



Metodika sociálního bydlení Staré Křečany (rámec a praktické postupy pro sociální práci v bydlení, včetně základů Housing First)

Obsah

Úvod.....	2
1 Vymezení cílové skupiny sociálního bydlení	4
1.1 Typická rizika, hendikepy a faktory	4
1.1.1 Nízké příjmy a schopnost ekonomické aktivity	4
1.1.2 Předlužení.....	5
1.1.3 Zdravotní omezení	6
1.1.4 Faktory duševního zdraví.....	6
1.1.5 Adiktologické problémy	6
1.1.6 Rodinná konstelace a neformální síť	6
1.1.6 Zásadní riziko 3 – soužití v domě.....	6
1.2 Obecné zásady a principy práce s klienty sociálního bydlení.....	7
1.3 Potřebnost, vyhodnocení a průběžný monitoring podpory.....	7
1.3.1 Registrace.....	7
1.3.2 Místní šetření	8
1.3.3 Vyhodnocení potřebnosti.....	8
1.3.4 Intake.....	8
1.3.5 Standard obecních bytů	8
2 Postupy sociální práce i pro program Housing First	9
2.1 Klíčový pracovník - budování vztahu a plánování spolupráce	9
2.1.1 Klíčový pracovník	9
2.1.2 Intake zájemce o program.....	9
2.1.3 Příprava bytu a nastěhování.....	10
2.1.4 Podpůrná role pracovníka	10
2.1.5 Kontrolní role pracovníka	13

2.1.6	Evidence spolupráce v HF programu	13
2.1.7	Case management (CM) a případové konference	13
3	Postupy sociální práce pro ostatní programy podpory.....	14
3.1	Programy podpory	14
4	Prevence ztráty bydlení u nájemníků v obecních bytech.....	14
4.1	Proč předcházet prevenci ztráty bydlení	14
4.2	Cíle a principy práce s nájemníky v prevenci ztráty bydlení	15

Úvod

Tato metodika si klade za cíl poskytnout rámec pro základní i některé pokročilé postupy programů sociálního bydlení realizovaných v obci Staré Křečany. Jejím smyslem je pojmenovat principy sociální práce a asistence v bydlení nejen v nejkompexnějším programu Housing First, ale i v programech individuální podpory a prevence ztráty bydlení. Poskytuje rámec a vodítko pro klíčové pracovníky v jejich každodenní činnosti, zpřítomňuje významná témata a běžné situace v realizaci podpory v bydlení.

Cílová skupina sociálního bydlení může mít jeden, častěji ale vícero životních problémů.

Tato metodika je živým dokumentem propojeným s řadou dalších dílčích dokumentů a právních norem. Její realizace je odvislá od kontinuální práce pracovníků obce a pracovníků v prevenci ztráty bydlení, příp. dále pracovníků ÚP a neziskových organizací. V neposlední řadě je výrazem každodenní praxe spolupráce členů domácností zabydlených v programech sociálního bydlení.

Metodika má tři pilíře. Obec poskytuje byty, pracovníci realizují podporu v bydlení, cílová skupina se snaží si bydlení udržet.

Tento dokument nemá být souborem rigidních postupů, protože sociální bydlení i externí okolnosti životních zkušeností klientů rovněž nejsou rigidní. Je rámcem a vodítkem, které má pomoci realizovat co nejlepší podporu v bydlení.

Seznam zkratek:

AD – Azylový dům

CM - case management

DnB – doplatek na bydlení

HF - Housing First

MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj

MOP – mimořádná okamžitá pomoc

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NNO - nestátní nezisková organizace

HF – Housing First (bydlení především, program intenzivní podpory v soc. bydlení)

HN – hmotná nouze

NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OSPOD – oddělení sociálně právní ochrany dětí MML

OP – občanský průkaz

OZP – Osoba zdravotně postižená

PnB – příspěvek na bydlení

RL – rodný list

SSP – státní sociální podpora

TP – trvalý pobyt

ÚP - Úřad práce

1 Vymezení cílové skupiny sociálního bydlení

Obecnou cílovou skupinou sociálního bydlení jsou osoby a domácnosti v bytové nouzi dle evropské typologie ETHOS (odkaz), dále osoby ohrožené ztrátou bydlení a osoby a domácnosti vydávající vysoké náklady na bydlení vzhledem ke svým příjmům. Do této skupiny mohou patřit i domácnosti ohrožené energetickou chudobou. Zájemce o bydlení se stává žadatelem, je-li jeho registrace doplněna o poznatky z místního šetření a doložení příjmů, a zároveň obodována v poradní skupině pro bydlení.

