Slovenskej republiky (napr. chránené zamestnávanie) a zvýšený počet nájomných bytov a bytov pre sociálne slabšie vrstvy obyvateľstva.

b) sekundárna prevencia

Cieľom je prevencia prepadu u ľudí bez domova z vyššej a strednej skupiny do najnižšej skupiny, zvýšenie kvality ich života a najmä integrácia do väčšinovej spoločnosti. Realizovať tieto kroky je možné pomocou sociálnych služieb poskytovaných v útulkoch, domovoch na pol ceste, prostredníctvom pracovnej terapie, špecializovaného sociálneho poradenstva terénnou a ambulantnou formou, sociálnej rehabilitácie, chráneného tréningového bývania, projektov zameraných na riešenie dlhov, zdravotnú pomoc, ale aj služieb poskytujúcich stravu, hygienu a ošatenie za cenovo prístupnejšie ceny.

c) terciárna prevencia

Cieľom terciárnej prevencie je u ľudí bez domova najmä z najnižšej skupiny predchádzať prehĺbeniu vážnych rizík spojených s ich životným štýlom a čiastočne možnosť zvýšenia kvality života a postup do vyššej skupiny. Realizovať tento cieľ je možné prostredníctvom sociálnych služieb s nízkoprahovým princípom. Ide najmä o ľahko dostupné služby poskytujúce nocľah a denný pobyt, základné a špecializované sociálne poradenstvo, stravu, ošatenie, hygienu, transport, zdravotné ošetrenie terénnou alebo ambulantnou formou. Dôležité je reflektovanie reálnych potrieb ľudí bez domova legislatívou Slovenskej republiky, nevyhnutnosť venovať sa novým formám práce s ľuďmi bez domova ako sú streetwork, terénna a ambulantná zdravotná pomoc v zastúpení lekára, zubára, ošetrovateľa a psychiatra a iné adresné služby.

2.3 Sociálna pomoc a sociálne služby zamerané na ľudí bez domova na území hlavného mesta

Sociálne služby poskytované na území hlavného mesta SR Bratislavy ľuďom bez domova sú vzhľadom k počtu ľudí bez domova (i v prípade, že za smerodajný budeme považovať najnižší údaj uvedený v komunitnom pláne, teda 1860) poddimenzované a sú zamerané najmä na zabránenie zhoršovania stavu už vzniknutých problémov, nie na predchádzanie ich vzniku. Pre ilustráciu – počet lôžok v nocľahárňach v hlavnom meste je 186, čiže pokrýva presne 10 % z potreby, na ktorú poukazuje komunitný plán.

Sociálne služby pre ľudí bez domova by mali na území Bratislavy zabezpečovať Bratislavský samosprávny kraj a hlavné mesto v spolupráci s mestskými časťami. Na území hlavného mesta je zriadených niekoľko zariadení pre ľudí bez domova. Ich zriaďovateľmi sú Bratislavský samosprávny kraj, hlavné mesto, neziskové organizácie a cirkev. Zároveň v hlavnom meste prostredníctvom mimovládnych organizácií existuje viacero projektov, ktorých cieľom je pomoc ľuďom bez domova. Mnohé z nich prebiehajú na báze dobrovoľnosti a služby, ktoré poskytujú nie sú zaregistrované v Centrálnom registri poskytovateľov sociálnych služieb. Okrem toho niektoré z potrebných sociálnych služieb nie sú legislatívne podchytené a ich registrácia nie je možná.

Pre lepšie znázornenie problematiky prinášame rozdelenie ľudí bez domova do troch skupín, ktoré sa od seba odlišujú spôsobom života, napĺňaním potrieb a službami, ktoré potrebujú. Zároveň uvedieme prehľad sociálnych služieb, charitatívnej práce a projektov zameraných na pomoc ľuďom bez domova v hlavnom meste SR Bratislave určených pre ľudí bez domova spadajúcich do najnižšej, strednej a vyššej skupiny. Včasná podchytenie klienta znamená nielen zabránenie jeho prepadu na nižšiu úroveň, ale tiež nižšie finančné náklady potrebné na jeho integráciu do spoločnosti a získanie schopnosti samostatnej existencie, bez pomoci zvonka. Sociálna pomoc a sociálne služby musia byť nasmerované na jednotlivé skupiny ľudí bez domova s ohľadom na ich potreby, výskyt a špecifiká.

Pre najnižšiu skupinu sú určené nízkoprahové služby situované najmä v centre mesta, kde sa najčastejšie zdržiava, čiastočne v iných mestských častiach. Nízkoprahové služby kladú ich klientom najmenej náročné podmienky pre využitie ich služieb vzhľadom na ich možnosti a motiváciu. Týka sa to predovšetkým tolerancie alkoholu a iných návykových látok (klient môže byť pri vstupe pod vplyvom ale nemôže užívať a prechovávať alkohol a drogy v zariadení), tolerancie nižšej úrovne hygieny u klienta pri vstupe, tolerancie klientovej nízkej motivácie participovať na aktivitách a integrácii do spoločnosti. Cieľom týchto služieb je zabezpečiť základné životné potreby klienta.

„Najnižšia skupina“

- najviditeľnejšia a najkritizovanejšia skupina zo strany verejnosti. Je charakteristická dlhodobým pobytom na ulici a s tým súvisiacou rezignáciou, apatiou a beznádejou. U ľudí z tejto skupiny sú často prítomné závislosti vysokého stupňa, neriešené zdravotné problémy, psychické ochorenia. V rámci Bratislavy sa zdržiavajú počas dňa najmä v centre mesta, na noc väčšinou odchádzajú na stabilné miesta, kde prespávajú, často je to priamo na ulici, vo výklenkoch, pod mostmi. Integrácia je veľmi náročná, vyžaduje si zaangažovanie širokého spektra odborníkov a služieb. Táto skupina nemá zabezpečené základné životné potreby, primárnym cieľom práce je teda znižovanie rizík spojených s týmto spôsobom života. Podmienky pre využitie sociálnych služieb zameraných na pomoc najnižšej skupiny ľudí bez domova je potrebné nastaviť tak, aby boli nízkoprahové čo sa týka geografickej polohy, teda aby sa nachádzali tam, kde sa nachádzajú klienti, aby boli odstránené psychologické, sociálne a technické bariéry a aby ich mohli využívať aj osoby so závislosťami.

Sociálne služby, charitatívna práca a projekty zamerané na najnižšiu skupinu:

terénne programy:

projekt Streetwork – Občianske združenie VAGUS – celé mesto, 6 x týždenne v čase od 17.00 do 22.00, priemerne 6 kontaktov denne, poskytovanie špecializovaného sociálneho poradenstva, zdravotného ošetrovania v teréne, výdaj ošatenia, vykonávanie transportu ľudí bez domova so zníženou mobilitou,

projekt Streetwork - Komunita sv. Egídia, 1 x týždenne v čase od 19.30, poskytujú informácie, rozhovory, náboženské aktivity, občerstvenie.

poskytovanie stravy:

projekt Občianskeho združenia VAGUS v spolupráci s platformou Kresťania v meste, 3 x do týždňa výdaj stravy na Račianskom mýte (MČ Nové Mesto) – cca 80 klientov/výdaj.

