

Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)

Ostrava 2018



Inka Bartošová / Eliška Černá / Štěpán Ripka



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Průběžná evaluační zpráva 1

„Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)“

Ing. Inka Bartošová, MAS (roz. Píbilová),
Mgr. Eliška Černá, Ph. D. (roz. Lindovská),
Mgr. Štěpán Ripka, Ph. D.

Průběžná evaluační zpráva 1

„Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)“

Název: Průběžná evaluační zpráva 1
„Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)“

Autoři: Ing. Inka Bartošová, MAS (roz. Píbilová),
Mgr. Eliška Černá, Ph. D. (roz. Lindovská),
Mgr. Štěpán Ripka, Ph. D.

Tento text, Průběžná evaluační zpráva 1, vznikl v rámci projektu Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing) CZ.03.3.60/0.0/0.0/15_024/0002729 podpořeného z Operačního programu Zaměstnanost

ISBN:978-80-7599-052-5

Základní informace o projektu

Název projektu	Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)
Doba realizace projektu	04/2016 – 08/2018
Evidenční číslo projektu	CZ.03.3.60/0.0/0.0/15_024/0002729
Hodnocená intervence	„Rapid Re-Housing“ (RRH)
Tvůrce evaluačních výstupů	Ing. Inka Bartošová, MAS (roz. Píbilová), Mgr. Eliška Černá, Ph.D. (roz. Lindovská)
Odborný garant	Mgr. Štěpán Ripka, Ph.D.
Kontakt	eliska.cerna@osu.cz; stepan.ripka@socialnibydleni.org; inka@evaluace.com

OBSAH

SHRnutí	6
1. ÚVOD	11
2. POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU A METOD SBĚRU DAT	12
2.1 Polostrukturované rozhovory s klíčovými aktéry	12
2.2 Ohniskové skupiny s intervenčními rodinami	12
2.3 Ohniskové skupiny s terénním týmem	13
2.4 Studium dokumentů	13
2.5 Dotazníkové šetření v intervenční a kontrolní skupině (randomizovaný experiment)	13
2.6 Evaluační multiaktérový workshop	13
3. VYHODNOCENÍ KVALITATIVNÍCH DAT	16
4. EVALUAČNÍ ZJIŠTĚNÍ: PROCES IMPLEMENTACE	17
4.1 Kontext projektu Rapid Re-Housing ve městě Brně	17
4.1.1 Problémy rodin s dětmi bez domova ve městě Brně	17
4.1.2 Počáteční obavy z realizace projektu Rapid Re-Housing ve městě Brně	18
4.1.3 Očekávané dopady	18
4.2 Klíčové faktory implementace projektu Rapid Re-Housing	19
4.2.1 Otevřenost novému způsobu práce	19
4.2.2 Spolupráce	19
4.2.3 Komunikace	22
4.3 Zabydlení rodin	22
4.3.1 Přidělování městských bytů a jejich technický stav	22
4.3.2 Prostorové umístění bytů	23
4.3.3 Velikost a vybavenost bytů	23
4.4 Sociální práce s rodinami	23
4.4.1 Témata sociální práce	23
4.4.2 Užívané metody a techniky	24
4.4.3 Intenzita spolupráce	25
4.4.4 Specifika podpory	25
4.5 Prodlevy v placení nájmu	29
4.6 Sousedské soužití	29
4.7 Medializace projektu	30

5. EVALUAČNÍ ZJIŠTĚNÍ: DOPADY PROJEKTU	31
5.1 Domov z pohledu rodin	31
5.2 Vnímané změny u rodin po přestěhování	31
5.2.1 Pozitivní dopady přestěhování	31
5.2.2 Negativní dopady přestěhování	35
5.3 Udržitelnost bydlení	35
6. ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ	36
6.1 Závěry v návaznosti na evaluační otázky	36
6.2 Doporučení pro pokračování implementace projektu Rapid Re-Housing	37
Oblast sociální práce	37
Oblast projektového managementu	37
Oblast medializace	37
Oblast udržení bydlení	37
Seznam tabulek	40
Příloha č. 1 Návaznost na evaluační otázky	41
Příloha č. 2 PEZ 1 – otevřeně kódování	42

SHRNUTÍ

Hlavním cílem projektu Rapid Re-Housing (tedy rychlého přestěhování, dále jen RRH) je ukončení bezdomovectví 50 rodin s dětmi v Brně. První průběžná evaluační zpráva přináší informace o realizaci projektu od června 2016 do srpna 2017. Vychází z analýzy dokumentů, rozhovorů s klíčovými osobami, ohniskových skupin, se zapojenými rodinami a workshopu, jehož se zúčastnili zástupci klíčových aktérů. Na počátku roku 2018 bude tato zpráva doplněna o závěry z kvantitativního šetření v zapojených rodinách i v kontrolní skupině.

Projekt reaguje na nedostatečný přístup rodin s dětmi v Brně ke stabilnímu, adekvátnímu bydlení. Rodiny jsou nuceny přebývat v předražených soukromých ubytovnách podstandardní kvality. V případě, že jsou ubytovány v azylových zařízeních, je nutné rozdělení rodin z důvodu neexistence azylového ubytování pro rodiny. Kapacita azylových domů v Brně navíc není dostatečná, rodiny se tak musí stěhovat mimo Brno.

KRÁTKODOBÉ DOPADY PŘESTĚHOVÁNÍ

Evaluace dosud zjistila pozitivní dopady projektu na životy rodin ve 3 oblastech:

- ✓ V oblasti duševní/psychické spokojenosti (wellbeing) rodiny vnímají změny u dětí ve snížení agresivního chování, zlepšení komunikace a větší samostatnosti a pomoci s chodem domácnosti, děti i pečující osoby se cítí více spokojené a vyrovnané. Celkově rodiny vnímají vyšší míru autonomie (možnosti žít svůj život ve společné domácnosti).
- ✓ V oblasti bydlení došlo ke kvalitativnímu zlepšení bytových podmínek zejména z hlediska získání hygienicky vyhovujícího bydlení a většího obytného prostoru.
- ✓ V oblasti sociálních vztahů děti více navštěvují jejich kamarády.

UDRŽENÍ BYDLENÍ

Po 12 měsících si byt udrželo 97% rodin (k 30. 11. 2017 byla 29 z 30 rodin prodloužena nájemní smlouva, ostatní rodiny zatím nebydlí v bytech celých 12 měsíců). I v porovnání s obdobnými zahraničními projekty lze tento výsledek považovat za významný úspěch. Bydlícím rodinám bude k dispozici návazná podpora v bytech i po skončení pilotního projektu. S městskými částmi a s Magistrátem města Brna mají uzavřenu standardní nájemní smlouvu, což lze považovat za udržitelné řešení.

Jako klíčové faktory úspěšné implementace projektu RRH byly identifikovány otevřenost novému způsobu práce, spolupráce jednotlivých aktérů a institucí, politická podpora projektu a otevřená, transparentní komunikace směrem k veřejnosti i v rámci projektového týmu.

Níže jsou shrnuty hlavní výzvy:

ZABYDLENÍ RODIN

Jednou z výzev se stalo přidělování městských bytů a jejich technický stav. Průměrná doba čekání na byt byla 111 kalendářních dnů (tedy skoro čtyři měsíce). To není v našem kontextu neobvyklé, systémy koordinovaného vstupu se však snaží dostat na 14 dní. Rapid Re-Housing v tomto ohledu rychlý zatím není. Další výzvou se stala velikost a vybavenost bytů. Rodiny neměly vždy dostatek finančních prostředků na pořízení základního vybavení bytu (postele, lednice, pračka). Dávka mimořádné okamžité pomoci nebyla vždy dostačující a přicházela se zpožděním. Dalším otazníkem zůstává, nakolik mohou byty přispět k sociálnímu začlenění rodin zapojených do projektu RRH, když je většina bytů (58%) umístěna v lokalitách s vysokou koncentrací sociálně vyloučených osob.

SOCIÁLNÍ PRÁCE

Oblasti, které terénní pracovníci se zabydlenými rodinami řeší průřezově a které mají vliv na udržení bydlení rodin s dětmi, jsou domácí násilí, zápisy dětí (do školek či škol), mediace sousedských vztahů a podpora při materiálním a finančním zabezpečení rodiny (sociální dávky).

Při své práci terénní pracovníci užívají metodu intenzivního case managementu, kterou obohacují o inovativní prvky, jakými jsou například mediace sousedských vztahů, praktická pomoc s přestěhováním, peer konzultantství (asistence pracovníků se zkušeností například domácího násilí a bytové nouze), párování klient – klíčový pracovník a párování klient – byt.

