

Ostravská univerzita
Fakulta sociálních studií

Metodika inovačního řešení

„Housing First pro rodiny s dětmi“

Ing. Inka Bartošová, MAS, Mgr. Eliška Černá, Ph.D., Marie Ferencová,
Mgr. et Mgr. Adam Fialík, Bc. Martin Freund, Marie Giňová,
Bc. Daniel Janeček, Mgr. Lucie Kopšo, Mgr. Petr Kubala, Ph.D., Ing. Vít Lesák,
Bc. Jan Milota, Ing. Karel Novák, Mgr. Štěpán Ripka, Ph.D.,
doc. Ing. Rostislav Staněk, Ph.D.

Metodika inovačního řešení

„Housing First pro rodiny s dětmi“

Název: Metodika inovačního řešení
„Housing First pro rodiny s dětmi“

Autoři: Ing. Inka Bartošová, MAS, Mgr. Eliška Černá, Ph.D., Marie Ferencová,
Mgr. et Mgr. Adam Fialík, Bc. Martin Freund, Marie Giňová, Bc. Daniel Janeček,
Mgr. Lucie Kopšo, Mgr. Petr Kubala, Ph.D., Ing. Vít Lesák, Bc. Jan Milota,
Ing. Karel Novák, Mgr. Štěpán Ripka, Ph.D., doc. Ing. Rostislav Staněk, Ph.D.

Tento text, Metodika inovačního řešení je revidovaným, druhým vydáním původní Metodiky inovačního řešení s názvem „Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)“, která vznikla 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.

© Ostravská univerzita

ISBN 978-80-7599-305-2 (online ; pdf)
ISBN:978-80-7599-050-1 (1.vyd.)

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, Mgr. Eliška Černá, Ph.D., Marie Ferencová, Mgr. et Mgr. Adam Fialík, Bc. Martin Freund, Marie Giňová, Bc. Daniel Janeček, Mgr. Lucie Kopšo, Mgr. Petr Kubala, Ph.D., Ing. Vít Lesák, Bc. Jan Milota, Ing. Karel Novák, Mgr. Štěpán Ripka, Ph.D., doc. Ing. Rostislav Staněk, Ph.D.
Editorky	Mgr. Eliška Černá, Ph.D., Ing. Inka Bartošová, MAS
Odborní recenzenti:	Mgr. Jan Snopek Mgr. Kateřina Sidiropulu Janků, Ph.D.
Kontakt	eliska.cerna@osu.cz; stepan.ripka@socialnibydleni.org; inka@evaluace.com

Obsah

Úvod.....	7
1. Housing First pro rodiny s dětmi v Brně.....	8
1.1 Základní teze a principy Bydlení především	8
1.2 Zavádění Bydlení především pro rodiny s dětmi v brněnském kontextu	10
1.2.1 Personální kapacity a struktura týmu.....	10
1.2.2 Klíčové faktory implementace	11
1.2.3 Finanční nákladnost inovačního řešení.....	11
2. Registrační týden – nástroj vyhodnocování bytové nouze rodin v obci.....	13
2.1 Registrační týden jako součást plánu na ukončování bezdomovectví v obci.....	13
2.2 Příprava Registračního týdne.....	14
2.3 Průběh Registračního týdne v Brně.....	16
2.4 Doporučení pro obdobné projekty a šíření inovačního řešení.....	18
3. Evaluace včetně randomizovaného kontrolovaného experimentu	19
3.1 Hlavní výzkumná otázka, cíle a evaluační metody.....	19
3.2 Randomizovaný kontrolovaný experiment	20
3.2.1 Teorie změny	20
3.2.2 Očekávané primární a sekundární výsledky intervence	20
3.2.3 Časový harmonogram výběru rodin	23
3.2.4 Postup sběru dat	24
3.2.5 Testování totožnosti intervenční a kontrolní skupiny	25
3.3 Doporučení pro obdobné projekty a šíření inovačního řešení.....	25
4. Zabydlování rodin.....	27
4.1 Praktické mapování bytového fondu	27
4.2 Finanční dostupnost bydlení - náklady na bydlení.....	28
4.3 Správa bytového fondu.....	29
4.4 Harmonogramy podpisů nájemních smluv	29
4.5 Příprava bytu k nastěhování.....	30
4.6 Předání bytu a zabydlení	30
4.7 Doporučení pro obdobné projekty a šíření inovačního řešení.....	31