1.1 Typická rizika, hendikepy a faktory

Domácnosti v bytové nouzi vykazují bariéry, rizika a hendikepy. Následující text popisuje hendikepy domácností pro získání a udržení si standardního bydlení. Některé hendikepy lze zároveň chápat jako rizika domácnost v bydlení ohrožující. Mohou být indikátorem rizika pro obec, že budoucí nájemník nebude včas platit nájem, nebo nebude dobře udržovat byt a být dobrým sousedem. Tyto hendikepy lze vhodnými opatřeními a podporou v bydlení někdy zcela eliminovat, nebo zmírnit jejich dopady a předcházet jejich plnému projevení. Hendikepy nebo rizika jsou rozdělené do několika skupin, ačkoliv mohou mezi sebou být často provázané a jedna oblast ovlivňuje druhou, například duševní onemocnění ovlivňuje schopnost hospodařit nebo dluhy způsobují psychický stres. Při práci s jednotlivými hendikepy je nutné vidět jejich vzájemnou provázanost, kterou klíčoví pracovníci řeší na poradách týmu podpory, případně přímo s účastníkem programu.

1.1.1 Nízké příjmy a schopnost ekonomické aktivity

Nízké příjmy jsou jednou z hlavních příčin bytové nouze domácnosti, protože způsobují problémy s řádným placením nájmu v zejména v komerčním bydlení, kde nájem zejména v posledních více než 10 letech významně rostly (odkaz). Nízké příjmy znamenají také nemožnost našetřit na vstup do standardního nájemního bydlení, kde je předpoklad kauce v řádu desítek tisíc Kč (dle velikosti a stavu bytu) a zároveň předpoklad uhrazení 1-2 nájmů dopředu a případné zaplacení provize realitnímu makléři či kanceláři. Nízké příjmy mohou, ale nemusí znamenat i riziko předlužení dané domácnosti. Domácnosti v hmotné nouzi jsou pak obvykle v kombinaci velmi nízkých příjmů a předlužení. Domácnosti v hmotné nouzi získají standardní komerční bydlení jen velmi obtížně. V sociálním bydlení, kde je zvýhodněný nájem a neplatí se kauce, může domácnost na hmotné nouzi úspěšně fungovat za předpokladu, že efektivně finančně hospodaří a má podporu materiální pomoci (nábytková banka, potravinová banka). Z dlouhodobého hlediska je pro tým podpory a účastníka programu sociálního bydlení zásadní otázkou, zda je možné příjem domácnosti zvýšit ekonomickou aktivitou (prací),

získáním prostředků ze sociálního pojištění (např. vyřízením invalidního důchodu), nebo zda je domácnost na stropě svých životních možností, a je nutné ji podpořit tak, aby o bydlení nepřišla, ale významný ekonomický posun např. ze zdravotních důvodů již očekávat nelze.

1.1.2 Předlužení

Rozlišujeme situaci zadlužení, která je obvyklá pro velkou část populace, od předlužení, které je charakteristické neschopností dlužníka dostávat svým finančním závazkům vůči věřitelům. V rámci předlužení můžeme rozlišit hrozící předlužení, hrozící exekuce, situaci exekucí a multiexekucí a situaci insolvence. To vše v různých fázích (např. insolvence před schválení soudem apod.). Téma předlužení je pro sociální práci v bydlení naprosto klíčové.

fáze 1 – registrace: zjišťujeme základně riziko předlužení, dluhy vůči obci a vztah zájemce o bydlení k tématu, včetně míry znalosti vlastní situace (nezmapované exekuce, zmapované exekuce, zastavování exekucí, prioritizace kroků, řešení insolvence, stav v osobním bankrotu, dobíhající úspěšná insolvence apod.); dluhy vůči obci jsou typicky dluhy na poplatcích za odpady (“poplenice“), psy a pokuty; základním kritériem je celková výše dluhů (do 10.000 Kč za celou domácnost je možné vstoupit do programu sociálního bydlení Housing First); více informací v samostatném postupu pro registraci

fáze 2 – místní šetření – ověřování a prohlubování znalosti z fáze 1

fáze 3 – sběr podkladů pro žádost o byt, příprava na zabydlení – praktické řešení, jak předlužení ovlivňuje schopnost platit nájem, jaké kroky je nutné podniknout, jak bude pracováno z finančních oblastí po zabydlení; opětovné řešení dluhů vůči obci

fáze 4 – práce s tématem po zabydlení – odvislé od situace domácnosti – u předlužených domácnosti obvykle práce s financemi a hospodařením, finanční plánování, prioritizace plateb nájmu, řešení splátkových kalendářů, hledání možností, jak zvýšit příjmy domácnosti; v HF programu jde o nenátlakové otevírání tématu (viz postupy pro HF program)

fáze 5 – prevence ztráty bydlení – je situace, kdy se objevují dluhy na nájmu; výchozím bodem je informace o dluhu ve výši jednoho nájemného; pracovníci prevence usilují o kontakt s nájemníkem, nabízejí podporu a snaží se získat důvěru; v situaci důvěry otevírají téma příčiny dluhů na nájmu (výpadek dávek, nenadálý jiný výdaj, splácení externích dluhů apod.), s klientem rozlišují míru závažnosti situace, další okolnosti vzniku dluhu (např. zdravotní stav) a navrhují řešení; v rámci prevence je realizováno sociální šetření a v ideálním případě i finanční analýza s plánem umoření dluhu;