PRODLEVY S PLACENÍM NÁJMU

Z dostupných dat Odboru sociální péče je patrné, že k 31. 10. 2017 celkem 25 rodin (51%) z 49 řádně zaplatilo nájem. 12 domácností mělo prodlevu v placení nájmu ve výši do 4 000Kč. 6 domácností dlužilo na nájmu částku 5 000 – 15 000Kč. 6 domácností mělo dluh nad 15 000Kč (z toho 3 domácnosti nad 25 000Kč). Všechny domácnosti s dluhem na nájmu aktivně spolupracovaly s terénním týmem na snižování dluhů.

SOUSEDSKÉ SOUŽITÍ

K 31. 10. 2017 evidoval Magistrát 34 stížností na 8 rodin zapojených v projektu RRH. Stížnosti se převážně týkaly problémů s nadměrným hlukem a nepořádkem ve společných prostorách domu. Do řešení stížností jsou zapojeni terénní pracovníci a pracovník Odboru sociální péče. Řeší se průběžně. Žádná ze stížností nenabyla rozměru, který by u rodin vedl k ukončení nájemní smlouvy.

MEDIALIZACE

Medializace projektu Rapid Re-Housing měla v 50% pozitivní vyznění, ve 42% neutrální a pouze 8% mediálních výstupů mělo vyznění negativní.



DOPORUČENÍ PROJEKTOVÉMU TÝMU

Oblast sociální práce

- Zaměření se na oddělenost bydlení a podpory.
- Zaměření terénního týmu na otevřenou komunikaci, nehodnotící přístup a naslouchání.
- Zaměření na synergičnost postupu jednotlivých aktérů při snižování prodlev v placení nájmu.

Oblast projektového managementu

- Důsledné a kontinuální předávání informací v rámci projektového týmu.
- Vzájemná spolupráce zapojených aktérů.
- Účast všech zapojených aktérů na projektovém týmu (včetně ÚP a MČ) a společných týdenních poradách OSP MMB a IQRS.

Oblast medializace

- Vypracování databáze mediálních kontaktů a harmonogramu tiskových zpráv (TZ) na základě milníků projektu; zajištění TZ alespoň každé 2 měsíce.
- Zřízení a propagování samostatné webové prezentace projektu (obsahující často kladené dotazy (FAQ), příběhy klientů, čísla, základní informace, historii projektu) a Facebookové stránky projektu provázané na web.
- Strukturované informování klientů o obsahu projektu a průběžných výsledcích. Podporovat rodiny, aby uměly argumentovat, za jakých podmínek získaly bydlení. Informování klienti mohou fungovat jako komunikační médium.
- Příprava informačních letáků a plakátů, zaměření se na FAQ a vyvracení mýtů, (že lidé dostali byty darem, že byty byly pouze pro problémové apod.).

Oblast udržení bydlení

- Vypracování metodického postupu vystěhování rodin s odchodem do adekvátního ubytování či krizového bydlení.
- Svolání krizové případové konference v momentu ohrožení ztrátou bydlení (při nezaplacení druhého nájmu) a vypracování krizového individuálního plánu rodiny.

1. Úvod

První průběžná evaluační zpráva přináší ucelené informace o stavu realizace projektu Rapid Re-Housing (dále jen RRH) ve městě Brně. Hlavním cílem projektu je ukončení bezdomovectví 50 rodin s dětmi v bytové nouzi (žijících v ubytovnách či jiných formách podstandardního bydlení). Dílčími cíli jsou: návrat dětí z ústavní péče; udržení bydlení rodin a zlepšení kvality života rodin, což by mělo vést k celkové stabilizaci života rodin s dětmi. Dalšími efekty by měla být úspora veřejných prostředků a osvojení a rozšíření přístupu Housing first (Bydlení především).

Průběžná evaluační zpráva reaguje na evaluační otázky č. 2, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 16 a 17 (viz Příloha č. 1).

Průběžná evaluační zpráva je určena projektovému týmu projektu RRH, stejně tak odborné veřejnosti, zajímající se o pilotní průběh projektu. Průběžná evaluační zpráva byla vytvořena v souladu s požadavky na projekty sociálních inovací, stanovených Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR. Podstatná zjištění a závěry jsou koncentrovaně popsány v sekci Shrnutí.



2. Popis výzkumného souboru a metod sběru dat

2.1 POLOSTRUKTUROVANÉ ROZHOVORY S KLÍČOVÝMI AKTÉRY

V období říjen 2016–listopad 2016 proběhly individuální rozhovory s aktéry identifikovanými členy projektového týmu jako klíčovými pro zachycení procesu vzniku a nastavování projektu Rapid Re-Housing v Brně. Klíčoví aktéři byli osloveni telefonicky, všichni souhlasili s účastí na výzkumu. Celkem byly rozhovory realizovány s 11 klíčovými aktéry.

V tomto ohledu se jednalo o prostý záměrný výběr.

Tabulka č. 1 Pracovní zařazení klíčových aktérů

Pracovní zařazení komunikačních partnerů
1 zaměstnanec Magistrátu města Brna pro oblast sociálního začleňování
2 lokální politici
1 pracovník z managementu neziskové organizace poskytující sociální práci v bytech
1 zaměstnanec Odboru implementace evropských fondů
3 zaměstnanci Odboru sociální péče Magistrátu města Brna
1 pracovník bytového odboru Magistrátu města Brna
1 pracovník z managementu neziskové organizace realizující odlišný program podpory v bytech
1 zástupce Platformy pro sociální bydlení

2.2 OHNISKOVÉ SKUPINY S INTERVENČNÍMI RODINAMI

Ve dnech 15. – 16. května 2017 byla plánována realizace 4 ohniskových skupin intervenčních rodin s dětmi. Po konzultaci ve výzkumném týmu jsme zvolili stratifikovaný záměrný výběr. Primárními kritérii pro stratifikaci těchto skupin byly pohlaví a věk. Pomocnými kritérii pro rozdělení do fokusních skupin se staly připsaná etnicita (Rom, nerom), délka zkušenosti s bezdomovectvím (do 1 roku včetně, déle než 1 rok), předchozí ubytování (azylový dům, ubytovna, jiné) a počet dětí (1-2 děti, 3 a více dětí).

Tato pomocná kritéria byla konzultována s terénními pracovníky projektu a od jejich aplikace jsme si slibovali zachycení pohledu rodin přicházejících do projektu s rozdílnými zkušenostmi a historií, což jsme považovali za stěžejní pro skupinovou dynamiku v průběhu skupin.

Na základě primárních kritérií jsme rozlišili 3 skupiny z celkového počtu 50 rodin – 1 ženskou, 1 mužskou, 1 adolescentní. Ženskou skupinu jsme dále rozlišili podle etnicity na ženy s připsanou romskou etnicitou a ženy s nepřipsanou romskou etnicitou (na základě posouzení terénních pracovníků a ze zmiňovaných zkušeností s diskriminací při žádostech o bydlení v dotazníku Baseline). Zásadní pro výběr do skupin byl výběr vždy 1 zástupce z 1 intervenční rodiny. V jednom případě se účastnili skupiny ženské a mužské 2 zástupci téže rodiny.

Do skupiny adolescentní bylo tedy výsledně osloveno potenciálních 9 rodin, do skupiny mužské 13 rodin, do dvou ženských skupin 12 a 19 rodin.

Výsledně jsme realizovali tři ohniskové skupiny. Adolescentní skupinu se nepodařilo z důvodu nedostatečného početního zastoupení sestavit, proto proběhl 1 hloubkový rozhovor s adolescentem. Ženských skupin se zúčastnilo 6 a 5 žen, mužská skupina čítala 4 účastníky.

Popis výzkumného souboru

Celkem jsme pokryli 15 intervenčních rodin (30 % výzkumného souboru).

Z tohoto počtu 8 rodin mělo připsanou romskou etnicitu, 1 rodina byla smíšená, 6 rodin bylo bez připsané romské etnicity.

7 rodin žilo v předchozím ubytování na ubytovně, 3 rodiny v nezkolaudovaném bytě, 2 udávaly nevyhovující nájemní bydlení, 3 rodiny žily v minulosti přechodně v bytě u rodiny.

Průměrná délka bezdomovectví rodin ve výzkumném souboru byla 9,5 roku. Nejkratší doba bezdomovectví byla 5 měsíců, nejdelší 31 let.

Celkově se v dotazovaných rodinách nacházelo 50 dětí. 5 rodin mělo 1-2 děti, 10 rodin uvádělo 3 a více dětí.

2.3 OHNISKOVÉ SKUPINY S TERÉNNÍM TÝMEM

V rámci evaluace jsou průběžně v rozmezí 2-3 měsíců realizovány ohniskové skupiny s terénním týmem, který čítá celkem 5 terénních pracovníků a 1 peer pracovníci. Terénní pracovníci jsou v projektu od jeho počátku, peer pozice se v průběhu projektu proměnily. Evaluace se účastní všichni pracovníci týmu, jde tedy o výběr úplný.