5. Vzdělávání pracovníků v přímé práci s rodinami	32
5.1 Vstupní školení.....	32
5.2 Trénink motivačních rozhovorů	32
5.3 Specifické tréninky	33
5.4 Tematické semináře.....	34
5.5 Kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách.....	34
5.6 Supervize.....	35
5.7 Intervize.....	35
5.8 Doporučení pro obdobné projekty a šíření inovačního řešení.....	36
6. Komplexní sociální práce s rodinami.....	37
6.1 Struktura týmu pracovníků zapojených do přímé podpory rodin.....	37
6.2 Sociální práce před zabydlením.....	39
6.2.1 Povinné podmínky při vstupu do projektu.....	40
6.2.2 První kontakt	39
6.2.3 Mapování potřeb a schopností rodiny	41
6.2.4 Matching – systémová propojení	42
6.2.5 Zajištění nezbytné administrativy	43
6.3 Sociální práce po zabydlení	44
6.3.1 Podpora v udržení bydlení	44
6.3.2 Podpora v sousedském soužití.....	44
6.3.3 Podpora při placení nájmu a služeb	45
6.3.4 Podpora v dalších oblastech	46
6.3.5 Spolupráce s dalšími subjekty při udržení bydlení rodin.....	47
6.3.6 Ohrožení nájemní smlouvy a možné intervence.....	47
6.3.7 Vystěhování a podpora při exitu z projektu	49
6.3.8 Prodlužování nájemních smluv	49
6.4 Podpora dětí v rámci sociální práce s rodinou.....	50
6.4.1 Spolupráce mezi sociálním pedagogem a zapojenými aktéry	50
6.4.2 Typy zakázek.....	51
6.4.3 Způsoby poskytování podpory dětem	52
6.4.4 Vyhodnocení bydlení s důrazem na potřeby dětí.....	52
6.4.5 Práce s přáním, požadavky a cíli dítěte.....	52
6.4.6 Zakázka dítěte.....	53
6.4.7 Individuální plány dítěte.....	54
6.5 Doporučení pro obdobné projekty a šíření inovačního řešení.....	55

6.5.1 Doporučení pro komplexní sociální práci s rodinou.....	55
6.5.2 Doporučení pro podporu poskytovanou dětem	55
7. Zapojení stakeholderů.....	56
7.1 Politická reprezentace.....	56
7.1.1 Komunikace s politickými aktéry před započítím realizace projektu.....	56
7.1.2 Informování členů lokálních politických stran v průběhu realizace	57
7.2 PR a komunikace s veřejností	57
7.3 Odborný panel zástupců obcí a neziskových organizací	58
7.3.1 Cíle a obsazení odborného panelu.....	58
7.3.2 Nastavení odborného panelu a diskutovaných témat	58
7.3.3 Diskutovaná témata	59
7.3.4. Reflexe realizace aktivity a naplňování cílů odborného panelu	59
7.4 Doporučení pro obdobné projekty a šíření inovačního řešení.....	60
Závěr.....	61
Seznam příloh.....	62
Přílohy.....	63

Úvod

V této publikaci se věnujeme popisu inovačního řešení projektu Rapid Re-Housing pro rodiny s dětmi ve městě Brně.

Cílem projektu bylo ukončení bezdomovectví 50 rodin s dětmi v bytové nouzi (žijících v ubytovnách či jiných formách podstandardního bydlení) prostřednictvím několika klíčových aktivit:

- sčítání rodin s dětmi v bytové nouzi ve městě Brně (tzv. Registrační týden) a výběr 50 rodin do intervenční a 100 rodin do kontrolní skupiny;
- vzdělávání terénního týmu poskytujícího podporu v bytech v sociální práci zaměřené na silné stránky klienta pionýry přístupu Housing First v Holandsku organizací HVO Querido Discus.;
- zabydlení 50 rodin do bytů;
- komplexní sociální práce s rodinami v bytech;
- pravidelná setkávání stakeholderů (politické a odborné reprezentace);
- evaluace včetně randomizovaného kontrolovaného experimentu.

Metodika je strukturována do sedmi kapitol, vypovídajících o procesu zavádění inovačního řešení Housing First (nebo také Bydlení především) pro rodiny s dětmi v českém kontextu.

Publikace v první kapitole vymezuje koncept Bydlení především a podstatné aspekty jeho pilotování pro rodiny s dětmi v Brně. Druhá kapitola v detailu popisuje Registrační týden jako nástroj mapování bytové nouze rodin s dětmi v Brně. Ve třetí kapitole je objasněna evaluace projektu včetně randomizovaného kontrolovaného experimentu. Čtvrtá kapitola specifikuje zabydlení rodin. Pátá kapitola se věnuje vzdělávání pracovníků v přímé práci s rodinami. Šestá kapitola rozvíjí téma komplexní podpory rodin před a po zabydlení a podpory dětí. V sedmé kapitole je vymezeno zapojení stakeholderů, zejména politické reprezentace, úředníků na obcích a neziskových organizací věnujících se sociálnímu bydlení.