1.1.3 Zdravotní omezení

Může se jednat o záležitosti spojené s věkem, vykonávanou profesí, vrozené vady, nemoci, dopady delšího pobytu v substandardním bydlení nebo důsledky dlouhodobého praktikování nezdravého životního stylu. Lze rozlišovat zdravotní omezení s právním dopadem (nemožnost vykonávat práci, invalidita, zdravotní postižení) a omezení bez právního dopadu, ale s dopadem ekonomickým. V každém případě je zdravotní anamnéza členů domácnosti důležitým faktorem pro potřebnost i podobu spolupráce. U jednotlivců mohou převládat duševní problémy, závislosti a fyzická zchátralost, u rodin pak různé zdravotní problémy včetně úzkostí matek a různých poruch u dětí (autismus, astma, úzkosti apod.).

1.1.4 Faktory duševního zdraví

Mezi faktory duševního zdraví řadíme jak duševní onemocnění, tak psychické problémy. Může se jednat o psychotická onemocnění, poruchy osobnosti, deprese nebo méně závažné projevy psychických problémů. Pro pracovníky podpory je zásadní uvědomit si, že psychické faktory ovlivňují prožívání a jednání klientů a že je nutné adekvátně posuzovat situaci, vyhodnocovat potřebnost podpory, včetně odborné, a citlivě číst projevy uvedených problémů.

1.1.5 Adiktologické problémy

Cílová skupina domácností v bytové nouzi může mít problémy z oblasti adiktologie. Ať už jde o pití nebo užívání alkoholu, klíčová je schopnost nájemníka udržet si bydlení. V programu podpory je maximální zacílení na harm reduction užívání, což je princip uplatnitelný ve všech programech podpory. Zcela zásadní je předběžné vyhodnocení rizikového chování ve fázi před zabydlením, protože pomáhá určit potřebný režim podpory.

1.1.6 Rodinná konstelace a neformální síť

Komplexní rodinné vztahy jsou rovněž zásadním faktorem. Na jedné straně mohou představovat rizika a problémy, například mění se počet členů domácnosti, problémy jednotlivých členů včetně duševních onemocnění, jiných zdravotních omezení, adiktologie nebo dluhů. Nemalým rizikem je problém zneužívání jedné osoby jinou osobou nebo osobami, riziko domácího násilí atd. Na straně druhé rodina a širší neformální síť domácnosti nebo jednotlivce představuje významný pozitivní zdroj pro klienta, symbolickou podporu praktickou podporu při stěhování apod.

1.1.6 Zásadní riziko 3 - soužití v domě

Soužití v domě patří k citlivějším oblastem spolupráce pracovníka a domácnosti. Kvalita soužití se jen obtížně měří, rovněž některé incidenty jsou odvislé od osobních vztahů, nebo jej

jejich objektivní skutečnost obtížné prokázat. Rolí pracovníků podpory je ověřovat pravdivost informací a případně mediovat vzniklé konflikty.

1.2 Obecné zásady a principy práce s klienty sociálního bydlení

Uvedené principy platí obecně, specificky jsou některé z nich rozvinuty v přístupu housing first (HF).

individuální přístup a plánování – u každé domácnosti je zohledňována její individuální specifická situace, podle toho je individuálně volen přístup pracovníka i intenzita spolupráce. Sociální práce je poskytována převážně v přirozeném prostředí domácnosti. Součástí spolupráce je individuální plánování, jehož cílem je ujasňování zakázek, stanovených cílů a plnění kroků k cílům směřujícím. Smyslem individuálního plánování je poskytnout oporu ve snaze realizovat pozitivní změny v životě, poskytuje evidenci a zpětný pohled na spolupráci. V individuálním plánování neměříme dosažené cíle, ale schopnost realizovat smysluplné dílčí kroky odpovídající reálným možnostem klienta ve spolupráci.

1.3 Potřebnost, vyhodnocení a průběžný monitoring podpory

1.3.1 Registrace

Registrace pomocí formuláře kontaktního místa/ pro bydlení je výchozím bodem pro zařazení domácnosti do databáze zájemců o byt. Registrace se řídí samostatným postupem pro kontakt a registraci. Smyslem registračního rozhovoru je získat data pro budoucí žádost o byt, zároveň zmapovat potřebnost sociálního bydlení a další potřeby domácnosti. Registrační rozhovor probíhá na kontaktním místě pro bydlení pod vedením zkušeného pracovníka, nebo tištěnou formou přímo v terénu.