Od října 2016 do října 2017 bylo realizováno 5 diskusních skupin.

2.4 STUDIUM DOKUMENTŮ

Evaluační tým pracoval s interní databází terénního týmu. V databázi jsou zaznamenány výkony sociální práce z hlediska jejich frekvence, intenzity a typu. Dále byla studována emailová komunikace a zápisy z porad projektového týmu.

2.5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ V INTERVENČNÍ A KONTROLNÍ SKUPINĚ (RANDOMIZOVANÝ EXPERIMENT)

Evaluace bude čerpat také z informací z dotazníku po 6 a 12 měsících (od zabydlení intervenční skupiny). Dotazovány jsou jak intervenční, tak kontrolní rodiny. Dotazníkové šetření se zaměřuje na oblasti: historie bydlení; složení domácnosti; práce; finance; dluhy; zdravotní stav; kontakt se sociálními službami; užívání alkoholu a drog; životní spokojenost; anomie; pocit bezpečí; hodnoty; sociální kontakty. Vzhledem k obsáhlosti dat bude kvantitativním výstupům věnována samostatná Průběžná evaluační zpráva 2 a Závěrečná evaluační zpráva.

2.6 EVALUAČNÍ MULTIAKTÉROVÝ WORKSHOP

Evaluační multiaktérový workshop byl realizován dne 19. 7. 2017. V rámci workshopu byla vytvořena interní evaluační doporučení ve 4 identifikovaných oblastech stěžejních pro další realizaci projektu (prodlevy s placením nájmu, udržení bydlení, medializace projektu a projektový management). Zápis z workshopu byl zaslán projektovému týmu.



3. Vyhodnocení kvalitativních dat

Z hlediska logické provázanosti výstupů jsme se rozhodli společně analyzovat data získaná z rozhovorů s klíčovými aktéry a z ohniskových skupin. V určitých tematických kategoriích docházelo k prolnutí.

V případě témat specificky zmiňovaných pouze účastníky a účastnicemi ohniskových skupin, či pouze klíčovými aktéry, bude toto v textu specificky indikováno.

Ohniskové skupiny s terénním týmem se věnují mapování procesu implementace projektu, jedná se o opakovaná setkávání a jsou analyzována samostatně.

Záznamy a zpracování dat

Získaná data byla vždy za souhlasu účastníků nahrána pomocí diktafonu. Následně doslovně přepsána. Tematická analýza probíhala v kvalitativním programu MaxQDA. Realizovali jsme otevřené kódování (viz Příloha č. 2).

Ke klíčovým aktérům bude v textu referováno pod kódy Klíčový aktér 1 – Klíčový aktér 11. Účastnice a účastníci ohniskových skupin budou v textu označeni jako Žena 1 – Žena 6, Muž 1 – Muž 4. Ohniskové skupiny jsou vedeny pod kódy FG1 – ženská romská skupina, FG2 – ženská neromská skupina, FG3 – skupina mužská. Ohniskové skupiny s terénním týmem jsou vedeny pod kódy IQRS 1 – IQRS 5.

Procesní evaluace staví na analýze dat, studiu dokumentů a výstupech realizovaného evaluačního multiaktérového workshopu.

Sumativní evaluace je psána na základě studia dokumentů a analýzy dat z ohniskových skupin s rodinami a s terénním týmem.



4. Evaluační zjištění: proces implementace

Cílem formativní evaluace je analyzovat implementaci projektu Rapid Re-Housing pro rodiny s dětmi ve městě Brně a poskytnout tak informace projektovému týmu pro případnou modifikaci projektu.

4.1 KONTEXT PROJEKTU RAPID RE-HOUSING VE MĚSTĚ BRNĚ

4.1.1 Problémy rodin s dětmi bez domova ve městě Brně

Město Brno má 29 městských částí, z toho v 21 je obecní bytový fond. Ty zbývající jsou malé městské části na okraji města. Nedostupnost bydlení je problémem i přes to, že bytový fond je poměrně obsáhlý (viz Analýza výchozího stavu). Prakticky všude je svěřen městským částem, které vykonávají veškerá práva a povinnosti vlastníka. S výjimkou dispozice (prodeje).

„...na obecní byt se čeká léta. Tam vyblídka spíš není nebo doteď nebyla.“ Klíčový aktér 4

„...situace v bydlení v Brně není dobrá, poptávka převyšuje nabídku...“ Klíčový aktér 3

Nejčastěji zmiňovaným problémem pro rodiny s dětmi bez domova byla nedostupnost bytů z důvodu poptávky převyšující nabídku.

Jeden z klíčových aktérů popisuje také neobsazenost městských bytů jako problém. Nedostupnost

„...sebelepší kritéria jsou psané od stolu, spousta lidí se do toho nevléze. Jsou diskvalifikováni, aniž by k tomu byl důvod.“

Klíčový aktér 5

a neobsazenost městského bytového fondu může podle dalšího z klíčových aktérů souviset se schvalovacími procesy přidělování městských bytů.

Dalším, klíčovými aktéry vnímaným problémem byla existence předražených ubytoven. Jako problematický označili jejich velký rozvoj, drahé nájemné v kombinaci s naprosto nedostatečnými službami a minimální jistotou v bydlení.

Problematická je také aktéry popisovaná nutnost rozdělení rodin v situaci bezdomovectví, z důvodu chybějící služby azylového ubytování pro rodiny s dětmi. Sociální služby ve městě Brně jsou poskytovány pouze jednotlivcům, nebo samoživitelkám/samoživitelům s dětmi. Kapacity azylových zařízení bývají nedostatečné, a tak se rodiny musí stěhovat mimo Brno.

„Pak jsou tady komerční ubytovny, předražené nájem, služby šílený, jistota prakticky žádná, takže to je těžký.“

Klíčový aktér 4

4.1.2 Počáteční obavy z realizace projektu Rapid Re-Housing ve městě Brně

Ve výše popsané situaci se v Brně začala připravovat realizace pilotního ověření projektu Rapid Re-Housing pro rodiny s dětmi. Celá příprava nebyla bez obav a možných rizik (viz Tabulka č. 2).

Tabulka č. 2 Počáteční obavy z realizace RRH

Počáteční obavy
Sousedské soužití
Návrat dlužníků do městského bytového fondu
Nezvládnutí starosti o byt
Omezená doba trvání projektu
Společné soužití partnerů v domácnosti

Nejčastější obavou zmiňovanou účastníky evaluace byla *obava z reakce sousedů a ze* sousedského soužití. Jeden z klíčových aktérů mluvil o rasismu jako o faktoru, který může ztížit rodinám sousedské soužití. Obavy ze stížností sousedů na počátku projektu vyjádřily taktéž účastnice ženské fokusní skupiny s připsanou romskou etnicitou.

Další obavy, které se objevily ve výpovědích klíčových aktérů, se vztahovaly k návratu dlužníků do městského bytového fondu, neudržení bydlení z důvodu nezvládnutí starosti o byt, k omezené době trvání projektu v souvislosti s udržení rodin v bytech, ze společného soužití partnerů například po návratu jednoho z nich z výkonu trestu odnětí svobody a následného společného rodinného soužití.

4.1.3 Očekávané dopady

Kromě počátečních obav však klíčoví aktéři také formulovali počáteční očekávané dopady vlivem působení projektu Rapid Re-Housing, a to směrem k samotným rodinám, k sociální práci, k veřejnosti a k bytovým politikám (viz Tabulka č. 3).

Tabulka č. 3 Očekávané dopady projektu

Oblast působení dopadů	Očekávaný dopad
<i>V intervenčních rodinách</i>	Stabilizace dluhů
	Lepší školní docházka
	Vyšší zaměstnanost
	Stabilizace rodiny
	Udržení bydlení rodinou
	Vybudování důvěry rodin v instituce
	Zvýšení motivace rodin k integraci
	Zvýšení naděje na získání bydlení u nevybraných rodin
<i>V sociální práci</i>	Změna sociální práce směrem k přístupu orientovanému na silné stránky
	Lepší pozice pro další neziskové organizace, které se rozhodnou Rapid Re-Housing realizovat
	Postupné snižování intenzity podpory u rodin
	Rozšíření programu Rapid Re-Housing do dalších měst

<i>Veřejnost</i>	Změna veřejného mínění (rozšíření vnímání lidí v bytové nouzi, bydlení jako základ stabilního života)
<i>V politice</i>	Zakomponování přístupu Housing first do metodik sociální práce MPSV
	Dostupnost sociálního bydlení

4.2 KLÍČOVÉ FAKTORY IMPLEMENTACE PROJEKTU RAPID RE-HOUSING

Klíčoví aktéři se vyjadřovali také k faktorům, které podle nich umožnily vznik projektu Rapid Re-Housing ve městě Brně. Vymezili čtyři hlavní: otevřenost novému způsobu práce, politická podpora politická a podpora ze strany vedení klíčových institucí, spolupráce a vzájemná komunikace.