Betlehem sv. matky Terezy (MČ Petržalka) – 4 x týždenne výdaj stravy aj pre neubytovaných ľudí bez domova, cca denne 50 – 60 obedov, nulová tolerancia alkoholu, v niektorých dňoch je podmienkou účasť na náboženskej aktivite.

nocľah:

nocľaháreň DEPAUL SLOVENSKO, n.o. (MČ Ružinov) – kapacita 150 klientov/noc, tolerancia príchodu pod vplyvom návykových látok, nevýhodná poloha z hľadiska prístupu pre klientov so zníženou mobilitou – veľká vzdialenosť od zastávky MHD.

zdravotná pomoc:

ošetrovňa sv. Alžbety (MČ Staré Mesto) – 3 x týždenne v čase od 15.30 do 19.00.

mobilná ošetrovňa Milosrdní bratia (MČ Staré Mesto) – 1 x týždenne

projekt Streetwork – Občianske združenie VAGUS – celé mesto, 6 x týždenne

DEPAUL SLOVENSKO, n.o., útulok Sv. Lujzy de Marillac, Krčméryho 8 a 10, ubytovanie pre chorých ľudí bez domova, po ukončení hospitalizácie, doliečovanie, kapacita 22 mužov a 8 žien, nulová tolerancia alkoholu,

- **osobná hygiena:**

Stredisko osobnej hygieny – Občianske združenie Domov pre každého (MČ Vrakuňa) – 7 x týždenne, v čase od 9.00 do 11.30 a od 13.00 do 19.00, 40 klientov/deň, využitie čiastočne pod vplyvom alkoholu.

Betlehem sv. matky Terezy (MČ Petržalka) – 1 x týždenne ženy a 1 x týždenne muži, nulová tolerancia alkoholu.

- **ošatenie:**

Sklad solidarity – Slovenská katolícka charita (MČ Petržalka) - nulová tolerancia alkoholu.

projekt Streetwork – Občianske združenie VAGUS (MČ Staré Mesto) – 2 x mesačne na Račianskom mýte, tolerancia príchodu pod vplyvom alkoholu a iných návykových látok.

- **socializačné klubové aktivity:**

Hľa človek (MČ Staré Mesto) 1 x týždenne v čase od 15.30 do 18.00, tolerancia príchodu pod vplyvom alkoholu.

- **sociálne poradenstvo:**

Občianske združenie Proti prúdu – ambulatná forma, 5 x týždenne v čase od 8.00 do 17.00, možnosť využiť telefón a internet pri hľadaní zamestnania, ubytovania, pri kontakte s úradmi a rodinou, možnosť využitia korešpondenčnej adresy,

projekt Streetwork – Občianske združenie VAGUS – celé mesto, 6 x týždenne v čase od 17.00 do 22.00, priemerne 6 kontaktov denne,

DEPAUL SLOVENSKO, n.o., – poradenstvo pre klientov vlastnej nocľahárne a útulkov.

Analýza potrieb pri práci s najnižšou skupinou:

Vzhľadom na odhadovaný počet ľudí bez domova z najnižšej skupiny (viac ako 1000 ľudí) je kapacita všetkých existujúcich nízkooprahových služieb nedostatočná. Terénne programy nie sú schopné byť v kontakte s klientmi v dostatočnej frekvencii a tak včasne reagovať na ich potreby a predchádzať negatívnym dôsledkom života na ulici. Aktuálne terénne programy pracujú len vo večerných hodinách. Je preto potrebné zvýšiť ich personálnu kapacitu a aj ich celodenné pokrytie. Zároveň by terénne programy mali byť v prípade potreby flexibilne posilnené aj pracovníkmi z iných oborov ako psychiater, zdravotník, nakoľko potreba v teréne často vyžaduje odbornú pomoc mimo kompetencií sociálneho pracovníka. V Bratislave je jediná nízkooprahová nocľaháreň DEPAUL s oficiálnou kapacitou 150 klientov, ktorá sa nachádza ďaleko od prirodzeného zdržiavania sa cieľovej skupiny, teda

od centra mesta. Je preto potrebné vytvoriť viaceré nízkoprahové nocľahárne s menšou kapacitou v rámci celého mesta s dôrazom na dostupnosť z centra mesta. Sociálne služby zabezpečujúce základné životné potreby ako jedlo, ošatenie a hygienu sú taktiež poddimenzované. Stredisko osobnej hygieny vo Vrakuni je jediné svojho druhu aj napriek veľmi výhodným otváracím hodinám a kapacite, nie je postačujúce najmä z dôvodu veľkej vzdialenosti od miesta prirodzeného zdržiavania sa väčšiny ľudí bez domova z najnižšej skupiny. Vytvorenie takého zariadenia by mohlo byť súčasťou plánovaných nízkoprahových denných centier rozmiestnených v centre mesta ako aj v iných vhodných častiach z hľadiska pohybu a zdržiavania sa ľudí bez domova. V súčasnosti v rámci hlavného mesta nie je sprevádzkované ani jedno nízkoprahové denné centrum. Prvé takéto centrum by malo byť otvorené na jeseň 2013 v priestoroch na Mýtnej 33, ktoré hlavné mesto za symbolický poplatok prenajalo Občianskemu združeniu VAGUS. Občianske združenie sa zaviazalo priestory zrekonštruovať a zriadiť v nich nízkoprahové denné centrum a integračné centrum. Súčasťou nízkoprahových denných centier, ktoré by mali byť v rámci hlavného mesta zriadené, bude okrem iného poskytovanie stravy, ošatenia, zdravotnej pomoci, poradenstva a možnosť oddychu v bezpečnom prostredí.

Denné centrum na Hattalovej 6 neumožňuje využiť svoje služby klientom pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových látok, v prípade, že prídu pod vplyvom, musia najskôr vytriezvieť. Využívať ho teda môžu najmä ľudia bez domova zo strednej a vyššej skupiny, u ktorých nie sú závislosti až tak časté.

Pre strednú a vyššiu skupinu môžu mať služby nastavený vyšší prah a nachádzať sa v rôznych častiach mesta. U služieb s vyšším prahom je podmienkou využitia služby nebyť pod vplyvom alkoholu alebo inej návykovej látky, vyššia hygiena a aktívnejšia zaangažovanosť pri riešení vlastnej situácie. Cieľom je získanie sociálnych a pracovných návykov a postupná integrácia klientov do spoločnosti.