Metodika je určena všem, kteří mají zájem o replikaci inovačního řešení ukončování bezdomovectví pomocí Rapid Re-Housing, či o nastavování podobných projektů, tedy především čtenářům z řad:

- úředníků sociálních odborů měst, městských částí, krajů a ministerstev;
- poskytovatelů sociálních služeb;
- sociálních pracovníků a dalších pomáhajících profesí;
- poučené veřejnosti, včetně masmédií.

Dále je určena:

- akademické a výzkumné odborné veřejnosti, zejména těm, kdo se odborně zaměřují či se chtějí věnovat evaluacím, včetně randomizovaného kontrolovaného experimentu (a to i mimo oblast bydlení).

Cílem Metodiky je srozumitelnou cestou představit metodu Bydlení především v její aplikaci na cílovou skupinu rodin s dětmi v českém prostředí a umožnit tak replikaci tohoto způsobu ukončování bezdomovectví dalším zainteresovaným subjektům, aktérům a institucím.

Metodika vychází z chápání bydlení jako základní lidské potřeby a práva pro každého. Jejím posláním je tedy podpořit tento způsob vztahování se k bydlení a bytové nouzi u co nejvíce subjektů, aktérů a institucí podílejících se na řešení bezdomovectví v Česku.

1. Housing First pro rodiny s dětmi v Brně

Inka Bartoňová, Eliška Černá

Brněnský projekt Rapid Re-Housing vychází z principů **Bydlení především (Housing First)** přizpůsobených cílové skupině rodin s dětmi a českému kontextu sociálních služeb včetně dávek na bydlení.

1.1 ZÁKLADNÍ TEZE A PRINCIPY BYDLENÍ PŘEDEVŠÍM

Bydlení především vyvinul Dr. Sam Tsemberis v New Yorku v roce 1992. Záhy se ukázalo, že se jedná o velmi úspěšnou formu boje s bezdomovectvím mezi osobami s vysokou potřebou podpory (tedy osoby chronicky bez domova, trpící závažným duševním onemocněním často v kombinaci se závislostí na návykových látkách) v USA a Kanadě a v několika evropských zemích.¹

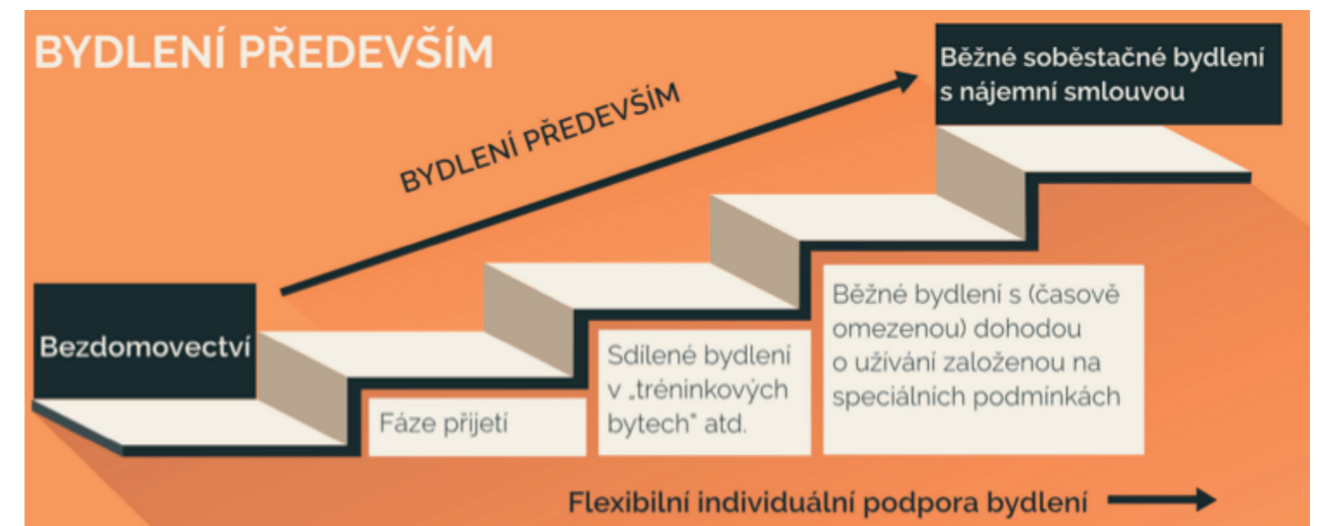
Koncept Bydlení především je vytvořen pro osoby, které potřebují intenzivní sociální podporu, aby byly schopné opustit situaci bezdomovectví. Mezi cílové skupiny, kterým Bydlení především pomáhá, patří lidé bez domova s vážným duševním onemocněním či vážnými diagnózami, drogově či alkoholově závislí lidé bez domova a dále lidé bez domova ve špatném zdravotním stavu, s omezujícími chorobami a postiženími. Bydlení především se ukázalo být efektivní také pro osoby, které zakoušejí dlouhodobé či opakované bezdomovectví a které navíc postrádají i sociální podporu, tzn. pomoc přátel či rodiny, a nejsou součástí žádné komunity. Ve Spojených státech a Kanadě jsou programy Bydlení především využívány v omezené míře také rodinami a mladými lidmi.