4.2.1 Otevřenost novému způsobu práce

Klíčovým faktorem změny je podle jednoho z klíčových aktérů síťování institucí a aktérů (Úřadu práce, Orgánu sociálně-právní ochrany dětí, dále jen OSPOD, Odboru sociální péče Magistrátu města Brna, Bytového odboru Magistrátu města Brna, Odboru správy majetku Magistrátu města Brna, Správy nemovitostí městské části Brno-střed, politiků, neziskové organizace IQRS, z. s. a dalších), kteří jsou pro realizaci projektu nepostradatelní.

Jako přelomový okamžik vymezovali klíčoví aktéři realizaci registračního týdne, kdy se desítky dobrovolníků a dobrovolnic podílely v průběhu jednoho týdne v dubnu 2016 na sčítání rodin v bytové nouzi ve městě Brně. Jejich celkový počet byl vyšší (celkově 421 sečtených) než odhadované předpoklady, které se pohybovaly maximálně kolem 250 rodin (více v Analýze výchozího stavu). Dále uváděli jako zásadní setkávání tzv. odborného panelu, jehož se účastní kolem 20 poskytovatelů sociálních služeb a zástupců obcí, kteří mají zkušenost s poskytováním sociálního bydlení a rádi by tuto svou praxi dále rozvíjeli. Výběr do odborného panelu byl dán rozmanitostí praxí v různých regionech s různými cílovými skupinami. Setkávání se odehrávají jednou za čtyři měsíce a pro jejich hladký průběh je podle klíčového aktéra důležité nastavení atmosféry otevřenosti a bezpečí.

„... (absolvujete) tisíce schůzek, jak ty pravidelné projektové, tak delší politická jednání, vlastně je to hrozně moc energie a neustálé snahy, odhodlání, vyžaduje to fakt snahu realizačního týmu, nikdo to nesmí vzdát.“

Klíčový aktér 1

Projekt Rapid Re-Housing je možné realizovat v momentě, kdy jsou sociální pracovníci a úředníci zapojení do projektu ochotní učit se novým způsobům práce, pokud jsou otevření dalšímu vzdělávání se, jsou nadšení, angažovaní, a také vytrvalí.

Podle klíčového aktéra jsou nároky na motivovanost a angažovanost pracovníků nižší v momentě, když je již takový způsob práce zaveden a je součástí mainstreamových služeb.

4.2.2 Spolupráce

Podstatná byla spolupráce ve smyslu síťování různých institucí a aktérů.

Spolupráce ve fázi počáteční implementace projektu

Nejčastěji zmiňovanou spoluprací, která umožnila vznik projektu, byla *spolupráce* s náměstkem pro sociální věci a podpora primátora města.



Podstatná byla také ustanovená spolupráce mezi Magistrátem a neziskovými organizacemi, z nichž jedna přinesla potřebné „know how“ a druhá souhlasila toto „know how“ aplikovat při poskytování sociální práce v bytech.

V přípravné fázi tvorby projektu se spolupracovalo také s Agenturou pro sociální začleňování. Celý projekt měl od začátku podporu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR v podobě konzultací, neziskové organizace z Holandska, jejíž zástupci realizovali vzdělávání pro terénní pracovníky projektu a expertky na ukončování bezdomovectví z USA.

Spolupráce ve fázi realizace projektu

Jako stěžejní pro fungování vymezuje jeden z klíčových aktérů spolupráci s Úřadem práce, dále s OSPOD, s dalšími neziskovými organizacemi v rámci odborného panelu zmiňovaného v textu výše a s městskou policií.

Spolupracují také tři odbory Magistrátu. Odbor implementace evropských fondů má na starosti projektové a rozpočtové řízení projektu, Odbor sociální péče garantuje a koordinuje sociální práci, Bytový odbor má na starosti bytový fond a přípravu nájemních smluv. Zapojená je také příspěvková organizace města Brna, kde byl zřízen účet, přes který se distribují finance rodin na zaplacení nájmu, služeb a v některých případech energií. Část bytů je ve správě některých městských částí.

Celý proces implementace a realizace je evaluován univerzitou, což je příkladem další rozvíjené spolupráce.

Důležitá je podle jednoho z klíčových aktérů kontinuální podpora managementu ať už neziskové organizace poskytující sociální práci v bytech nebo zodpovědných odborů Magistrátu.

4.2.3 Komunikace

Důležitou součástí implementace projektu a jeho realizace je komunikace. Projekt je udržován v chodu prostřednictvím pravidelného setkávání projektového týmu, jehož účastníky jsou všechny tři odbory podílející se na realizaci projektu, pracovníci neziskové organizace poskytující podporu v bytech a zástupce výzkumného týmu. Dále příležitostně dochází zástupci Úřadu práce a městských částí, ve kterých jsou byty poskytovány.

Kromě těchto setkání jsou však nastaveny také další komunikační kanály. Jednotliví pracovníci Magistrátu jsou v neformálním telefonickém kontaktu vždy, když je potřeba, svolávají samostatné schůzky.

Případová setkání probíhají také mezi terénním týmem neziskové organizace poskytující sociální práci, zástupci Odboru sociální péče a vedením neziskové organizace.

4.3 ZABYDLENÍ RODIN

Ve fázi zabydlení bylo třeba vyřešit několik výzev pro projekt:

4.3.1 Přidělování městských bytů a jejich technický stav

Nejčastěji klíčovými aktéry a účastnicemi fokusních skupin zmiňovaným tématem a výzvou zároveň bylo přidělování městských bytů a jejich technický stav.

Jako úspěch bylo jedním z klíčových aktérů vnímáno samotné poskytnutí 50 bytů do projektu ze strany Magistrátu a městských částí. Jako problematické však bylo podle několika klíčových aktérů jejich vyjednání, které se skládalo z představování projektu na zasedání komisí, zastupitelstev a Rady města. Do celého procesu totiž vstupovaly partikulární politické zájmy.

Další potíží pak byl, podle klíčových aktérů i přestěhovaných rodin, technický stav bytu. U mnoha rodin tak docházelo ke zdoluhavému období čekání na přesun do bytu.

V první vlně stěhování tato doba činila v průměru 58 kalendářních dnů. Ve druhé vlně 85 dnů, ve třetí vlně to bylo 126 dnů, ve čtvrté vlně 113 dnů a v páté vlně již 175 kalendářních dnů. Průměrná doba čekání na byt byla 111 kalendářních dnů (tedy skoro čtyři měsíce). Celkově můžeme tedy vysledovat pozvolný nárůst čekací doby na byt s jednotlivými vlnami přestěhování. Tato doba se pohybovala na počátku v průměru kolem dvou měsíců a v poslední vlně pak narostla na téměř šest měsíců. Nejkratší doba umístění domácnosti do bytu byla šest dnů, nejdelší 279 dnů.

4.3.2 Prostorové umístění bytů

Výzvou se stalo také 58 % přidělených bytů (29 z 50) v lokalitách s vysokou koncentrací sociálně vyloučených osob většího rozsahu (posuzováno podle interního dokumentu MMB). Lokalitu, ve které bydlí, negativně hodnotily dvě z účastnic ohniskových skupin (kvantitativní data, zda rodinám stávající bydlení vyhovuje, budou uvedena v Závěrečné evaluační zprávě).

„Ze začátku jsem se tam necítila díky té ulici hlavně, na které to je...“

FG1 Žena 3

4.3.3 Velikost a vybavenost bytů

„Dvě rodiny spávají prakticky na zemi... nemají ještě žádný nábytek. Paní z těch 8 tisíc, co si mohla pořídít? Bydlí v bytě...a neměla ani v čem prát...takže si z toho (MOP) koupila pračku a ledničku a nemá prakticky nic.“ IQRS 3

Tématem pro rodiny byla také velikost bytů. V některých případech by rodiny potřebovaly dispozičně větší byt.

Problémem byla i nevybavenost bytů, rodinám chyběly peníze na postele, základní nábytek, pračku, ledničku. Mimořádná okamžitá pomoc (MOP), ze které by si rodina vybavení do bytu mohla pořídít, nebyla vždy dostačující a včasná.

4.4 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINAMI

4.4.1 Témata sociální práce

V ohniskových skupinách s terénním týmem byly identifikované oblasti sociální práce, kterým se terénní pracovníci při práci s rodinami věnovali ve fázi při a po přestěhování rodin do bytu a dále po celkovém zabydlení rodin.