Registrační rozhovor lze vést samostatně pouze s plnoletou svéprávnou osobou, která je rozhovoru schopna po zdravotní a kognitivní stránce. S člověkem s omezenou svéprávností je možné vést rozhovor pouze a výlučně v přítomnosti soudem určeného opatrovníka. Tím může být osoba blízká nebo opatrovník veřejný, tedy soudem pověřenou obec zastupující zaměstnanec této obce. V případě osob s omezenou svéprávností pořídí pracovník registrace neověřenou kopii soudního rozhodnutí o opatrovnictví.

1.3.2 Místní šetření

Nejdéle do tří měsíců od registrace by mělo následovat místní šetření v místě bydlení žadatele, ať už je to nájemní byt, ubytovna, pobytová služba, noclehárna, squat nebo přímo ulice. Místní šetření zpravidla probíhá přímo v místě bydlení zájemce, hlavním důvodem šetření je ověření situace zájemce o byt a prohloubení znalosti o jeho bytové a socioekonomické situaci. Místní šetření má za cíl ověřit situaci žadatele, zrevidovat některé informace a doplnit informace další. Znovu jsou diskutovány příjmy, dluhy, zdraví a složení domácnosti, navíc je ověřován zájem žadatele, podrobně je popsáno aktuální bydlení, jsou diskutovány bariéry a také typ právního vztahu k dosavadnímu bydlení. Pracovnice či pracovník realizující místní šetření usiluje zejména o:

- získání detailní znalosti historie bydlení domácnosti
- ověření složení domácnosti v aktuální situaci a při možném vstupu do bydlení
- ověření příjmové a výdajové stránky financí domácnosti
- dluhovou situaci, respektive znalost domácnosti o vlastní dluhové situaci
- zdravotní omezení a fyzické i duševní zdravotní aspekty
- další životní faktory (riziko závislostního chování, domácí násilí apod.)
- reálný zájem budoucího žadatele a jeho ochotu či schopnost byt získat a udržet si jej

1.3.3 Vyhodnocení potřebnosti

Potřebnost bydlení a podpory jsou vyhodnocovány průběžně. V procesu opakované komunikace se zájemcem o bydlení se ujasňují tyto prvky sociální práce:

- kontrakt sociální práce – rámec pro to, jak bude spolupráce nadále probíhat
- vztah klíčové pracovnice či pracovníka a klienta (zájemce o byt)
- hranice vzájemné spolupráce

1.3.4 Intake

Součástí komunikace týmu sociálního bydlení se zájemci o byt je intake, nebo-li vtažení zájemce o byt do programu. Velkou důležitost má u komplikovanějších situací s kumulací hendikepů, zásadní význam má u programu Housing First.

1.3.5 Standard obecních bytů

Standard bytu je kontrolován při prohlídkách, tým podpory zaznamená všechny nedostatky a s technikem obce domluví jejich odstranění. Druhá kontrola je provedena při předávce bytu. Pokud stále existují nedostatky, jsou neprodleně řešeny, cílem ale je standard bytu naplněný ve chvíli předávky. Nedostatky jsou evidovány v předávacím protokolu k bytu.

2 Postupy sociální práce i pro program Housing First

2.1 Klíčový pracovník - budování vztahu a plánování spolupráce

2.1.1 Klíčový pracovník

Klíčový pracovník je pro klienta naprosto zásadní postavou. Lze očekávat, že vztah mezi klíčovým pracovníkem a klientem bude dlouhodobý a projde mnoha fázemi, od těch radostnějších až po ty méně příjemné nebo velmi nepříjemné. Klíčový pracovník vstupuje do hry ve chvíli, kdy je zájemce o program HF vybrán na poradní skupině. Klíčovým pracovníkem se může stát osoba, které s klientem pracovala ve fázi od kontaktu a registrace až po shromáždění materiálů k žádosti o byt, není to ale podmínka, tým HF se může dohodnout, že klíčovým pracovníkem bude někdo jiný.

Klíčový pracovník má k dispozici veškeré podklady k situaci klienta a dobře se s nimi seznámí, využívá znalosti dalších členů týmu, ale především navazuje kontakt s účastníkem programu. Pokud po poradní skupině pro bydlení dochází k napárování klienta na nového klíčového pracovníka, je domluvena předávka spolupráce na ose klient-původní pracovník-nový klíčový pracovník.

2.1.2 Intake zájemce o program

Intake je vlastně přijímací rozhovor, v němž se mapuje vnitřní i vnější svět klienta, jeho potřeby, možnosti, omezení a přání. Rozhovor by měl vést ke správnému napárování klienta na vhodný byt, napárování vhodného pracovníka na klienta a zjištění potenciálních překážek, které by bránily jeho nastěhování. Intake pro program Housing first může být veden tak, že registrační rozhovor je uzpůsoben klientovi, zejména jeho psychickému a zdravotnímu stavu nebo potřebě vést rozhovor mimo kontaktní místo bydlení. Krom potřebných údajů z registrace mapuje intake citlivou, ale otevřenou formou různé okolnosti životní situace potenciálního účastníka programu. Hlavním cílem je klienta namotivovat, vtáhnout do programu, a zároveň vyhodnotit možná rizika a budoucí směr podpory.