Bydlení především využívá bydlení spíše jako východisko než jako cíl. Poskytnutí bydlení je prvotní aktivita programu Bydlení především, odtud původní název „Housing First“. V rámci Bydlení především je možné se okamžitě zaměřit na umožnění bydlení ve vlastním domově a v běžném sousedství. Bydlení především se také zaměřuje na zlepšení zdravotního stavu, životní spokojenosti a sociální podpory lidí bez domova, se kterými pracuje.

To je velký rozdíl oproti službám pro lidi bez domova, které se snaží připravit osoby s vysokou potřebou podpory na bydlení ještě předtím, než se mohou nastěhovat do bytu (přístup známý jako „Housing Ready“, v ČR jako dostupné bydlení). Některé existující modely služeb pro lidi bez domova vyžadují, aby klient prokázal abstinenci nebo ochotu léčit se a absolvoval trénink samostatného života ještě předtím, než je mu bydlení poskytnuto. V těchto typech služeb pro osoby bez domova přichází bydlení na řadu jako poslední. Dostupné bydlení se opakovaně ukázalo být neefektivní pro ukončování bezdomovectví, zejména v případě klientů s komplexními potřebami.²

¹ Tsemberis, S., Asmussen, S. (1999). From Streets to Homes, Alcoholism Treatment Quarterly, 17:1-2, 113-131, DOI: 10.1300/J020v17n01_07

² Kocman, D., Klepal, J. (2016). Dostupné bydlení: evaluace. Praha: Úřad vlády ČR - Agentura pro sociální začleňování. Dostupné z: https://www.soc.cas.cz/sites/default/files/publikace/kocman_a_klepal_2016_evaluace-prostupne-bydleni_fin_print.pdf



Obrázek 1 Shrnutí rozdílů mezi Bydlením především a víceúrovňovým systémem

Bydlení především tak poskytuje rodinám bez domova místo azylového domu či ubytovny stabilní, finančně dostupné bydlení společně s podporou v podobě sociální práce na udržení tohoto bydlení. Základními principy jsou:



Obrázek 2 Základní principy Bydlení především

Bydlení především poskytuje lidem bez domova vysokou míru možnosti volby a kontroly. Klienti Bydlení především jsou aktivně povzbuzováni k minimalizaci újmy způsobené užíváním drog a alkoholu (přístup Harm Reduction) a také k léčení, není to však od nich vyžadováno. Jiné programy pro osoby bez domova, jako například víceúrovňové (dostupné) systémy, často vyžadují, aby klienti docházeli na léčení a vyvarovali se alkoholu a drog ještě před tím, než jim bydlení poskytnuto. V těchto případech mohou být tyto osoby vystěhovány z bytu, pokud nedodržují podmínky léčby nebo pokračují v konzumaci drog či alkoholu.

Výzkumy v USA, Kanadě a Evropě ukazují, že Bydlení především všeobecně ukončuje bezdomovectví u nejméně osmi lidí z deseti. Byl také prokázán úspěch napříč různými skupinami lidí bez domova. Bydlení především funguje velmi dobře u osob, které nejsou dobře integrovány ve společnosti po dlouhodobém či opakovaném bezdomovectví, dále u lidí s vážným duševním onemocněním a/nebo problémy s drogami a alkoholem a také u osob ve špatném zdravotním stavu.