Témata, která se objevují průřezově a můžeme je tedy vymezit jako ta, která je třeba brát v potaz při práci na udržení bydlení rodin s dětmi kontinuálně, jsou domácí násilí, zápisy dětí (do školek či škol), mediace sousedských vztahů a podpora při materiálním a finančním zabezpečení rodiny (sociální dávky, prodlevy v nájmu, dluhy).

Terénní tým identifikoval práci na snižování dluhů a řešení prodlev v nájmu jako časově nejnáročnější zakázku v případové práci.

Po přestěhování

V prvních týdnech po přestěhování rodiny do bytu (a při samotném stěhování) se z pohledu terénního týmu objevují následující řešená témata z hlediska sociální práce:

Tabulka č. 4 Témata sociální práce při a po přestěhování rodiny do bytu

Řešená témata
Praktická pomoc s přestěhováním
Technický stav a vybavení bytu
Trestněprávní věci
Potravinová pomoc
Domácí násilí
Předškolní příprava – zápisy do školek
Zanedbávání péče o děti
Mediace sousedských vztahů
Podpora v komunikaci
Nedostatek financí
Nepotřebnost podpory

Po zabydlení

V období několika měsíců po nastěhování rodiny, tedy poté, co se rodiny zabydlely, řešil terénní tým následující „zakázky“ rodin.

Tabulka č. 5 Témata sociální práce po zabydlení rodiny

Řešená témata
Zdravotní péče slovenských členů domácnosti
Domácí násilí
Umístění dětí do dětského domova
Návrat dětí z dětského domova
Stížnosti na sousedské soužití
Nové děti (přírůstky) do rodiny
Prodlevy v placení nájemného + vyúčtování služeb
Sociální dávky na bydlení
Zápisy do škol
Rozpad rodiny
Vystěhování

Dvě z řešených oblastí sociální práce (sousedské soužití a prodlevy v nájmu) mohly potenciálně ohrozit rodiny v udržení bydlení, proto jim budou věnovány samostatné podkapitoly.

4.4.2 Užívané metody a techniky

Terénní pracovníci popisují následující metody a techniky práce s rodinami (viz Tabulka č. 6), které je možné rozčlenit na mainstreamové (tedy běžně užívané v práci s rodinami) a kreativně-inovativní (méně obvyklé v sociální práci s rodinami).

Tabulka č. 6 Metody a techniky sociální práce s rodinami v RRH

Mainstreamové metody a techniky	Kreativně-inovativní metody a techniky
Navázání vztahu s rodinou	Energetický kalendář (pro zaznamenávání spotřeby na energiích)
Obhajování zájmů rodiny	Oslava zabydlení rodiny s pracovníkem
Doprovody	„Peer“ konzultantství (asistence pracovníků se zkušeností například domácího násilí, bytové nouze)
Individuální poradenství (dávky, dluhy, vztahy)	Oznamovací rituál (při přidělení bytu)
Případové konference s OSPOD	Mediace sousedských vztahů
Zprostředkování (například zápisy do škol, školek, hledání zaměstnání)	Praktická podpora při zabydlení (stěhování, technická pomoc, pomoc se zajištěním vybavení bytu)
	Posuzování životní situace rodiny (audio nahrávka dostupná pro tým)
	Párování klient – klíčový pracovník dle typologie rolí ¹
	Párování klient – byt podle velikosti a preferencí rodiny

4.4.3 Intenzita spolupráce

Intenzita spolupráce s rodinami byla analyzována prostřednictvím záznamů přímých kontaktů² v interní databázi terénního týmu.

Pro účely průběžné evaluační zprávy máme k dispozici kompletní záznamy dvou terénních pracovníků, z nichž vyplývá, že průměrná doba strávená přímým kontaktem s jednou rodinou/ měsíc/ pracovníka činí 6 hodin. Počet přímých kontaktů na rodinu/měsíc/pracovníka je sedm.

Z dostupných dat je možné vypočítat tendenci klesající intenzity podpory se stoupajícím počtem rodin v případové práci (tato tendence může být vysvětlována jednak stabilizací rodin po fázi zabydlování, zároveň nadměrnou vytížeností pracovníků z hlediska počtu rodin (případové práce) na jeden pracovní úvazek). Plný pracovní úvazek terénního pracovníka je v současnosti nastaven na spolupráci s 12 rodinami.

4.4.4 Specifika podpory

V rámci ohniskových skupin s terénním týmem bylo zjišťováno, jaká specifika terénní práce v projektu RRH vnímají oproti klasické terénní práci s rodinami. Jmenovaná specifika byla porovnána s aspekty, na základě kterých je možné identifikovat, zda daná podpora odpovídá realizaci přístupu Housing first (podle Lindovské, 2016³) (viz Tabulka č. 7).

¹ Typologie rolí pracovníka byla převzata z holandského modelu práce organizace Discus. Pracovníci rozlišují typologii: přítel/kamarád, rodič, minimalizátor konfliktu, učitel, policajt, kreativec.

² Jako přímý kontakt pro účely této evaluační zprávy definujeme osobní či telefonický kontakt pracovníka s rodinou, zaměřený na naplňování a rozvíjení oblastí stanovených v individuálním plánu, v minimální délce 15 minut.

³ LINDOVSKÁ, Eliška. 2016. Situační analýza výkladů reality bezdomovectví a vyloučení z bydlení v přístupech podporovaného bydlení a jejich implikace pro sociální práci. Disertační práce. Ostrava: FSS OU.



Tabulka č. 7 Komparace specifických aspektů podpory

Specifické aspekty terénní sociální práce (RRH Brno)	Specifické aspekty podpory v přístupu Housing first podle Lindovské (2016)
Nefornálnost	Nefornálnost
„Řízení“ vlastní podpory	„Řízení“ vlastní podpory
Vyšší míra kontroly nad životní situací rodin pracovníky	
Vyšší informovanost skrze sdílení informací s institucemi	Vyšší informovanost/sdílení informací
Vytrvalost/Asertivita	Asertivita
Pravidelnost/kontinuálnost	Neomezená délka/kontinuálnost
Bezpodmínečnost	Bezpodmínečnost
Důvěra (a její budování skrze zaměření na silné stránky)	Důvěra
Komplexnost	Komplexnost
Vyšší intenzita	Flexibilita
Oddělenost bydlení a podpory	Oddělenost bydlení a podpory
	Otevřenost
	Nehodnotící přístup
	Naslouchání

Terénní tým zmiňoval mnohé z aspektů identifikovaných jako stěžejních pro poskytování podpory v Housing first přístupu. Jednalo se zejména o nefornálnost, asertivitu, kontinuálnost, bezpodmínečnost, budování důvěry, vyšší intenzitu podpory v případě potřeby, komplexnost a „řízení“ vlastní podpory ze strany rodin.

Vyšší míra kontroly životní situace rodin pracovníky se objevovala zejména v situacích, kdy se rodiny dostávaly do prodlev s placením nájmu a mohlo tak dojít k ohrožení ztrátou bydlení. V těchto situacích pracovníci řešili dilema kontrolní versus podpůrné role sociální práce, také s ohledem na jejich závazky vůči majiteli bytového fondu.

Souvislejícím aspektem byla oddělenost bydlení a podpory v bydlení. Z obsahové analýzy dokumentů vyplývá, že projekt RRH formálně odděluje aspekt bydlení a poskytovanou podporu. Informované ukončení spolupráce rodiny se sociálním pracovníkem nevede k ukončení nájmní smlouvy. Bydlení a poskytovaná podpora se však překrývaly z hlediska řešení technického stavu bytů, některé rodiny měly tendenci vnímat terénní pracovníky jako „majitele/správce“ bytového fondu. To mohlo ovlivnit také otevřenost vůči terénním pracovníkům (ve dvou případech terénní pracovníci referovali o tom, že vnímají bariéru v otevřené komunikaci s rodinou).

Poslední dva aspekty, které byly specificky zmiňovány v přístupu Housing first jako stěžejní pro úspěšnou spolupráci (a nebyly přímo zmíněny terénním týmem RRH), jsou nehodnotící přístup a naslouchání. Tyto aspekty mohou mít souvislost s otevřeností rodin vůči terénním pracovníkům, a proto je na místě jejich rozvíjení v následném procesu implementace.

4.5 PRODLEVY V PLACENÍ NÁJMU

Jedno z projektových opatření za účelem včasného a kontinuálního placení nájmu rodin bylo nastavení příkazních plateb⁴ přes Centrum sociálních služeb (příspěvková organizace města, dále jen CSS), na začátku jejich zabydlení.