Pro efektivní intake je důležité opakované kontaktování zájemce o program. Ve složitých životních situacích klientů HF programu je nutná intenzivní podpora a aktivizování klienta, který sice je motivovaný pro získání bytu, ale jiné životní události mohou jeho vnímání nabídky v určitý moment zastřít, případně se může nabídky bytu i „zaleknout“. Je proto zásadní opakovaný kontakt a kvalitní průběžná komunikace nabídky bytu, vyjasňování konkrétních kroků v procesu přidělení bytu a ve fázi od přidělení bytu k samotnému nastěhování. Klíčový pracovník má přehled o všech nutných krocích, domlouvá se s klientem na tom, které kroky zvládne sám, zda nepotřebuje asistenci, zda nutným krokům dobře rozumí apod. Pokud klient

nějaký krok sám nezvládne, při druhém pokusu je již zřejmé, že je asistence nutná. To vše vyžaduje potřebný čas a intenzivní pracovní nasazení KP.

2.1.3 Příprava bytu a nastěhování

Příprava bytu je standardní. Příchod domácnosti (jednotlivce, rodiny) by měl mít slavnostní charakter, tým podpory byt připravuje ve spolupráci s technickou správou majetku. Vybavení bytu se zajišťuje dle potřeby (nábytková banka apod).

Zabydlení klienta v sobě nese obrovský etický a motivační potenciál. Pokud klient uspěje, zásadně se zlepší kvalita života často nejen jemu, ale i jeho okolí. Od počátku spolupráce by měl klíčový pracovník vnímat odpovědnost své pozice a zároveň jednat otevřeně, autenticky a vřele.

Klíčový pracovník mapuje životní trajektorii klienta a snaží se vžít do série rozhodnutí, která musel klient učinit a vzít v potaz vliv podmínek, za jakých tak činil. Klienta nesoudí ani nehodnotí, tříbí si však vlastní hodnotový žebříček a pro klienta reprezentuje pevnou morální autoritu. Při vši práci však zůstává lidský a svůj, s právem chybovat a nemít vždy pravdu. Stejně právo náleží i klientovi.

Ať již klíčový pracovník přistupuje ke klientovi z pozice autority nebo s ním jedná rovnostářsky, vždy tak činí s respektem a důstojností, jakou by sám ocenil. Respektuje konečné slovo ve volbách klienta, hájí jeho zájmy a současně upozorňuje na rizika či důsledky jeho konání. Respekt přinese důvěru a důvěra zas hlubší vhled do světa klienta. To umožní klíčovému pracovníkovi lépe poznat motivace klienta a využít jich jako vodítka ke kvalitativnímu posunu v životě klienta.

V dobrém vztahu záleží pracovníkovi na klientovi a záhy začne záležet klientovi na dobrém vztahu s pracovníkem. Klient dostane zážitek sebehodnoty a odmění pracovníka vlastní snahou.

Průběžné kontakty slouží k mapování rizik a potřeb, kultivaci plánu podpory a celkovému intaku účastníka. Z toho vyplývá harmonogram kroků (viz přílohy), které k ošetření rizik a potřeb povedou. Jedná se tedy o individuální plán spolupráce. Cílem plánu není přesně vytyčit měřitelné kroky, ale zpřítomňovat cíle a kroky k nim vedoucí, zpřehledňovat spolupráci, vyhodnocovat vynaložené úsilí a reformulovat potřeby do budoucna. Individuální plán není produktem pracovníka, pracovník zde pomáhá formulovat vize a plány klienta, ať už v oblasti udržení bydlení, nebo v kultivaci celkové životní situace.

2.1.4 Podpůrná role pracovníka

Práce s dluhy klienta - dluhy klienta by měly být zmapovány již před jeho zabydlením v novém bytě. Přesto se nezřídka stává, že některé dluhy vyplavou na povrch až poté, co se klient nastěhuje do bytu a získá dostatek důvěry ve svého klíčového pracovníka na to, aby mu o svém dluhu řekl. Situaci je dobré neprodleně a odborně řešit a vyhnout se tak možnosti exekučního výměru a dalším komplikacím. Institucím mnohdy stačí projevená vůle splácet dluhy a klientovi vyjde vstříc. Ze strany sociálního pracovníka je pak nutné sledovat umořování dluhu.