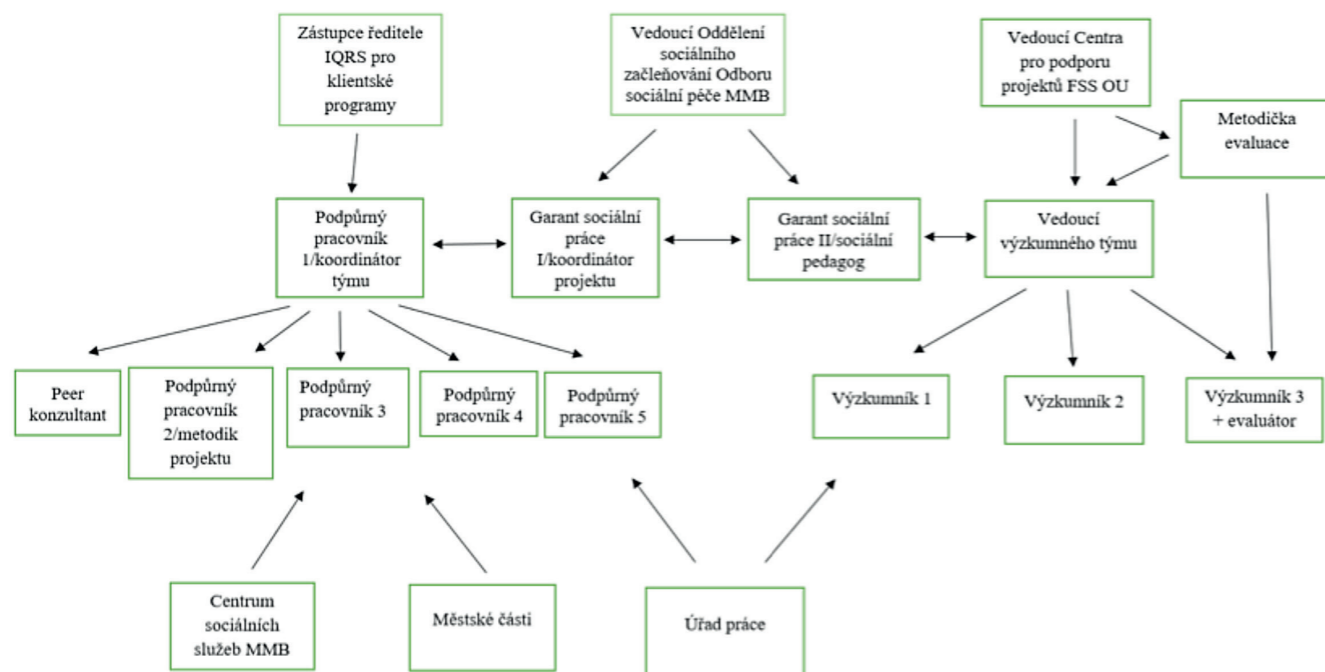
Bydlení především se stalo neprogresivnější inovací v oblasti sociální politiky a v posledním desetiletí se šíří v mnoha evropských státech (Skotsko, Dánsko, Francie, Portugalsko, Holandsko, Itálie a další), ale také v USA (kde byl původně vyvinut), Kanadě či na Novém Zélandu. Inovativnost tohoto přístupu spočívá v šíření intervence založené na výzkumných datech (většina projektů je evaluována, v mnoha případech jsou statisticky ověřovány dopady zabydlení domácností bez domova).

Detailně je možné se o přístupu Housing First dočíst v online publikaci „Evropská příručka Bydlení především“ nebo také v publikaci „Housing First: model Pathways“³, odkud jsou převzaty informace výše.

1.2 ZAVÁDĚNÍ BYDLENÍ PŘEDEVŠÍM PRO RODINY S DĚTMI V BRNĚNSKÉM KONTEXTU

1.2.1 Personální kapacity a struktura týmu

Inovační řešení bylo zaváděno v úzké spolupráci tří partnerů – Magistrátu města Brna, neziskové organizace IQ Roma Servis a Ostravské univerzity. Dále byla spolupráce rozvíjena zejména s Úřadem práce a městskými částmi. Celou strukturu projektového týmu bychom mohli vyobrazit následovně:



Obrázek 3 Struktura projektového týmu

³ Tsemberis, S. (2020). Housing First: model Pathways ukončení bezdomovectví u osob trpících duševními poruchami a poruchami plynoucími z užívání psychoaktivních látek. Překlad Lenka Faltejsková. Praha: Platforma pro sociální bydlení. Dostupné z: <http://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>

1.2.2 Klíčové faktory implementace

Jako klíčové faktory zavedení inovačního řešení ve městě Brně se podle evaluace ukázaly:

- otevřenost novému způsobu práce ze strany členů projektového týmu;
- politická podpora inovačnímu řešení na lokální úrovni;
- podpora projektovému týmu ze strany vedení klíčových institucí (Magistrátu města Brna a neziskové organizace IQ Roma Servis);
- spolupráce (a síťování institucí, zejména Úřadu práce);
- vzájemná komunikace mezi jednotlivými partnery inovačního řešení (tedy mezi Magistrátem, IQ Roma Servis a Ostravskou univerzitou).

Sociální práce s podpořenými rodinami byla v brněnském kontextu postavena na pěti pilířích:

- navázání vztahu pracovník klient;
- identifikace a využití silných stránek klienta;
- nedirektivnost;
- asertivita sociálního pracovníka v případě ohrožení bydlení;
- využívání pracovníků se zkušeností s bytovou nouzí (peer pracovníků).

Více o zavádění pilotního řešení je možné se dočíst v Průběžné evaluační zprávě⁴.

1.2.3 Finanční nákladnost inovačního řešení

V následujících tabulkách přikládáme vyčíslení finančních nákladů na personální kapacity a výzkumné aktivity v projektu Rapid Re-Housing pro rodiny s dětmi v Brně (jedná se o přímé náklady) a odhad finanční náročnosti replikace inovace.