„K mechanismu bylo přistoupeno kvůli zprehlednění přijatých dávek na bydlení a snížení rizika vzniku dluhů na nájmném.“

Klíčový aktér 10

V současné době je podepsáno 47 příkazních smluv. 30 klientů účet aktivně využívá. 14 klientů účet aktivně nevyužilo alespoň v měsíci říjen/listopad 2017. Tři klienti s podepsanou příkazní smlouvou účet nevyužili nikdy⁵.

Hlavní vyjadřované dilema v souvislosti s uzavřením příkazních smluv bylo podle klíčových aktérů dilema zkompetentňování lidí versus ubírání jejich kompetencí. Na straně jedné stála zodpovědnost za placení nájmu samotným nájemníkem a právo disponovat s vlastním příjmem, na straně druhé ochrana svěřeného majetku města a majitelů bytů. Jednoznačný pohled na toto dilema nepřinesly ani reflexe zástupců rodin v ohniskových skupinách. Někteří účastníci považovali toto opatření za užitečné. U druhé části převládaly spíše pocity zneschopnění.⁶

Z dostupných dat OSP MMB je patrné, že k 31. 10. 2017 celkem 25 rodin (51 %) z 49 řádně zaplatilo nájem. 12 domácností mělo prodlevu v placení nájmu ve výši do 4 000Kč. 6 domácností dlužilo na nájmu částku 5 000 – 15 000Kč. 6 domácností mělo dluh nad 15 000Kč (z toho 3 domácnosti nad 25 000Kč). Všechny domácnosti s dluhem na nájmu aktivně spolupracovaly s terénním týmem na snižování dluhů. Průměrné zadlužení na 1 domácnost je k 31. 10. 2017 ve výši 4 431Kč.

U prodlev v placení nájmu hrají roli jak systémové, tak individuální faktory.

Systémové faktory, které rodinám v projektu RRH znesnadňují podle vyjádření terénního týmu placení nájmu, jsou kombinovaná výplata dávek na bydlení společně s příspěvkem na živobytí, nepředvídatelnost výše dávek, nízké finanční a materiální zajištění rodin a zpožděná výplata dávek na bydlení.

Jako individuální faktory, přispívající k prodlevám v placení nájmu u rodin v projektu RRH, byly terénními pracovníky jmenovány nepoužití části příjmu na úhradu nájmného, nedoložení potřebné dokumentace k vyřízení dávek, nevyřízení dávek a výplatu dávek na bydlení přímo nájemci.

4.6 SOUSEDSKÉ SOUŽITÍ

Při popisu sousedských vztahů rodinami se objevily dvě polaroty: bezproblémoví sousedé versus sousedé jako výzva.

Rodiny popisovaly zcela bezproblémové soužití se sousedy v rozpětí toho, že neudrží žádný jiný než formální kontakt (pozdravení na chodbě) až po přátelské interakce.

Některé ženy mluvily o obtěžujícím chování sousedů, ze kterého měly obavy. Jedna z nich zmiňovala nabídky partnerství, druhá hluk.

Rodiny i terénní pracovníci mají zkušenost se stížnostmi na sousedské soužití ze strany sousedů. Do řešení stížností byli zapojeni jak terénní pracovníci, tak pracovník OSP MMB.

⁴ Dávky na bydlení většinou obsahují i částku na pokrytí zálohy za energie u různých dodavatelů. CSS může zaslat platbu za nájmné a služby na účet pronajímatele, může také zaslat zálohu za elektřinu nebo plyn na účet dodavatele.

⁵ Vzhledem k tomu, že neexistuje zákonná povinnost účet využívat, není možné užívání účtu rodinám nařídit.

⁶ Projektová žádost RRH však v tomto ohledu mluví jasně – podmínkou programu byla přímá platba na účet majitele.

K 31. 10. 2017 eviduje MMB 34 stížností na 8 rodin zapojených v projektu RRH.

Při každé stížnosti bylo provedeno sociální šetření pracovníkem OSP MMB, na základě kterého bylo vyhodnoceno, zda se opravdu jedná o rodinu zapojenou do projektu RRH a zda povaha stížnosti odpovídá reálné situaci. 9 stížností bylo vyhodnoceno jako nesouvisejících s rodinami v projektu RRH. Pouze 6 stížností bylo pracovníkem vyhodnoceno jako oprávněných. Stížnosti se převážně týkaly problémů s nadměrným hlukem a nepořádkem ve společných prostorách domu. Všechny 6 stížností bylo pracovníkem OSP MMB řešeno s klíčovým pracovníkem rodiny, s rodinou a se stěžovateli, v rámci osobní návštěvy domu. Rodinám bylo doporučeno snížení hlučnosti a v jednom případě specializovaná péče pro dítě v MŠ pro neslyšící. Rodiny byly také poučeny o tom, jaký dopad na nájemní smlouvu mohou mít konfliktní sousedské vztahy. Stěžovatelům byly předány kontakty na klíčové sociální pracovníky rodin s informací, že se na ně mohou v případě jakéhokoliv dalšího problému obrátit. Situace v domech je stabilizovaná.

Na jednu rodinu je podáno 19 stížností. Situaci v bytovém domě se na rozdíl od dalších stížností zatím nepodařilo vyřešit. Jedná se o stížnosti jedné specifické stěžovatelky. OSP MMB vytvořilo opatření v podobě Souhrnu doporučení pro zlepšení bytové situace v domě.

Žádná ze stížností nenabyla rozměru, který by u rodin vedl k ukončení nájemní smlouvy.

4.7 MEDIALIZACE PROJEKTU

Některými klíčovými aktéry je jako problematická pro fungování projektu zmiňovaná nedostatečná medializace projektu. U občanů městských částí mohly vlivem toho převládnout obavy z nastěhování rodin, se kterými nebudou mít dobré vztahy. Mediální tlak byl posílen politickým tlakem opozice, která se o projektu vyjadřovala do médií.

Za rok 2016 se o projektu Rapid Re-Housing a jeho dílčích aktivitách objevila informace ve 100 článcích či reportážích, v roce 2017 (do června) ve 27 článcích či reportážích.

Analyzovali jsme vyznění těchto mediálních výstupů v kategoriích pozitivní hodnocení (+), neutrální/popisné/bez hodnocení (0) a negativní vyznění (-).

Celkově můžeme konstatovat, že 50% mediálních výstupů mělo pozitivní vyznění, 42% neutrální a pouze 8% mediálních výstupů bylo negativních (viz Tabulka č. 8).

Tabulka č. 8 Mediální výstupy

HODNOCENÍ	2016	2017	CELKEM 2016 + 2017
+	48 (48%)	15 (56%)	63 (50%)
0	44 (44%)	10 (37%)	54 (42%)
-	8 (8%)	2 (7%)	10 (8%)
CELKEM	100 (100%)	27 (100%)	127 (100%)

Dle evaluačního setkání dne 19. 7. 2017 však stále chybí informovanost veřejnosti o obsahu projektu, zdrojích a výši financování, finanční náročnosti různých řešení bytové nouze, očekávaných výsledcích a zkušenostech s podobnými přístupy v zahraničí – například skrze web a letáky.

5. Evaluační zjištění: dopady projektu

Cílem sumativní evaluace je popsat a vyhodnotit dopady projektu RRH na životy rodin s dětmi v Brně. Data jsou kvalitativní povahy.

5.1 DOMOV Z POHLEDU RODIN

Dopady zabydlení v rámci nově implementovaného projektu popisovali účastníci a účastnice fokusních skupin. Získání bydlení pro ně znamenalo možnost mít svůj domov.

„Je to lepší, když přijdu domů než na ubytovnu. Prostě jsi doma, čisto, navařený - najím se, osprehuju se, soukromí.“

FG3 Muž 4

Ve všech třech skupinách, i z individuálního rozhovoru s adolescentem vyplynulo, že domov pro ně znamená především mít vlastní prostor a soukromí.

„...jsem ráda, že už máme střechu nad hlavou, vím, že mě nemůže nikdo vyhodit.“

FG1 Žena 5

Domov přináší rodinám jistotu.

„Je to ten klid, kluk že má svoje, že má klid na učení, může si hrát v klidu...“

FG2 Žena 2

Domov si rodiny spojují také s klidem, pohodlím, spokojeností a pocitem štěstí.

Domov se účastnicím z ohniskových skupin spojil také s možností zařídit si byt „podle svého“.

„Už jdete do toho bytu, už vás to baví, máte bujnou náladu a to si koupím do bytu a to si koupím...“ FG1 Žena 3

5.2 VNÍMANÉ ZMĚNY U RODIN PO PŘESTĚHOVÁNÍ

5.2.1 Pozitivní dopady přestěhování

Zástupci rodin se v ohniskových skupinách vyjadřovali k pocíťovaným pozitivním změnám, které nastaly po přestěhování. Uváděli několik rovin změn, které vnímali, že se proměnily v jejich životech po přestěhování (viz Tabulka č. 9).