„Stredná skupina“

- menej viditeľná skupina, akceptovanejšia než najnižšia, sebestačná z hľadiska zabezpečenia základných životných potrieb, avšak so stratou pracovných návykov a sociálnych zručností potrebných pre integrovanie sa do spoločnosti. Napriek tomu, že dlhodobo žijú na ulici, motivácia na zlepšenie života je pomerne vysoká a snažia sa udržať si určitý štandard. Ich príjem pochádza najmä z brigád, zberu surovín, predaja časopisu *Nota bene*. Majú väčšiu potrebu bezpečnosti a súkromia pri spánku, prespávajú v svojpomocne zhotovených prístreškoch, útulkoch, komerčných ubytovniach. Ich hygiena je na lepšej úrovni ako u najnižšej skupiny. Často trpia závislosťami, čiastočne ich však majú pod kontrolou

vzhľadom k zamestnaniu. Zmena ich správania a integrácia do spoločnosti prebiehajú v menších postupných krokoch počas dlhého obdobia, často sprevádzaného recidívami. Podmienky pre využitie sociálnych služieb zameraných na pomoc tejto skupine môžu mať vyšší prah ako u najnižšej skupiny.

Sociálne služby, charitatívna práca a projekty zamerané na strednú skupinu:

- poskytovanie stravy:

Domov sv. Jána z Boha (MČ Nové Mesto) – 6 x týždenne, 100 klientov/deň, nulová tolerancia alkoholu,

- osobná hygiena:

Domov sv. Jána z Boha (MČ Nové Mesto) – 6 x týždenne, 20 klientov/deň, nulová tolerancia alkoholu,

- nocľah:

MEA CULPA - nocľaháreň v zriaďovateľskej pôsobnosti hlavného mesta (MČ Vrakuňa) – 7 x týždenne, 36 lôžok, z toho 6 pre ženy, nulová tolerancia alkoholu,

Domov pre každého - útulok (MČ Vrakuňa) – dlhodobé ubytovanie, celoročná prevádzka, kapacita 167 lôžok, nulová tolerancia alkoholu,

- pracovná terapia:

Občianske združenie Proti prúdu – projekt Nota Bene (MČ Staré Mesto) – kapacita 160 klientov, pracovná terapia, špecializované sociálne poradenstvo poskytované terénou formou, skupinová práca, vzdelávacie aktivity pre klientov a kultúrne aktivity pre verejnosť a ľudí bez domova, snaha o registráciu integračného centra,

Domov sv. Jána z Boha (MČ Nové Mesto) – integračné centrum, 20 klientov, nulová tolerancia alkoholu,

- sociálne poradenstvo:

Občianske združenie Proti prúdu – projekt Nota Bene (MČ Staré Mesto) – kapacita 160 klientov,

projekt Streetwork – Občianske združenie VAGUS – celé mesto, 6 x týždenne v čase od 17.00 do 22.00, priemerne 6 kontaktov denne,

UNICEF (MČ Staré Mesto) – sociálne, psychologické a právne poradenstvo, služby zamerané na predchádzanie odobratia dieťaťa matke/rodičom alebo udržanie kontaktu či práca na vrátení dieťaťa, ak už k došlo k odobratiu (napr. život v nevyhovujúcich podmienkach).

Analýza potrieb pri práci so strednou skupinou:

V súvislosti so sociálnymi službami zameranými na strednú skupinu ľudí bez domova je potrebné viac sa zamerať na aktivity, ktoré umožňujú integráciu ľudí bez domova do

spoločnosti. Nedostatkové sú možnosti „chráneného“ či tréningového pracoviska, kde sa klient naučí pri asistencii odborníka pracovným zručnostiam a zvládaniu pracovných podmienok po tom ako niekoľko rokov nepracoval. Súčasne je potrebné podporiť vznik projektov napomáhajúcich riešenie dlhov, ktoré najčastejšie vedú u ľudí bez domova k hľadaniu nelegálnej práce a úniku pred exekúciami. Uvedenou problematikou sa dlhodobo zaoberá Občianske združenie Proti prúdu, avšak vzhľadom k tomu, že pracuje v priestoroch, ktoré nespĺňajú hygienický štandard a zmluva o nájme priestorov neumožňuje požiadať o registráciu v Centrálnom registri sociálnych služieb, združenie nie je zaregistrované ako poskytovateľ sociálnej služby v integračnom centre. Z hľadiska bývania je vhodnejšie zamerať sa u motivovaných klientov na dlhodobejšie ubytovanie vyššieho štandardu ako je nocľaháreň a to na dobu potrebnú pre reálne nájdenie si práce a iného bývania. Dôležitá je taktiež intenzívna poradenská pomoc klientovi pri riešení jeho situácie.

„Vyššia skupina“

- najviac integrovaná skupina ľudí bez domova. Je ťažko rozoznateľná od bežnej verejnosti, neschopná sa plne integrovať hlavne z dôvodov zadlženosti a exekúcií a z toho vyplývajúcej nemožnosti legálne sa zamestnať. Je typická vyššou motiváciou a schopnosťou integrovať sa, teda udržať si trvalo prácu a bývanie. Ľudia z tejto skupiny bývajú v komerčných ubytovniach, chatkách alebo svojpomocne vytvorených príbytkoch vyššieho štandardu. Ich hygiena a zdravotný stav je na dobrej úrovni. Ich príjem pochádza najmä z brigád, dôchodkov, predaja časopisu Nota bene. Zdržiavajú sa v rámci celej Bratislavy. Podmienky pre využitie sociálnych služieb zameraných na pomoc najvyššej skupine môžu mať vyšší prah.

Sociálne služby, charitatívna práca a projekty zamerané na vyššiu skupinu:

V hlavnom meste aktuálne neexistujú sociálne služby pre túto skupinu ľudí bez domova, ktoré by riešili u jednotlivých ľudí problematiku bezdomovectva komplexne, teda formou dlhodobého individuálneho poradenstva, pomocou pri oddlžovaní, chráneným zamestnávaním, či poskytovaním bývania alebo psychologickej pomoci. Zároveň neexistujú služby preventívneho charakteru (individuálna sociálna práca s klientom – napr. s neplatičmi v nájomných a iných bytoch). Z časti tieto služby poskytuje občianske združenie Proti prúdu v projekte Nota bene a hlavné mesto v rámci svojich dvoch ubytovní Fortuna a Kopčany, ktoré na dobu určitú poskytujú ubytovanie sociálne slabším vrstvám obyvateľov Bratislavy.

Analýza potrieb pri práci s vyššou skupinou:

Integrácia ľudí bez domova je možná iba cez individuálny prístup a poskytovanie špecializovaného sociálneho poradenstva, sociálnu rehabilitáciu, prostredníctvom projektov poskytujúcich riešenia pre ľudí neschopných splácať dlhy a poskytujúce pracovnú terapiu.

Rozdelenie ľudí bez domova do troch skupín je skôr ilustračné a slúžiace pre lepšie pochopenie rozsahu problematiky ako striktné definovanie a zaradenie konkrétneho človeka bez domova do jednej zo skupín. Pri pomoci konkrétnemu klientovi a riešení jeho náročnej životnej situácie je potrebné pristupovať ako k individuálnej bytosti s vlastným životným príbehom a skúsenosťami.