Magistrát města Brna		
pozice	typ smlouvy	úvazek
metodický garant sociální práce 1	prac. smlouva	1
metodický garant sociální práce 2	prac. smlouva	0,5
garant bytového fondu	prac. smlouva	0,5
celkem za 24 měsíců = 1 756 385, 73 Kč		
IQ Roma servis		
pozice	typ smlouvy	úvazek
metodik sociální práce	prac. smlouva	0,5
garant práce s rodinami	prac. smlouva	0,5
case manager	prac. smlouva	2,5
peer pracovník	DPP	2400 hod.
celkem za 24 měsíců = 2 130 302,16 Kč		
Ostravská univerzita		
pozice	typ smlouvy	úvazek
výzkumník	prac. smlouva	1,3

⁴ Černá, E., Ripka, Š., Bartošová, I. (2018) Průběžná evaluační zpráva 1. Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing), Ostrava: FSS OU. Dostupné z: <https://drive.google.com/file/d/1eSdFZjn0tQnjlfod-Cc5P1-n5mRo93eDo/view>

odborný garant	prac. smlouva	0,1
výzkumník - evaluátor	prac. smlouva	0,2
statistik	DPP	300
metodik evaluace	DPP	172
jazyková korektura průběžné a závěrečné zprávy z výzkumu a evaluační zprávy	DPP	90
oponentské posudky průběžné a závěrečné zprávy z výzkumu a evaluační zprávy	DPP	54
přepisy rozhovorů	DPP	300
celkem za 24 měsíců = 2 171 243, 24 Kč		
celkem realizace financovaná z OPZ (přímé náklady) = 6 057 931, 13 Kč		
IQRS financováno z ostatních zdrojů = 1 880 006, 55 Kč		
celkem celá inovace = 7 937 937, 68 Kč		

Tabulka 1 Inovace – první realizace s výzkumem

Magistrát města Brna		
pozice	typ smlouvy	úvazek
metodický garant sociální práce 1	prac. smlouva	1
metodický garant sociální práce 2	prac. smlouva	0,5
garant bytového fondu	prac. smlouva	0,5
celkem za 24 měsíců = 1 756 385,73 Kč		
IQ Roma servis		
pozice	typ smlouvy	úvazek
metodik sociální práce	prac. smlouva	0,5
garant práce s rodinami	prac. smlouva	0,5
casemanager	prac. smlouva	2,5
peer pracovník	DPP	2400 hod.
celkem za 24 měsíců = 2 130 302,16 Kč		
IQRS financováno z ostatních zdrojů = 1 880 006,55 Kč		

**celkový odhad replikace inovace za 24 měsíců/ 50 rodin
= 5 766 694, 44 Kč**

Tabulka 2 Opakovaná realizace bez potřeby výzkumu

Ve stávajícím propočtu jsou zahrnuty také následující položky, které byly součástí inovačního řešení v Brně:

- doložky právní vymahatelnosti k nájemním smlouvám;
- platby respondentům z cílové skupiny za vyplnění dotazníků (400 - 600 Kč/dotazník);
- licence na software, ve kterém OU zpracovávala zjištěná data.

Položka vzdělávání v metodě Housing First pro sociální pracovníky v kalkulaci zahrnuta není. Školení v metodě Housing First pro tým pracovníků se zahraničními lektory stálo cca 82 000 Kč a bylo hrazeno z jiných než projektových zdrojů.

2. Registrační týden – nástroj vyhodnocování bytové nouze rodin v obci

Štěpán Ripka

Registrační týden je koncentrovaným týdenním úsilím s cílem zmapovat, pokud možno všechny lidi bez domova na daném území, sestavit jejich jmenný seznam a určit míru jejich potřeb. Účastní se ho vedle profesionálů i zástupci veřejnosti. Pomáhá budovat povědomí o rozsahu bezdomovectví a konsenzus o potřebě jej řešit.

Jde o komunitní akci, na jejímž konci jsou před zástupci veřejnosti a médií vyhlášeny výsledky a ideálně také politický plán, jak bezdomovectví vyřešit, respektive první konkrétní kroky pro pomoc.

2.1 REGISTRAČNÍ TÝDEN JAKO SOUČÁST PLÁNU NA UKONČOVÁNÍ BEZDOMOVECTVÍ V OBCI

Registrační týden má smysl dělat, pokud má obec plán (anebo jej chce mít), jak bezdomovectví ukončovat dlouhodobě⁵.

Pro fungující místní integrovaný systém ukončování bezdomovectví je nutné mít aktuální data, která jsou prakticky využitelná ("actionable data"):

- aktuální seznam lidí bez domova, kteří vyjádřili informovaný souhlas se zařazením do databáze,
- údaje o dynamice bezdomovectví.