Tabulka č. 9 Pozitivní dopady v krátkodobém horizontu

Roviny změny	U koho	Konkrétní změny
Duševní pohoda (wellbeing)	Děti	Zlepšení komunikace
		Snížení agresivního chování
		Větší samostatnost
		Spokojenost
	Dospělí	Vyrovnanost
		Spokojenost
Rodina	Autonomie rodiny (žít svůj život)	
Sociální	Děti	Pomoc s chodem domácnosti
		Návštěvy kamarádů doma
		Stejní kamarádi
	Dospělí	Harmoničtější vztahy se sousedy
		Pocitovaná „dobrá adresa“
		Návrat dítěte do rodiny (1 případ)
Materiální/ kvalitativní zlepšení bytových podmínek	Rodina	Více obytného prostoru
		Hygienicky vyhovující

Nejvíce výroků odkazovalo ke zlepšení psychiky a chování dětí. Konkrétně se podle komunikačních partnerek zlepšila komunikace dětí, snížilo se agresivní chování, děti jsou samostatnější, spokojenější, více se zapojují do pomoci s chodem domácnosti, mohou je doma navštěvovat jejich kamarádi.

„Já su klidnější. Já vám to řeknu na rovinu, já jsem byla fakt nervák. Já jsem byla tak vynervovaná kolikrát...jako toho bylo psychicky strašně moc.“

FG2 Žena 1

Přestěhování mělo vnímaný vliv také na psychickou pohodu dospělých členů domácnosti, zejména matek/pečujících osob. Ty referovaly o tom, že se po přestěhování cítí vyrovnanější a spokojenější.

„Doteď jsme měli společně všechno a ty záchody, to bylo katastrofální. Děti si nesešly na tu desku, já jsem trpěla infekcemi. Potom jsem byla těhotná na té ubytovně, tak to bylo nejhorší. Holka otevřela a říká: mami konečně - my máme svůj záchod, máme svou koupelnu, máme pokoj! Ona byla za to úplně šťastná. A to jsem viděla, až jí vybrkly slzy...“

FG2 Žena 2

„Moje dcera, když jsme bydleli na ubytovně, tak skoro vůbec nekomunikovala a byla furt ticho...dívala se na tebe a nevnímala. A teď, co máme ten byt, tak začala komunikovat, má svůj pokojíček...velkej šok, že komunikuje, učí se, je šťastnější.“

FG2 Žena 2

„...Děti byly nervózní. Ony se hádaly, kopalily se. To bylo strašný. Do školy nechtěly vstávat...a teď holky jsou v pokojíčku, ten je na televizi, já si dělám kuchyň, uklízím si, úplně v klidu. Nespěchám na nic. Je to něco jinýho.“

FG1 Žena 6

Vnímanou změnou bylo také získání soukromí. K tomu přispěl dostatek fyzického prostoru, v podobě **dispozičně většího bytu**. O soukromí účastníci ohniskových skupin mluvili také v návaznosti na možnost **žít svůj život** v nezávislosti na širší rodině.

Některé z komunikačních partnerek uváděly, že oproti předcházející zkušenosti z ubytoven vnímají jako rozdíl **čistotu bytů a nepřítomnost hmyzu (štěnic)**. Jedna z žen reflektovala, že je pro ni změnou mít byt mimo sociálně vyloučenou lokalitu. Přesun do bytu znamenal také pro jednoho z účastníků ohniskových skupin zlepšení soužití se sousedy.

Zároveň přestěhování několika rodinám umožnilo opětovně sdílet společnou domácnost.

5.2.2 Negativní dopady přestěhování

Terénní tým mluvil také o negativních dopadech projektu, zejména ve fázi při stěhování rodin.

Tabulka č. 10 Negativní dopady v krátkodobém horizontu

Roviny změny	U koho	Konkrétní změny
Duševní pohoda	Pečující osoba	Osamělost
Institucionální	Rodina	Podlomená důvěra
Sociální	Rodina	Napětí, stres
Materiální	Rodina	Zhoršení platební schopnosti

Jedna z domácností popsala pocity osamělosti po přestěhování vzhledem k dočasnému svěření dítěte do péče babičky. Jeden z potenciálních negativních dopadů projektu v rovině institucionální bylo pracovníky obávané podlomení důvěry rodin, vzhledem k dlouhému časovému období čekání na byt. Pracovníci vyjadřovali pocity frustrace vzhledem k jimi přinášenému příslibu přestěhování komunikovaného domácnostem. „Naděje přestěhování“ také u jedné rodiny znamenala opětovné sestěhování do nevyhovujících bytových podmínek (stísněných). Následné období delšího čekání vyvolalo podle pracovníka IQRS v rodině napětí a celkové zhoršení její stability. Po přestěhování došlo také k rozkolísání dávek na bydlení, což vedlo v některých případech ke zhoršení platební schopnosti rodin.

5.3 UDRŽITELNOST BYDLENÍ

Nájemní smlouvy byly ke dni 30. listopadu 2017 prodlužovány ve 30 domácnostech. Jedné rodině smlouva nebyla po 12 měsících prodloužena. 29 rodin si udrželo bydlení. Můžeme tak prozatím mluvit o 97% úspěšnosti projektu, z hlediska udržení bydlení rodin.

V jednom případě došlo k vystěhování rodiny, na kterém spolupracovalo OSP MMB, klíčový pracovník pečující osoby z IQRS, Bytový odbor a Odbor správy majetku. K vystěhování došlo měsíc po ukončení nájemní smlouvy. Exit rodiny byl mimo Brno, do sociální služby azylový dům pro matky s dětmi. Azylový dům ani jiné adekvátní ubytování ve městě Brně nebylo toho času z kapacitních důvodů k dispozici. Rodina je dále sledována v rámci kvantitativního dotazníkového šetření.

6. Závěry a doporučení

6.1 ZÁVĚRY V NÁVAZNOSTI NA EVALUAČNÍ OTÁZKY

Předkládaná evaluační zpráva dokládá, že projekt Rapid Re-Housing pracuje s několika inovativními aspekty. Poskytnutím stabilního bydlení v městském bytovém fondu a návazné intenzivní podpory v bytech je projekt schopný reagovat na bytové potřeby domácností s dětmi v Brně a přispívat tak ke stabilizaci jejich životní situace. Výrazným inovativním aspektem je vysoká dostupnost bytů rodinám bez domova bez ohledu na jejich historii (týkající se zejména dluhů na nájmu). Projekt také využívá inovativní techniky a způsoby práce při podpoře rodin v bydlení. Stejně tak způsobem navazování a budování vztahu s rodinami se výrazně liší oproti klasické terénní sociální práci s rodinami.

Počáteční realizace projektu se nicméně vyznačovala zásadním zdržením při stěhování rodin do bytů. Nelze tedy hovořit o efektu „rychlého zabydlení“. Průměrná čekací doba na byt byla totiž téměř čtyři měsíce. Jako problematický se ukázal také technický stav bytů a jejich vybavenost. V tomto období bylo nutné zaměřit sociální práci na praktickou pomoc s přestěhováním a řešení technických závad v bytech. Z hlediska udržení rodin v bydlení se jako důležité oblasti pro koordinaci (zejména mezi aktéry poskytujícími sociální práci a aktéry spravujícími či vlastnícími bytový fond) ukázaly mediace sousedských vztahů, nastavení postupů prevence vystěhování (zejména při prodlevách rodin v placení nájmu) a nastavení postupů vystěhování rodin směrem do adekvátního ubytování či alternativního bydlení.

V současnosti si bydlení po 12 měsících udrželo 97 % rodin. I v porovnání s obdobnými zahraničními projekty lze tento výsledek považovat za významný úspěch. Bydlícím rodinám bude k dispozici návazná podpora v bytech i po skončení pilotního projektu. S městskými částmi a s Magistrátem města Brna mají uzavřenu standardní nájemní smlouvu, proto očekáváme udržitelnost nastaveného inovačního řešení.

K úspěchu projektu výrazně přispívá vzájemná spolupráce jednotlivých aktérů, transparentní komunikace a sdílení informací, a to jak dovnitř projektového týmu, tak navenek, směrem k veřejnosti laické i odborné. Nedostatky v těchto aspektech mohou projekt výrazně oslabit a ohrozit na jeho úspěšnosti. Podstatným předpokladem úspěchu projektu bude také uznání jeho pozitivních dopadů na životy rodin s dětmi napříč politickým spektrem, k čemuž může přispět důkladná medializace a pokračování v realizaci odborného panelu se zástupci obcí a poskytovateli sociálního bydlení. Jako důležité se zdá být také propojení s Platformou pro sociální bydlení, která se zasazuje o šíření přístupu Housing first. V současnosti je tento přístup nově pilotován v Liberci. Na státní úrovni probíhá evaluace pilotních projektů sociálního bydlení v 16 obcích České republiky (Brno je jedním z evaluovaných měst). Z těchto faktů vyplývá, že i nadále můžeme očekávat zájem některých obcí a krajů podílet se na efektivním řešení bytové nouze rodin s dětmi.