Každá z týchto skupín vyžaduje iný prístup a tiež iné sociálne služby. Je dôležité citlivo reflektovať možnosti jednotlivých ľudí bez domova a nastaviť primerané podmienky využitia služby pre nich adresovanej. Ide hlavne o geografické umiestnenie a podmienky využitia služieb, pričom je dôležité vytvoriť viacero služieb s menšou kapacitou, ktoré umožňujú individuálnejší a humánnejší prístup ku klientovi.

3 Navrhované riešenia

Všetky poskytované sociálne služby na území hlavného mesta SR Bratislavy ľuďom bez domova sú poddimenzované a sú zamerané viac na zabránenie zhoršovania stavu už vzniknutých problémov, nie na predchádzanie ich vzniku. K návrhu koncepcie riešenia problematiky ľudí bez domova sme sa snažili pristupovať tak, aby sme aspoň čiastočne pokryli všetky skupiny ľudí bez domova.

Koncepcia riešenia problematiky ľudí bez domova musí vychádzať z príčin vzniku daného problému a zároveň musí byť legislatívne a kompetenčne podložená. Sociálne služby pre ľudí bez domova by mali na území Bratislavy zabezpečovať Bratislavský samosprávny kraj a hlavné mesto v spolupráci s mestskými časťami. Jedným z dôležitých krokov nadviazania spolupráce bude vytvorenie pracovnej skupiny zloženej zo zástupcov samosprávneho kraja, mesta, mestských častí a mimovládnych organizácií, ktorá bude pravidelne vyhodnocovať situáciu v oblasti krízovej intervencie a služieb pre ohrozené skupiny obyvateľov.

Ako sme už spomínali, najviditeľnejšia a najkritizovanejšia skupina ľudí bez domova je tzv. „najnižšia“ skupina. Ide o ľudí, ktorí sú už na ulici príliš dlho, trpia závislosťami, prežívajú zo dňa na deň, prostriedky získavajú žobraním. Ak chceme týchto ľudí dostať z ulice, potrebujeme terénnych pracovníkov, ktorí ich vyhľadajú, oslovia a poskytnú im sociálne poradenstvo, prípadne asistenčné služby. V súčasnosti túto aktivitu vykonáva na

profesionálnej báze občianske združenie VAGUS. Finančne spolupodieľať sa na pokračovaní a rozšírení uvedenej služby by sa mali spoločne hlavné mesto a mestské časti, v ktorých je zvýšený počet ľudí bez domova – Staré Mesto, Nové Mesto, Rača, Karlova Ves, Petržalka.

Streetwork (terénna sociálna práca):

Personálne zabezpečenie terénnej práce s ľuďmi bez domova v ich prirodzenom prostredí:

- koordinátor
- terénni sociálni pracovníci

Úlohou terénneho sociálneho pracovníka je okrem poskytovania sociálneho poradenstva, zdravotného ošetrovania v teréne, poskytovania ošatenia a transportu, tiež nasmerovanie ľudí bez domova k sociálnym službám určeným na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb. Ide predovšetkým o nocľahárne⁵, strediská osobnej hygieny⁶, nízkoprahové denné centrá⁷, útulky⁸ a domovy na pol ceste⁹. Zo spracovanej analýzy súčasného stavu nám vyplynulo, že všetky uvedené zariadenia sú vysoko poddimenzované.

Nocľaháreň:

Hlavné mesto za symbolickú sumu prenájíma priestory neziskovej organizácii DEPAUL, ktorú finančne podporovalo zo svojho rozpočtu do účinnosti novely č. 50 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách. Nocľaháreň DEPAUL, ktorá sa nachádza na Ivánskej ceste má kapacitu 150 lôžok a je jedinou nízkoprahovou nocľahárňou pre celú Bratislavu, kde môže prísť klient aj pod vplyvom alkoholu a iných návykových látok. Hlavné mesto je zriaďovateľom nocľahárne Mea Culpa na Hradskej ulici s kapacitou 36 lôžok, podmienkou vstupu je úplná abstinencia, čo v praxi znamená, že je určená skôr pre strednú skupinu ľudí bez domova.

Do koncepcie riešenia problematiky ľudí bez domova sme sa rozhodli zapracovať viac nízkokapacitných nocľahární, ktoré by boli rozmiestnené v piatich územných obvodoch hlavného mesta. V spolupráci s jednotlivými mestskými časťami budú vytypované vhodné objekty a vyhlásené verejné obstarávania na poskytovanie uvedenej sociálnej služby. Ideálne by bolo, keby sa podarilo do konca roka 2015 postupne zriadiť tri ďalšie nízkokapacitné nocľahárne.

Personálne zabezpečenie 1 nocľahárne:

- riadiaci pracovník
- sociálni pracovníci (v závislosti od kapacity zariadenia).

⁵ § 25 zákona o sociálnych službách

⁶ § 60 zákona o sociálnych službách

⁷ § 28 zákona o sociálnych službách

⁸ § 26 zákona o sociálnych službách

Nízkoprahové denné centrum

Hlavné mesto v súčasnosti nie je zriaďovateľom nízkoprahového denného centra. Jediné zariadenie tohto typu v hlavnom meste prevádzkuje Hospitálska rehoľa sv. Jána z Boha na Hattalovej ulici. Uvedené zariadenie je príkladom dobrej praxe a jeho výsledky dokazujú, že zriaďovanie takýchto zariadení má veľký význam pri práci s ľuďmi bez domova. Hlavné mesto uvažuje o zriadení nízkoprahových denných centier v piatich územných obvodoch. V septembri 2012 Mestské zastupiteľstvo hlavného mesta SR Bratislavy odsúhlasilo prenájom priestorov na Mýtnej 33 občianskemu združeniu VAGUS, ktoré sa zmluvou zaviazalo priestory zrekonštruovať a zriadiť v nich nízkoprahové denné centrum a integračné centrum. Postupná rekonštrukcia budovy by vytvorila priestor pre zriadenie domova na pol ceste¹⁰, strediska osobnej hygieny a vykonávanie pracovnej terapie¹¹. Objekt sa nachádza na priesečníku troch významných súradníc – Hlavná stanica, Račianske mýto a centrum mesta. Možností ako tieto priestory využiť je viac a ich realizácia bude závisieť od dostupnosti finančných prostriedkov.

V rámci Bratislavy by postupne mali vzniknúť ďalšie minimálne dve nízkoprahové denné centrá alebo integračné centrá.

Personálne zabezpečenie jedného nízkoprahového denného centra:

- riadiaci pracovník
- sociálni pracovníci (v závislosti od kapacity zariadenia).

Hlavné mesto alebo príslušná mestská časť by poskytli prenájom priestorov za symbolickú cenu a spolupodielali by sa na financovaní projektov centra.