Žádosti o dávky

Pracovník s klientem vyhodnotí, zda je reálná šance na získání dávek ÚP. Pracovník pomáhá s vyplněním žádostí, seznámí ho s potřebnými přílohami a kde je sehnat, klient se následně rozhodne, zda se na úřad vypraví sám, nebo s pracovníkem. Pracovník respektuje rozhodnutí klienta, pokud jsou ale objektivní překážky či omezení, nabízí nenátlakově doprovod. Asistence pracovníka je vhodná i z důvodu složitosti procesu schvalování dávek a vzhledem k neustálenosti praxe ÚP, která je často odvozena od individuálního přístupu zaměstnanců úřadu.

Práce s duševním onemocněním

Mezi klienty HF jsou tradičně zastoupení lidé s duševním onemocněním nebo duševními problémy. U duševních onemocnění se často jedná o psychotické stavy, charakteristické možným projevem formou atak. Práce s těmito lidmi vyžaduje hodně trpělivosti a vysokou míru spolupráce s psychiatrem nebo organizacemi, které se specializují na práci s duševně nemocnými. Často lze očekávat nízkou sebedůvěru klientů, obavy z kontaktu s novými lidmi, abulii, špatné hygienické návyky, nutnost zvýšené míry péče ze strany klíčového pracovníka a jeho časovou flexibilitu v případech nenadálých atak.

Kromě „závažnějších“ duševních onemocnění trpí lidé s dlouhodobou zkušeností s bezdomovectvím často dalšími psychickými problémy. Může se jednat o úzkosti, depresivní stavy, nízké sebevědomí, projevy a dopady předchozí traumatizace, v neposlední řadě také poruchy osobnosti. Všechny tyto problémy, nezřídka fungující v kombinacích, mají dopad na chování a jednání klientů.

V případě nenadálých projevů duševního onemocnění nebo jednání vybočujícího z normy duševního zdraví je diskutováno v týmu podpory za dohledu senior HF pracovníka.

Práce se závislostí

Mnoho klientů, kteří se dostanou do krajní bytové nouze, má v anamnéze nějakou formu závislosti či rizikového užívání látek měnících vědomí. HF program vychází z předpokladu, že

je lepší bojovat se závislostí z bezpečných a stabilních podmínek vlastního bydlení, než z podmínek života na ulici. Pravděpodobnost úspěšného překonání závislosti řádově roste s tím, že nemusím řešit, kde dnes budu spát či zda mě dnes v noci někdo neokrade. U závislého člověka je tak na prvním místě z hlediska sociálního pracovníka jeho schopnost udržet si bydlení a v tom mu primárně pomáhá. Ruku v ruce s tím jde potřeba vycházet dobře se sousedy. Pokud člověk z důvodu své intoxikace dělá v domě hluk či nepořádek, ohrožuje své vlastní bydlení. Klíčový pracovník pomáhá klientovi zvědomovat rizika spojená s užíváním.

Jedním z klíčových principů je proto v HF programu **Harm reduction**. Klient, který užívá drogy, může svým chováním ohrožovat zdraví své i svého okolí. Je tak žádoucí, aby byl ze strany klíčového pracovníka poučen, jak užívat bezpečněji. U alkoholu se jedná o pití alkoholických nápojů s vyšším zastoupením vody (pivo lepší než víno, víno lepší než tvrdý alkohol), u drog se jedná o méně nebezpečnou aplikaci (kouření lepší než šňupání, šňupání lepší než nitrožilní aplikace nebo čichání rozpouštědel).

Práce s rodinou – program Housing First v Liberci se netýká jen jednotlivců, ale i partnerských párů, rodin a neúplných rodin s dětmi. Klíčový pracovník tak dostává na starosti nejen klienta, který podepsal nájemní smlouvu, ale celou rodinu jako komplexní konstelaci osobních charakteristik a vztahů. V jistém slova smyslu je práce s rodinou v HF programu složitější a i stylem práce odlišná od spolupráce s jednotlivcem. Například téma samoty nemusí být tak důležité. Klíčový pracovník se snaží navnímat, jaké vztahy v rodině panují, což nemusí být při vstupu do programu úplně zřetelné.

Klíčový pracovník může působit jako mediátor v rodinných hádkách a přích, sledovat míru péče o potomky, spravedlivé rozdělení domácích prací nebo třeba pomáhat s výchovou adolescenta.

Typické problémy u rodin:

- nevyrovnané rozdělení rolí
- upozadění ženy v rozhodování, která ale zároveň nese hlavní břímě povinností
- starání se o děti ovlivňuje schopnost dodržovat schůzky s pracovníkem
- vztahové problémy a riziko domácího násilí
- multiexekeuce a jejich vliv na finance rodiny
- vliv členů rodiny na změnu rozhodnutí domluveného s pracovníkem
- složitější finanční situace

Je-li to možné, tým HF pomáhá kontraktovat specializovanou službu SAS pro rodiny s dětmi.

U starých, nemocných a ohrožených se vyplatí zajistit klientovi mobil a vybavit ho kartičkou s důležitými čísly (ta mohou být nalepena i na zadní straně mobilu).