Je třeba znát odpovědi na tyto otázky: *Kolik lidí na území obce se ročně dostane do bezdomovectví? Co se s nimi děje? Jaká část z nich si svou situaci vyřeší sama? Na jak dlouho? Pro jakou část z nich je bezdomovectví fatální událostí? Pokud se někomu podaří dostat se „z ulice“, jak stabilní je jeho bydlení? Kolik z lidí, kteří si našli bydlení, se opět dostalo na ulici? Jaká je fluktuace směrem do bezdomovectví a odkud tito lidé přicházejí? Jaká část z nich a jak často přicházejí z vězení, dětských domovů a dalších institucí?*

Jedná se o data, na základě kterých je možné jednat. Odpověď na tyto otázky vyžaduje databázi o lidech bez domova, která funguje v reálném čase, do které přispívají jak úřady, tak poskytovatelé sociálních služeb, městská policie a další aktéři, ale která je současně dobře zabezpečená a v souladu s GDPR. V ČR zatím neexistuje město, které by mělo v reálném čase vyčerpávající přehled o počtu, struktuře a ohrožení lidí bez domova / v bytové nouzi, kteří žijí na jeho území. Dokonce neexistuje ani město, které by mělo aktuální seznam lidí bez domova, kterým chce nabídnout řešení.

⁵ Pokud poskytovatel či obec dělají nábor do nového programu Bydlení především, není třeba Registrační týden organizovat, pro tyto účely je naprosto dostačující běžná depistáž.

Registrační týden se v rámci projektu RRH osvědčil jako dobrý první krok při tvoření takového systému. Současně je však cenným nástrojem pro budování místního konsenzu o urgenci problému. Dobrovolníci se tváří v tvář setkají s lidmi bez domova v úplně nové situaci. Jiné zkušenosti z interakcí s lidmi bez domova mohou být negativní, a naopak prohlubovat předsudky. Díky Registračnímu týdnu dobrovolníci vedou zaměřené rozhovory tváří v tvář s konkrétními lidmi bez domova o jejich situaci, potřebách a řešeních. Pokud se místním organizátorům podaří postavit dostatečně silný tým dobrovolníků a dobrovolnic, může vzniknout jádrová skupina, která díky zkušenosti se sběrem a poznáním problému bude hledat řešení a současně významně přispívat k té straně veřejného mínění, která chce řešit bezdomovectví humánním způsobem.

Pro ukončování bezdomovectví je třeba mít prakticky využitelná data na úrovni jednotlivců. Tedy ne statistiky nebo výzkumná zjištění o populaci bezdomovců, pouliční kultuře, či soupis problémů, se kterými se obecně lidé bez domova potýkají. Jde o to, vytvořit jmenný seznam osob, které jsou aktuálně v obci v bytové nouzi / bez domova, tento seznam přetavit v databázi, která bude doplňovat data v reálném čase, a lidem ze seznamu podle jasného klíče nabízet bydlení a podporu. Na obci leží odpovědnost zvolit klíč, podle kterého budou lidé v bytové nouzi prioritizováni do bydlení. Klíčem, který doporučuje Evropská kampaň ukončování pouličního bezdomovectví, je prioritizace podle úrovně ohrožení a nemožnosti vyřešit vlastní bytovou nouzi bez pomoci. Pomůže také odhadnout či zjišťovat, nakolik jsou danému člověku schopny pomoci stávající služby v obci, nebo zda jimi naopak propadá, či zda služby odpovídající jeho potřebám vůbec nejsou přítomné.

Registrační týden je na rozdíl od dalších používaných způsobů „sčítání lidí bez domova“ velmi rychlý a jeho cílem není pouze zjišťovat počet, ale na základě zjištění okamžitě jednat. Registrační týden nemá smysl dělat, pokud obec či místní partneři nenabízejí řešení v podobě nabídky bydlení a podpory – tato metoda je vhodná pro nastartování procesu ukončování bezdomovectví v obci. Registrační týden pomáhá řešit dilema zacílení sociální pomoci – „*řtkají si o pomoc lidé, kteří ji opravdu potřebují, anebo spíše jen lidé, kteří si o ni umějí, mohou, nebo aktuálně chtějí říct*“? Namísto fronty žadatelů nabídne aktuální přehled potřeb konkrétních lidí, na které je možné hledat adekvátní reakci.

Registrační týdny byly vyvinuty v rámci americké kampaně pro řešení bezdomovectví 100 000 domovů. Ukázalo se, že obce, které Registrační týden provedly, pak byly úspěšnější v řešení bezdomovectví, než obce, které registrační týden neměly⁶. Metodologie byla následně vyzkoušena v několika evropských městech (Londýn, Valencie, Barcelona a další) a ve dvou městech českých: v Brně se jednalo o Registrační týden pro rodiny s dětmi, a v Liberci, kde cílová skupina byla definována pouze bytovou nouzí.