Integračné centrum

Personálne zabezpečenie jedného integračného centra:

- riadiaci pracovník
- sociálni pracovníci (v závislosti od kapacity zariadenia)
- ergoterapeut.

Bratislavský samosprávny kraj, hlavné mesto alebo príslušná mestská časť by poskytli prenájom priestorov za symbolickú cenu a spolupodielali by sa na financovaní projektov centra.

Jednotlivé mestské časti a hlavné mesto majú možnosť uzatvoriť zmluvy týkajúce sa upratovania ulíc a verejných priestranstiev s organizáciami, ktoré pracujú s ľuďmi bez domova. Dajú tým prácu ľuďom bez domova a možnosť ako si zarobiť napríklad na získanie dokladov, zaplatenie nocľahárne alebo ubytovne. Na strane druhej vyriešia otázku čistoty

⁹ § 27 zákona o sociálnych službách

¹⁰ § 27 zákona o sociálnych službách

našich ulíc, ktorá je neustále terčom kritiky. Klienti zariadení určených pre ľudí bez domova by sa taktiež zapájali do prác súvisiacich s prevádzkou a chodom zariadenia.

Hlavné mesto malo zámer získať dotácie z Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny – Prioritná oblasť č. 2 – kde bolo v minulom roku možné požiadať o dotáciu na vytvorenie nových druhov sociálnych služieb – nocľaháreň, nízkoprahové denné centrum, integračné centrum a stredisko osobnej hygieny. Dotácie na rozpočtový rok 2013 však boli určené len na rekonštrukciu už jestvujúcich zariadení.

Stredisko osobnej hygieny

Hlavné mesto nie je zriaďovateľom strediska osobnej hygieny, poskytuje však finančný príspevok na prevádzku takéhoto zariadenia občianskemu združeniu Domov pre každého (na Hradskej ul.). Do priorít na najbližšie roky si nezaradilo zriadenie takéhoto samostatného zariadenia, pretože utváranie podmienok na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny by malo byť súčasťou sociálnych služieb poskytovaných v plánovaných nocľahárňach a nízkoprahových denných centrách.

Domov na polceste

Medzi ľuďmi bez domova sa nachádzajú tiež mladí muži a ženy po ukončení starostlivosti v zariadení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Po opustení zariadenia im nechýba iba rodinné a sociálne zázemie, ale často i základné sociálne zručnosti. Hlavné mesto si určilo týchto občanov ako jednu z cieľových skupín, ktorým poskytuje prechodné ubytovanie vo svojich ubytovniach Fortuna a Kopčany, jednou z podmienok je však trvalý príjem. Mnohí z tých, ktorým bola ukončená starostlivosť v zariadení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately však nie sú pre trh práce pripravení. Potrebujú poradenstvo, asistenciu a praktickú pomoc pri hľadaní práce. Chýba im tiež emocionálna podpora. Osvedčenou formou pomoci je zriaďovanie domovov na pol ceste¹². Pre túto sociálnu službu je vhodné vyhradiť nájomný byt, prípadne iný vhodný priestor. Sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov by klientom poskytoval terénny sociálny pracovník.

Personálne zabezpečenie jedného domova na pol ceste:

- sociálny pracovník (na polovičný úväzok).

Hlavné mesto by vyhradilo vhodný priestor, napríklad obecný byt.

Útulok

Jedným z nadstavbových zariadení nocľahárne by mal byť útulok¹³. Na území hlavného mesta poskytujú sociálnu službu formou zriadenia útulku tri neziskové organizácie

¹¹ § 23 zákona o sociálnych službách

¹² § 27 zákona o sociálnych službách

– Občianske združenie Resoty, DEPAUL, n.o. a Občianske združenie Domov pre každého. Spoločná kapacita 230 lôžok je v súčasnosti nepostačujúca a dve zo zariadení (Útulok sv. Lujzy de Marillac a Resoty) poskytujú služby len chorým ľuďom bez domova. Obdobným zariadením je Betlehem sv. Matky Terezy, ktoré taktiež prijíma iba chorých ľudí bez domova. Hlavné mesto uvažuje o realizácii ďalšieho zariadenia tohto typu v súčinnosti s Bratislavským samosprávnym krajom, ktorý má zriaďovanie útulkov vo svojej kompetencii.

Jedným zo závažných problémov, ktoré populáciu ľudí bez domova sprevádzajú, je ich závislosť na alkohole. Pomoc pri riešení tohto problému by podľa nášho názoru mali čiastočne vyriešiť nízkoprahové denné centrá, ktoré ľudí bez domova pritiahnu do svojich priestorov a budú s nimi aktívne pracovať. Vo večerných a nočných hodinách budú môcť využiť služby nocľahárne.

Záujem a snaha o vyriešenie ich náročnej životnej situácie bude prvým krokom z ulice a poskytne im náhradu za alkohol. Pôjde však o proces pomalý a nie u každého človeka naozaj zaberie natoľko, že bude schopný skoncovať so svojou závislosťou, nájsť a udržať si prácu a začleniť sa späť do spoločnosti.

Z praxe neziskových organizácií vyplynulo, že ďalšou potrebnou pomocou pre ľudí bez domova je mobilná ošetrovňa. Medzi ľuďmi bez domova sú aj osoby, ktoré by sami lekársku pomoc nevyhľadali, pretože nemajú v poriadku svoje osobné doklady a stratili sociálne návyky. Projekt mobilnej ošetrovne začali realizovať v centre mesta Milosrdní bratia a plánujú ho rozšíriť i na ďalšie mestské časti. Rozšírený projekt by mal v budúcnosti fungovať spoločne s Občianskym združením VAGUS a Občianskym združením ODYSEUS. Posádku mobilnej ošetrovne tvoria praktický lekár, zubný lekár, zdravotná sestra a vodič - sanitár.

Medzi ľuďmi bez domova sú aj osoby, ktoré trpia psychickými poruchami, sú závislé, agresívne. Pre prácu s uvedenými občanmi by bolo vhodné vytvoriť špecializovaný krízový tím, na ktorý by sa terénni sociálni pracovníci, pracovníci zariadení poskytujúcich sociálne služby ľuďom bez domova a personál mobilnej ambulancie mohli v prípade potreby obrátiť so žiadosťou o pomoc. Členmi špeciálneho krízového tímu by mali byť príslušníci mestskej, prípadne i štátnej polície, psychiater, psychológ, sociálni pracovníci, ďalší pracovníci podľa aktuálnej potreby). Tím by bol zaškolený na riešenie krízových situácií.

Hlavné mesto sa pre zvýšenie kvality práce s ľuďmi bez domova rozhodlo nadviazať domácu a tiež medzinárodnú spoluprácu s organizáciami zastrešujúcimi prácu s ľuďmi bez domova - FEANTSA (Európska federácia národných služieb pracujúcich s ľuďmi bez domova) a FAWOS (Organizácie pre zabezpečenie bývania).