2.1.5 Kontrolní role pracovníka

Dle principů HF metody je role klíčového pracovníka podpůrná. Klíčový pracovník je člověkem, který je nejrůznější v nejčastějším kontaktu s klientem. Je tím, kdo může rozeznávat ohrožení klientovy schopnosti udržet si byt i případné propady v klientově zdravotním stavu. V těchto situacích by se měl snažit předcházet potenciálním selháním a nabízet cesty, jak situaci projít a byt si udržet resp. podniknout preventivní kroky ke zlepšení zdravotního stavu klienta. Tak se pracovník může dostávat blíže kontrolní roli. V praxi je pravděpodobně nemožné, aby se od kontrolní role klíčový pracovník zcela oprostil, své kontrolní chování by ale měl reflektovat a klienta na rizika asertivně upozorňovat. Rizika může tematizovat, ptát se klienta, jak rizika vnímá a jaké kroky by nejrůznější zvolil. Klíčový pracovník může tematizovat udržení si bydlení jako prioritu pro klienta.. V druhé řadě se pak snaží klientovi pomoci se sociálním začleňováním, vytvářením vlastních podpůrných sítí a s hledáním aktivit, které povedou ke klientovu zotavení.

2.1.6 Evidence spolupráce v HF programu

Klíčový pracovník si zavede minimálně elektronickou složku pro evidenci spolupráce. Tato složka obsahuje zejména tyto druhy dokumentů:

- záznamy o spolupráci (zápisy, poznámky, dohody)
- administrativní dokumenty související s bydlením
- další dokumenty pro klienta důležité

2.1.7 Case management (CM) a případové konference

V této metodice rozlišujeme **několik vrstev case managementu (CM)**. Cílem CM je pokrýt potřeby klienta v celé jejich šíři. Není možné, aby tyto potřeby pokryl sám klíčový pracovník. V jeho možnostech ale je, zmapovat život klienta, zjistit, jaké má klient potřeby a jaké jsou jeho zdroje. V první rovině je tedy case managementem spolupráce klíčového pracovníka s klientem. Z této spolupráce může vzniknout potřeba nakontraktování další služby, nebo je tato služba již přítomna. Zde je case managementem diskuze nad spoluprací a její koordinace. Na základě těchto zjištění může klienta nasměrovat do služeb adekvátních jeho potřebám a přáním. Pokud klient začne některou ze služeb využívat, sleduje klíčový pracovník efektivitu takové spolupráce, případně jí usměrňuje, doplňuje nebo hledá vhodnější alternativy. V rámci CM klíčový pracovník s klientem vytváří individuální plán. Činí tak proto, aby bylo zpětně možné aktivity plánované s klientem vyhodnocovat.

Co se týče pravidel zacházení s informacemi o klientovi v rámci CM, platí následující:

- Bez klientova souhlasu nelze sdělit žádnou informaci mimo pravidla definovaná Souhlasem se zpracováním osobních údajů včetně poučení.

- Třetí osoba dostane jen ty informace, které nezbytně potřebuje.

- Třetí osoba už tyto informace nepředá nikomu dalšímu.

3 Postupy sociální práce pro ostatní programy podpory

3.1 Programy podpory

Jak již bylo uvedeno výše, v Liberci jsou realizovány tři programy podpory sociální práce v bydlení. Program Housing First je popsán výše, nyní se podíváme na ostatní dva. Program **individuálně nastavené podpory** představuje rámcově méně intenzivní program, než je program HF. V tomto programu se předpokládá kumulace menšího množství problémů a rizik, než u komplexních potřeb cílové skupiny HF. Přesto se může stát, že se intenzita práce a dokonce i její styl mohou výrazně přiblížit HF programu. Základem individuální podpory je vyhodnocení potřebnosti podpory a konkrétních zakázek ve fázi před přidělením sociálního bytu. Režim **prevence ztráty bydlení** oproti tomu nepředpokládá žádná významnější rizika a potřeby podpory sociální práce, čímž pouze nechává nájemníkovi otevřené dveře k vyjádření potřeby podpory v případě vzniklých problémů, a obci kontrolní a preventivní roli. V zásadě lze říci, že se čeká na problém, který by teoreticky neměl vůbec nastat. Tato prevence ztráty bydlení je chápána jako vyhodnocení rizikovosti a potřeby podpory, a je odlišná od prevence ztráty bydlení jako reakce na problém či podnět, tedy zahájení a vedení praktických intervencí s cílem předejít ztrátě bydlení.

4 Prevence ztráty bydlení u nájemníků v obecních bytech

4.1 Proč předcházet prevenci ztráty bydlení

U prevence ztráty bydlení existují dva základní a nejdůležitější typy problémů, které oba mohou znamenat vážné porušení nájemní smlouvy. Jedná se o:

- dluhy na nájemném a službách
- porušování občanského soužití v domě (nebo: porušování domovního řádu?)