6.2 DOPORUČENÍ PRO POKRAČOVÁNÍ IMPLEMENTACE PROJEKTU RAPID RE-HOUSING

Evaluační tým vymezil na základě výše předložené Průběžné evaluační zprávy I projektovému týmu doporučení vztahující se k oblasti sociální práce, projektového managementu, medializace a udržení bydlení. Doporučení zčásti navazují na interní doporučení komunikovaná projektovému týmu po realizaci letního evaluačního workshopu.

Oblast sociální práce

- Zaměření se na oddělenost bydlení a podpory.
- Zaměření terénního týmu na otevřenou komunikaci, nehodnotící přístup a naslouchání.
- Zaměření na synergičnost postupu jednotlivých aktérů při snižování prodlev v placení nájmu.

Oblast projektového managementu

- Důsledné a kontinuální předávání informací v rámci projektového týmu.
- Vzájemná spolupráce zapojených aktérů.
- Účast všech zapojených aktérů na projektovém týmu (včetně ÚP a MČ) a společných týdenních poradách OSP MMB a IQRS.

Oblast medializace

- Vypracování databáze mediálních kontaktů a harmonogramu tiskových zpráv (TZ) na základě milníků projektu; zajištění TZ alespoň každé dva měsíce.
- Zřízení a propagování samostatné webové prezentace projektu (obsahující často kladené dotazy (FAQ), příběhy klientů, čísla, základní informace, historii projektu) a Facebookové stránky projektu provázané na web. Zatím je k dispozici dočasný web projektu.
- Strukturované informování klientů o obsahu projektu a průběžných výsledcích. Podpora rodin, aby uměly argumentovat, za jakých podmínek získaly bydlení. Informování klienti mohou fungovat jako komunikační médium.
- Příprava informačních letáků a plakátů, zaměření se na FAQ a vyvracení mýtů, (že lidé dostali byty darem, že byty byly pouze pro problémové apod.).

Oblast udržení bydlení

- Vypracování metodického postupu vystěhování rodin s exitem do adekvátního ubytování či krizového bydlení.
- Svolání krizové případové konference v momentu ohrožení ztrátou bydlení (při nezaplacení druhého nájmu) a vypracování krizového individuálního plánu rodiny.



Seznam tabulek

Tabulka č. 1 Pracovní zařazení klíčových aktérů

Tabulka č. 2 Počáteční obavy z realizace RRH

Tabulka č. 3 Očekávané dopady projektu

Tabulka č. 4 Témata sociální práce při a po přestěhování rodiny do bytu

Tabulka č. 5 Témata sociální práce po zabydlení rodiny

Tabulka č. 6 Metody a techniky sociální práce s rodinami v RRH

Tabulka č. 7 Komparace specifických znaků podpory

Tabulka č. 8 Mediální výstupy

Tabulka č. 9 Pozitivní dopady v krátkodobém horizontu

Tabulka č. 10 Negativní dopady v krátkodobém horizontu

Příloha č. 1 Návaznost na evaluační otázky

Tabulka Evaluační otázky ve vztahu k typům evaluačních výstupů

Evaluační otázka	Typy evaluačních výstupů		
RELEVANCE A INOVATIVNOST			
1. Jak je inovační řešení společensky potřebné?	AVS		
2. V jakém kontextu je model RRH nový oproti alternativním přístupům?		PEZ	ZEZ
3. Jaký je výchozí stav (a potřeby) rodin bez domova v Brně?	AVS		
4. Jak na výchozí stav (tyto potřeby) odpovídá projekt?		PEZ	ZEZ
5. Jaké jsou předpoklady a rizika úspěchu?		PEZ	
6. Jaké jsou strategie k omezení rizik?			ZEZ
7. Jaký je aktuální stav a zájem o řešení situace rodin bez domova?		PEZ	
8. Jaký je zájem, vliv a role klíčových aktérů v projektu? Jaké představují hrozby či příležitosti a možnosti spolupráce pro RRH?		PEZ	
ÚČINNOST/EFEKTIVITA/ÚSPORNOST			
9. Jaké jsou díky projektu očekávané a skutečné úspory z veřejných zdrojů?			ZEZ
10. Jak účinné jsou nastavené procesy? (koordinace bytů a sociální práce, nastěhování a důvody odmítnutí účasti v projektu)?		PEZ	
ÚČELNOST/EFEKTIVNOST			
11. Do jaké míry byly naplněny očekávané výstupy, výsledky a cíle projektu RRH?			ZEZ
12. Co pozitivně či negativně ovlivnilo funkčnost RRH v Brně?		PEZ	ZEZ
DOPADY			
13. Do jaké míry si rodiny udržely díky projektu RRH bydlení a jak se zvýšil jejich blahobyt? (impakt)		PEZ	ZEZ
14. Jaký typ empowermentu cílové skupiny byl díky inovaci dosažen (příležitost volby, možnost volby, naplnění volby při řešení problému)?			ZEZ
15. Jaké jsou další, očekávané a neočekávané, pozitivní a negativní dopady projektu?			ZEZ
16. Jak jsou konfliktní či nežádoucí dopady řešeny?		PEZ	ZEZ
UDRŽITELNOST, UPSCALING A SYSTÉMOVÁ ZMĚNA			
17. Do jaké míry jsou přínosy pro cílovou skupinu udržitelné? (podniknuté kroky, jejich efekty)		PEZ	ZEZ
18. Za jakých předpokladů může RRH v Brně dále pokračovat? (předpoklady a rizika)			ZEZ
19. Jak model RRH funguje a v čem je lepší ve srovnání s jinými řešeními sociálního bydlení?			ZEZ
20. Do jaké míry má realizované řešení systémový charakter? (vede k dlouhodobé změně chování a podmínek života cíl. skupiny s menšími nároky na veřejné zdroje)			ZEZ
21. Za jakých podmínek je vhodné model RRH dále šířit? (přenositelnost)			ZEZ

Vysvětlivky: AVS = Analýza výchozího stavu, PEZ = Průběžná evaluační zpráva, ZEZ = Závěrečná evaluační zpráva

Příloha č. 2 PEZ 1 – otevřené kódování

1. Otevřené kódování (formativní evaluace)

Z otevřeného kódování vyvstalo několik tematických kategorií formativní evaluace:

Tabulka č. 1 Tematické kategorie formativní evaluace

Tematické kategorie	Zdroj dat
Kontext projektu RRH	Klíčovní aktéři, rodiny
Klíčové faktory implementace	Klíčovní aktéři, rodiny
Sousedské soužití	Terénní tým, rodiny, dokumenty OSP MMB
Témata sociální práce (při přestěhování, po zabydlení)	Terénní tým
Metody a techniky sociální práce	Terénní tým
Specifika podpory rodin	Terénní tým
Zabydlení rodin	Terénní tým, rodiny
Výzvy	Klíčovní aktéři, rodiny, terénní tým, pracovníci Magistrátu
Doporučení	Klíčovní aktéři, rodiny, terénní tým, pracovníci Magistrátu

Zdroj: Vlastní analýza

2. Otevřené kódování (sumativní evaluace)

Z otevřeného kódování vyvstalo několik tematických kategorií pro sumativní evaluaci. Těžiště sumativní evaluace však spočívá v kvantitativním výzkumu (RCT metodě), které bude věnována separátní průběžná evaluační zpráva.

Tabulka č. 2 Tematické kategorie sumativní evaluace

Tematické kategorie	Zdroj dat
Vnímaná změna pozitivní	Rodiny
Domov	Rodiny
Vnímané dopady negativní	Terénní tým
Udržitelnost bydlení	Dokumenty OSP MMB

Zdroj: Vlastní analýza

Název: Průběžná evaluační zpráva 1
„Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi
(Rapid Re-Housing)“

Autoři: Ing. Inka Bartošová, MAS (roz. Píbilová),
Mgr. Eliška Černá, Ph. D. (roz. Lindovská),
Mgr. Štěpán Ripka, Ph. D.

Jazyková korektura: Mgr. Věra Nováková

Fotografie: Barbora Kleinhamplová

Název a adresa nakladatele: Ostravská univerzita, Dvořákova 7, 701 03 Ostrava

Místo vydání: Ostrava

Vydání: první, 2018

© Ostravská univerzita 2018

ISBN:978-80-7599-052-5