¹³ § 26 zákona o sociálnych službách

Uvedenú víziu sme premietli do jednotlivých krokov - priorít, ktoré sme rozvrhli na obdobie rokov 2012 až 2015. Vzhľadom k posunu termínu schvaľovania návrhu koncepcie sme ich boli nútení posunúť na roky 2013 – 2015. Niektoré z prioritných krokov naplánovaných na rok 2012 sme už zrealizovali.

Jedným z dôležitých krokov nadviazania spolupráce dotknutých subjektov zaoberajúcich sa problematikou bezdomovectva v hlavnom meste bude vytvorenie pracovnej skupiny zloženej zo zástupcov samosprávneho kraja, mesta, mestských častí a mimovládnych organizácií. Pracovná skupina bude pravidelne vyhodnocovať situáciu v oblasti krízovej intervencie a služieb pre ohrozené skupiny obyvateľov, plánovať ďalšie kroky v práci s ľuďmi bez domova a prispievať k zmenám v legislatíve smerujúcim k lepšiemu uchopeniu problematiky, efektívnejším riešeniam a novým prístupom v práci s touto cieľovou skupinou.

Stratégia hlavného mesta na najbližšie tri roky je zlepšiť životnú úroveň ľudí bez domova a skvalitniť systém poskytovaných sociálnych služieb. Zabúdať nebudeme ani na prevenciu a budeme apelovať na to, aby pokračovala výstavba nájomných bytov a bytov nižšieho štandardu. Hlavné mesto na najbližšie roky plánuje ich výstavbu a v rámci svojich finančných možností bude v tomto procese pokračovať.

Domnievame sa, že predchádzanie straty domova našich obyvateľov by malo byť jedným z hlavných krokov eliminácie ľudí bez domova. Jedným z dôležitých krokov, ktorý sme doposiaľ nezaradili do priorít na najbližšie roky je zriadenie kontaktného miesta pre všetkých, ktorí bývajú v súkromných, obecných alebo družstevných bytoch a sú ohrození ich stratou. Klientom by bola poskytovaná rýchla a efektívna pomoc, ktorej cieľom by bolo zabrániť strate bývania danej osoby. Uvedomujeme si, že tento krok vyžaduje dlhodobejšiu prípravu metodiky práce a preto bude do koncepcie zaradený až po jej vypracovaní.

Podľa Všeobecnej deklarácie ľudských práv „každý má právo na životnú úroveň primeranú zdraviu a blahobytu jeho rodiny, rátajúc do toho potravu, šatstvo, bývanie, lekársku opateru a nevyhnutné sociálne služby, právo na zabezpečenie v nezamestnanosti, v chorobe, pri pracovnej neschopnosti, pri ovdovení, v starobe alebo v ostatných prípadoch straty zárobkových možností, ktoré vznikli okolnosťami nezávislými od jeho vôle.“¹⁴ Medzi nami však žijú ľudia, ktorým sú tieto základné práva upierané a mnohí z nich nemôžu alebo nedokážu zmeniť svoj život k lepšiemu bez pomoci zvonku. Spoločnosť nemôže ďalej zatvárať oči pred týmto závažným problémom.

¹⁴ Článok 25 Všeobecnej deklarácie ľudských práv prijatej na zasadnutí III. Valného zhromaždenia Organizácie spojených národov vo forme rezolúcie č. 217 (III) dňa 10. decembra 1948.

Priority na roky 2013 - 2015

Rok 2013

Priority č.:

1. vytvorenie a schválenie koncepcie riešenia problematiky ľudí bez domova v hlavnom meste SR Bratislave
2. nadviazanie domácej a medzinárodnej spolupráce s organizáciami zastrešujúcimi prácu s ľuďmi bez domova
3. vytvorenie pracovnej skupiny zloženej zo zástupcov samosprávneho kraja, mesta, mestských častí a mimovládnych organizácií pre zlepšenie koordinácie krízovej intervencie a sociálnych služieb určených pre ohrozené skupiny obyvateľstva
4. zriadenie integračného centra a nízkoprahového denného centra v MČ Staré Mesto
5. príprava odbornej metodiky na odhad a sčítanie ľudí bez domova a pre zber štatistických údajov od organizácii pracujúcich s ľuďmi bez domova (pracovná skupina)
6. vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nocľahárni v MČ Petržalka
7. vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nízkoprahovom dennom centre a/alebo integračnom centre v MČ Petržalka alebo v inej mestskej časti piateho bratislavského okresu.
8. podpora projektu mobilnej ošetrovne pre ľudí bez domova
9. v spolupráci s BSK zriadenie domova na pol ceste pre občanov po skončení starostlivosti v zariadení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately
10. finančne prispievať neverejnemu poskytovateľovi sociálnej služby na zabezpečenie realizácie terénnej sociálnej práce s ľuďmi bez domova
11. podieľať sa na legislatívnych zmenách – zákon o sociálnych službách, zákon o službách zamestnanosti.

Rok 2014

Priority č.:

1. vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nocľahárni v mestskej časti tretieho a štvrtého bratislavského okresu.

2. vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nízkoprahovom dennom centre a/alebo integračnom centre v mestskej časti tretieho a štvrtého bratislavského okresu.
3. finančne prispievať neverejnemu poskytovateľovi sociálnej služby na zabezpečenie realizácie terénnej sociálnej práce

Rok 2015

Priority č.:

1. zriadenie nízkoprahového denného centra a/alebo integračného centra v priestoroch nocľahárne Mea Culpa (MČ Vrakuňa) alebo v iných priestoroch v niektorej mestskej časti druhého bratislavského okresu
2. finančne prispievať neverejnemu poskytovateľovi sociálnej služby na zabezpečenie realizácie terénnej sociálnej práce
3. vytvorenie špecializovaného krízového tímu (mestská, prípadne štátna polícia, psychiater, sociálni pracovníci, prípadne ďalšie potrebné profesie)
4. v spolupráci s BSK zriadenie útulku

V ďalších rokoch navrhujeme nasledovné kroky:

- výstavba nájomných bytov a bytov nižšieho štandardu,
- prevencia proti vystaňovaniu - zriadenie kontaktného miesta pre všetkých, ktorí bývajú v súkromných, obecných alebo družstevných bytoch a sú ohrození ich stratou. V nich by klientom bola poskytovaná rýchla a efektívna pomoc, ktorej cieľom by bolo zabrániť strate bývania danej osoby,
- vznik zariadenia núdzového bývania (pre klientov v zmysle zákona o sociálnych službách),
- rozšírenie existujúceho terénneho poradenstva alebo zriadenie nového špecializovaného terénneho poradenstva zameraného na pomoc rodinám s deťmi bez domova,
- snaha o legislatívne zadefinovanie chránených dielní pre ľudí bez domova,
- snaha o to, aby v ubytovniach hlavného mesta boli zamestnaní sociálni pracovníci akreditovaní poskytovať špecializované sociálne poradenstvo,
- zriadenie zariadenia pre seniorov, hospicu a ZOS pre ľudí bez domova,
- zriadenie stabilnej ambulancie pre ľudí bez domova.