Vznikající dluh na nájmu na jedné straně znamená porušování nájemní smlouvy a tedy riziko budoucí výpovědi z nájemního vztahu, na straně druhé je indikátorem, že v domácnosti mohou být vážné finanční problémy související s dalšími aspekty života (nízké příjmy a

nezaměstnanost, duševní nebo jiné onemocnění, zneužívání nájemníka dalšími osobami, závislost atd.). Z hlediska obce jako řádného hospodáře je nutné dluhy na nájmu řešit a hledat cestu k jejich vyrovnání tak, aby obec netratila na poplatcích za službu bydlení, kterou poskytuje. Z hlediska obce pečující je nutné předcházet situaci, kdy problém končí výpovědí z nájmu a tedy pozdějšímu vystěhování domácnosti nájemníka. Proč je ale důležité výpovědím co možná nejefektivněji předcházet? Z hlediska řádného hospodáře je nutné zvažovat ekonomickou efektivitu, tedy se nám vyplatí s nájemníkem pracovat formou splátkových kalendářů, vycházet mu vstříc, protože víme, že dluhy postupně umořuje a obec tak získává ekonomický příjem, na který má smluvní nárok. Zároveň platí, že proces vymáhání dluhů a proces vystěhování nájemníka soudní cestou je finančně a časově náročný (obec eviduje dluh, podniká legální kroky vedoucí k vystěhování, asistuje u soudu apod.). Klíčová je tedy otázka, do jaké míry se ještě vyplatí s nájemníkem pracovat tak, aby své dluhy postupně uhradil, a kdy je již nutné „zlomit hůl“ a pokračovat zdoluhavou cestou soudní výpovědi. Z hlediska péče o občana je zásadní otázka, co se stane s domácností, která je z bytu vypovězena a musí se vystěhovat. Tato domácnost se ocitá opět v bytové nouzi, což v praxi vede k hledání ubytování v substandardním bydlení (ubytovny, azylové domy apod.), k bydlení u známých a příbuzných, v noclehárnách apod. Domácnost může získat jiné standardní bydlení, což ale není příliš pravděpodobné. Domácnost může odejít do jiné obce/města nebo také skončit v holém bezdomovectví. Ve většině těchto případů se domácnost stává předmětem péče sociálních služeb, úřadů a bezpečnostních složek státu.

Obě perspektivy se tedy potkávají v tom, že efektivní předcházení ztrátě bydlení je nutnou součástí efektivního systému městského bydlení a péče o občana. Naopak absence principů prevence ztráty bydlení vede ke zvýšeným nákladům pro obec i další složky veřejné správy a tedy i celé společnosti.

4.2 Cíle a principy práce s nájemníky v prevenci ztráty bydlení

Cílem obce je v maximální možné míře předcházet ztrátě bydlení u nájemníků. Tento cíl musí být vyrovnáván s požadavkem na ekonomickou efektivitu systému. Je nutné vybírat nájemné, a zároveň se snaží přecházet výpovědím z nájmu. Cílem pracovníka vykonávajícího intervenci v oblasti prevence je vytvořit vztah důvěry nájemníka k podpoře. Dlužící nájemník, který pochopí, že mu pracovník přináší podporu ve věci zamezení ztráty bydlení, může svou situaci efektivně řešit.

Jedním z hlavních principů prevence ztráty bydlení u dluhů je tedy princip asertivní snahy o vytvoření vztahu důvěry mezi intervenující osobou (většinou v první fázi klíčový pracovník v podpoře bydlení). Předpokladem vybudování vztahu důvěry je navázání úspěšného kontaktu s nájemníkem.

Princip opakovaných pokusů o kontakt

Nájemník nemusí být doma ve chvíli, kdy o kontakt usilujeme. Pokud nájemník nereaguje na zvonek nebo klepáním pracovník zanechá na dveřích vizitku, případně vzkaz. Pokusy o kontakt je dobré opakovat. Jsou-li vykonány 3 neúspěšné kontakty, je nutné stanovit další postup a nastavit postup co dál. Zároveň je nutné informovat referentku dluhů o neúspěšnosti intervence. Všechny kroky jsou evidovány v rámci služby prevence ztráty bydlení.

Samozřejmě platí, že uvedené postupy a principy je nutné aplikovat individuálně a flexibilně vzhledem k situaci

Princip přidělování obecních bytů se z důvodu malé kapacity a ustáleného průběhu nezměnil, základ je příjem žádostí vždy od prvního dne nového roku, žádosti jsou platné vždy pouze v daném kalendářním roce a v případě volných bytů se posuzují v pořadí, jak byly přijaty. Pouze v rámci speciálních sociálních případů (viz metodika výše) se zpracovávají žádosti v pořadí podle situace klienta.