Pracovná skupina zložená zo zástupcov samosprávneho kraja, mesta, mestských častí a mimovládnych organizácií, ktorá bude vytvorená pre zlepšenie koordinácie krízovej intervencie a sociálnych služieb určených pre ohrozené skupiny obyvateľstva, bude vyhodnocovať aktuálny stav v danej problematike. Predložená koncepcia riešenia problematiky ľudí bez domova na území hlavného mesta SR Bratislavy bude otvoreným dokumentom, ktorý bude možné na základe návrhov pracovnej skupiny dopĺňať a meniť.

Ciele a úlohy na naplnenie priorít

Rok 2013

1. vytvorenie a schválenie koncepcie riešenia problematiky ľudí bez domova v hlavnom meste SR Bratislave

Cieľ:

Koncepčné riešenie problematiky bezdomovectva na území hlavného mesta a podpora sociálnej inklúzie ľudí bez domova.

Úlohy:

Vytvoriť a následne predložiť na zasadnutie MsZ hlavného mesta SR „Koncepciu riešenia problematiky ľudí bez domova v hlavnom meste SR Bratislave“.

2. nadviazanie domácej a medzinárodnej spolupráce s organizáciami zastrešujúcimi prácu s ľuďmi bez domova

Cieľ:

Zapojenie sa do národných i nadnárodných aktivít, ktoré zastrešuje Európska komisia a Európsky parlament. Výmena skúseností, prezentácia výsledkov a hľadanie nových možností práce s ľuďmi bez domova.

Úlohy:

Nadviazať kontakty s domácimi a zahraničnými subjektmi. Vstup do nadnárodných organizácií FEANTSA (Európska federácia národných služieb pracujúcich s ľuďmi bez domova) a FAWOS (Organizácie pre zabezpečenie bývania).

3. vytvorenie pracovnej skupiny zloženej zo zástupcov samosprávneho kraja, mesta, mestských častí a mimovládnych organizácií pre zlepšenie koordinácie krízovej intervencie a sociálnych služieb určených pre ohrozené skupiny obyvateľstva

Cieľ:

Zlepšenie koordinácie krízovej intervencie a sociálnych služieb určených pre ohrozené skupiny obyvateľstva (ľudia bez domova, obeť násilia, ľudia so závislosťami)

Úlohy:

Oslovenie dotknutých subjektov so žiadosťou o spoluprácu. Spoločné stretnutia, vyhodnocovanie situácie, hľadanie nových riešení.

4. zriadenie integračného centra a nízkoprahového denného centra v MČ Staré**Mesto****Cieľ:**

Vytvorenie základne pre koordináciu práce s ľuďmi bez domova. Stabilné kontaktné miesto pre ľudí bez domova v mestskej časti Staré Mesto.

Úlohy:

Zriadenie integračného centra a nízkoprahového denného centra vo vybranom priestore patriacom hlavnému mestu. Vytvorenie databázy poskytovateľov sociálnych služieb zameraných na pomoc ľuďom bez domova – voľné kapacity, jednotlivé služby. Činnosťou integračného centra bude najmä koordinovanie práce s ľuďmi bez domova, distribúcia klientov k ďalším odborníkom – lekárom, psychiatrom, spolupráca s poskytovateľmi sociálnych služieb, úradmi práce sociálnych vecí a rodiny, kurátormi, exekútormi. Jednou z dôležitých aktivít bude pracovná terapia. Nízkoprahové denné centrum poskytuje sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, nevyhnutné ošatenie a obuv a utvára podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny a záujmovú činnosť.

5. príprava odbornej metodiky na odhad a sčítanie ľudí bez domova a pre zber štatistických údajov od organizácii pracujúcich s ľuďmi bez domova (pracovná skupina)**Cieľ:**

Objektívne zistenie počtu a štruktúry ľudí bez domova na území hlavného mesta, ktoré je základom pre ďalšie plánovanie sociálnych služieb.

Úlohy:

Zadefinovanie čiastkových úloh pre pracovnú skupinu. Vytvorenie odbornej metodiky a jej aplikácie do praxe.

6. vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nocľahárni v MČ Petržalka alebo v inej mestskej časti piateho bratislavského okresu.

Cieľ:

Rozšírenie sociálnych služieb poskytovaných ľuďom bez domova v nocľahárni.

Úlohy:

Vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nocľahárni v MČ Petržalka alebo v inej mestskej časti piateho bratislavského okresu.

7. vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nízkoprahovom a/alebo integračnom centre v MČ Petržalka alebo v inej mestskej časti piateho bratislavského okresu.

Cieľ:

Rozšírenie sociálnych služieb poskytovaných ľuďom bez domova v nízkoprahovom dennom centre a/alebo integračnom centre.

Úlohy:

Vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nízkoprahovom dennom centre a/alebo integračnom centre v MČ Petržalka alebo v inej mestskej časti piateho bratislavského okresu.

8. podpora projektu mobilnej ošetrovne pre ľudí bez domova

Cieľ:

Zvýšenie dostupnosti lekárskej starostlivosti ľuďom bez domova.

Úlohy:

Podpora projektu mobilnej ošetrovne, ktorú zabezpečili Milosrdní bratia.

9. v spolupráci s BSK zriadiť domov na pol ceste pre občanov po skončení starostlivosti v zariadení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately

Cieľ:

Zabrániť tomu, aby sa odchovanci z detských domovov po ukončení pobytu v zariadení dostali na ulicu.

Úlohy:

Nadviazanie spolupráce s BSK a neziskovými organizáciami zameranými na pomoc odchovancom z detských domovov, vytypovanie vhodného priestoru.

10. finančne prispievať neverejnému poskytovateľovi sociálnej služby na zabezpečenie realizácie terénnej sociálnej práce

Cieľ:

Podchytiť ľudí bez domova, ktorí sami sociálnu službu nevyhľadávajú, nemajú o nej dostatok informácií alebo k nej nemajú prístup, a tak znížiť riziká ich spôsobu života.

Úlohy:

Spolupracovať s neverejným poskytovateľom terénneho sociálneho poradenstva.

11. podieľať sa na legislatívnych zmenách – zákon o sociálnych službách, zákon o službách zamestnanosti

Cieľ:

Dosiahnuť rozšírenie sociálnych služieb na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb o terénnu sociálnu prácu (streetwork) (zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách) a doceliť, aby chránená dielňa a chránené pracovisko boli určené nielen na pracovné uplatnenie občanov so zdravotným postihnutím ale tiež ľudí bez domova (zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti).

Úlohy:

Listom primátora hlavného mesta osloviť Ministerstvo sociálnych vecí, práce a rodiny SR a predložiť svoje návrhy na legislatívne zmeny.

Rok 2014

1. vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nocľahárni v mestskej časti tretieho a štvrtého bratislavského okresu.

Cieľ:

Rozšírenie sociálnych služieb poskytovaných ľuďom bez domova v nocľahárni.

Úlohy:

Vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nocľahárni v mestskej časti tretieho a štvrtého bratislavského okresu.

2. vytypovanie vhodných priestorov a vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nízkoprahovom dennom centre a/alebo integračnom centre v mestskej časti tretieho a štvrtého bratislavského okresu.

Cieľ:

Rozšírenie sociálnych služieb poskytovaných ľuďom bez domova v nízkoprahovom dennom centre a/alebo integračnom centre.

Úlohy:

Vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nízkoprahovom dennom centre a/alebo integračnom centre v mestskej časti tretieho a štvrtého bratislavského okresu.

3. finančne prispievať neverejnému poskytovateľovi sociálnej služby na zabezpečenie realizácie terénnej sociálnej práce

Cieľ:

Podchytiť ľudí bez domova, ktorí sami sociálnu službu nevyhľadávajú, nemajú o nej dostatok informácií alebo k nej nemajú prístup, a tak znížiť riziká ich spôsobu života.

Úlohy:

Spolupracovať s neverejným poskytovateľom terénneho sociálneho poradenstva.

Rok 2015

1. zriadenie nízkoprahového denného centra a/alebo integračného centra v priestoroch nocľahárne Mea Culpa (MČ Vrakuňa) alebo v iných priestoroch v niektorej mestskej časti druhého bratislavského okresu

Cieľ:

Rozšírenie sociálnych služieb poskytovaných ľuďom bez domova v nízkoprahovom dennom centre a/alebo integračnom centre.

Úlohy:

Využiť jestvujúce priestory nocľahárne Mea Culpa a rozšíriť zariadenie o nízkoprahové denné centrum a/alebo integračné centrum. V prípade nevhodnosti týchto priestorov vyhlásenie verejného obstarávania pre neziskové organizácie na poskytovanie sociálnych služieb v nízkoprahovom dennom centre a/alebo integračnom centre v mestskej časti druhého bratislavského okresu.

2. vytvorenie špecializovaného krízového tímu (mestská, prípadne štátna polícia, psychiater, sociálni pracovníci, prípadne ďalšie potrebné profesie)

Cieľ:

Vytvorenie špecializovaného krízového tímu pre potreby riešenia krízových situácií súvisiacich s ľuďmi bez domova.

Úlohy:

Vytvorenie špecializovaného krízového tímu z odborníkov, ktorých profesie sú nevyhnutné pre krízové situácie s ľuďmi bez domova. Zabezpečenie zaškolenia členov tímu.

3. zriadenie útulku

Cieľ:

Rozšíriť poskytovanie sociálnych služieb na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb o ďalšiu formu sociálnej služby.

Úloha:

V súčinnosti s BSK, ktorý má zriaďovanie útulkov v kompetencii zrealizovať zriadenie útulku.

4. finančne prispievať neverejnemu poskytovateľovi sociálnej služby na zabezpečenie realizácie terénnej sociálnej práce

Cieľ:

Podchytiť ľudí bez domova, ktorí sami sociálnu službu nevyhľadávajú, nemajú o nej dostatok informácií alebo k nej nemajú prístup, a tak znížiť riziká ich spôsobu života.

Úlohy: Spolupracovať s neverejným poskytovateľom terénneho sociálneho poradenstva.

Sumár:

V prípade dodržania jednotlivých krokov naplánovaných na roky 2013 – 2015, by malo mať hlavné mesto na svojom území do konca roka 2015:

- schválenú koncepciu riešenia problematiky ľudí bez domova v hlavnom meste SR Bratislave.
- nadviazanú domácu a medzinárodnú spoluprácu s organizáciami zastrešujúcimi prácu s ľuďmi bez domova.

- vytvorenú pracovnú skupinu zloženú zo zástupcov samosprávneho kraja, mesta, mestských častí a mimovládnych organizácií pre zlepšenie koordinácie krízovej intervencie a sociálnych služieb určených pre ohrozené skupiny obyvateľstva
- vytvorenú odbornú metodiku na odhad a sčítanie ľudí bez domova a pre zber štatistických údajov od organizácii pracujúcich s ľuďmi bez domova (pracovná skupina)
- zabezpečené terénne sociálne poradenstvo pre ľudí bez domova.
- vytvorený špecializovaný krízový tím z odborníkov, ktorých profesie sú nevyhnutné pre krízové situácie s ľuďmi bez domova.
- v každom územnom obvode BA I. – V. zriadené nízkoprahové denné centrum a/alebo integračné centrum a nocľaháreň, ktoré budú zabezpečovať sociálne služby na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb a vytvárať priestor pre poskytovanie sociálneho poradenstva, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a pracovnú terapiu.
- fungujúcu mobilnú ošetrovňu pre ľudí bez domova.
- zriadený útulok.
- zriadený domov na pol ceste pre občanov po skončení starostlivosti v zariadení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, ktorý bude prevenciou toho, aby sa po ukončení pobytu v zariadení stali ľuďmi bez domova.

Uvedené kroky budú základom pre koncepčné riešenie práce s ľuďmi bez domova, poskytovanie sociálnych služieb na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb a skvalitnenie života všetkých obyvateľov hlavného mesta SR Bratislavy.

Príloha:

Prehľad sociálnych služieb na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb podľa zákona o sociálnych službách

sociálne poradenstvo (§ 19) – odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Vykonáva sa na úrovni základného a špecializovaného sociálneho poradenstva.

pracovná terapia (§ 23) – odborná činnosť na osvojenie pracovných návykov a zručností fyzickej osoby pri vykonávaní pracovných aktivít pod odborným vedením na účel obnovy, udržania alebo rozvoja jej fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností a jej začlenenia do spoločnosti.

nocľaháreň (§ 25) - poskytuje ubytovanie poskytnutím prístrešia na účel prenocovania a sociálne poradenstvo. Utvára podmienky na vykonávanie nevyhnutnej osobnej hygieny a prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín.

útulok (§ 26) – poskytuje ubytovanie na určitý čas, sociálne poradenstvo, nevyhnutné ošatenie a obuv. Utvára podmienky na vykonávanie nevyhnutnej osobnej hygieny a prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, záujmovú činnosť.

domov na pol ceste (§ 27) - poskytuje ubytovanie na určitý čas, sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pracovná terapia. Utvára podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, vykonávanie základnej osobnej hygieny, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, záujmovú činnosť.

nízkoprahové denné centrum (§ 28) – poskytuje sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, nevyhnutné ošatenie a obuv. Utvára podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, vykonávanie nevyhnutnej osobnej hygieny, záujmovú činnosť.

integračné centrum (§ 57) – poskytuje sociálne poradenstvo a sociálnu rehabilitáciu. Utvára podmienky na pracovnú terapiu a záujmovú činnosť.

jedáleň (§ 58) – poskytuje stravovanie.

stredisko osobnej hygieny (§ 60) - utvára podmienky na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny.