2.2 PŘÍPRAVA REGISTRAČNÍHO TÝDNE⁷

Příprava a průběh Registračního týdne má následující fáze:

- Shoda důležitých místních aktérů o ukončování bezdomovectví (většinou místní politici, je ale například možná i aliance poskytovatelů sociálních služeb).
- Sestavení řídicího týmu, sumarizace dostupných informací o cílové skupině a příprava rozpočtu akce.
- Stanovení lokalit šetření.

⁶ Viz Leopold, J, Ho, H (2015): *Evaluation of the 100,000 Homes Campaign. Assessing the Campaign's Effectiveness in Housing the Chronically and Vulnerable Homeless*. Urban Institute. Dostupné na: <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/44391/2000148-Evaluation-of-the-100000-Homes-Campaign.pdf>

⁷ Tato část vychází z toolkitu Evropské kampaně pro ukončování pouličního bezdomovectví <https://www.world-habitat.org/our-programmes/homelessness/campaign-toolkit/>

- Sestavení dotazníku pro šetření.
- Nábor a proškolení dobrovolníků.
- Příprava nabídky bydlení.
- Zajištění prostoru pro školení dobrovolníků, koordinaci dobrovolníků a datové centrum, a také zajištění materiálních zdrojů.
- Sběr, čištění a vyhodnocení dat.
- Publikace výsledků (tisková zpráva, tisková konference) (více v Příloze 1a,b,c,d).

Registrační týden je většinou možné připravit s velmi omezeným rozpočtem, klíčová je však **pozice koordinátora**, který musí mít čas připravovat akci tři měsíce předem a pak ji provést. Tato funkce by měla být placená.

Je třeba sestavit **silný lokální tým** důležitých aktérů z různých sektorů v místní komunitě. Tým, který připravuje Registrační týden, může být velmi potřebný i po skončení Registračního týdne, například může být velmi inovativní při hledání nových místních řešení bezdomovectví. Mezi hlavní zásady patří, že členové týmu se musí shodnout na společném cíli, projevit ochotu sdílet informace a řešení, kooperovat a sdílet uznání. Jde o podobný tým, jaký je třeba pro jakýkoliv úspěšný proces strategického plánování, je vhodné do týmu přibrat i lidi, kteří se třeba přímo tématu bezdomovectví nevěnují, ale kterých se sociální bydlení přímo či nepřímo dotýká. Otevírá se tak možnost další spolupráce, využití zdrojů, se kterými většinou sektor poskytovatelů služeb bezdomovectví nepočítá, a veřejné přijetí.

O kom všem můžeme uvažovat jako o možných členech týmu? Například majitelé bytového fondu, lidé se zkušeností bezdomovectví, poskytovatelé služeb, náboženské skupiny a církve, nadace a filantropové, kameramani a fotografové, volení zástupci obce a regionu, vládní organizace, terénní služby, zdravotní služby, organizace pracující s lidmi bez domova, banky a spořitelny, univerzita a studentské organizace, místní podnikatelé, městská policie a justiční orgány, poradní výbory, či orgány samosprávy. Tito členové se podílejí na přípravě dobrovolně, případně v rámci své pracovní doby.

Dopředu je třeba získat **co nejvíce dat o cílové skupině** Registračního týdne, aby bylo možné naplánovat potřebné kapacity pro dotazování, učinit definitivní rozhodnutí o cílové skupině Registračního týdne. O lidech bez přístřeší v Liberci měla výborný přehled městská policie. Jinde působí organizace, které pokrývají velkou část města terénními týmy, nebo je organizací více. Obecní úřad zná počet osob s trvalým bydlištěm na adrese obecního úřadu a Úřad práce ČR ví, kolik lidí pobírajících příspěvek na živobytí má adresu na obecním úřadu. Všechny takové odhady je však nutné brát s velkou rezervou. Například v Brně na základě evidence příjemců dávek a velmi detailní znalosti neziskových organizací byl počet rodin v bytové nouzi odhadován dlouhodobě na 250-300. Během Registračního týdne se jich podařilo najít 421. Na základě odhadů je však možné alespoň hrubě odhadovat počty dobrovolníků, kteří budou během Registračního týdne potřeba jako tazatelé, ale i těch, kteří budou data zpracovávat.

Je třeba **připravit rozpočet akce**. Výše bylo řečeno, že je nutné zaplatit koordinátora, pokud není na tuto práci vyčleněn zaměstnanec některé z pořádajících organizací. Též je vhodné mít k dispozici finanční odměnu pro případné spolupracovníky z cílové skupiny. Během Registračního týdne bude vhodné na centrálním místě nabízet jídlo a pití dobrovolníkům, kteří vyrážejí do terénu, nebo se naopak z terénu vracejí s již vyplněnými dotazníky. Bude třeba vytisknout dostatečný počet dotazníků, zajistit kancelářské potřeby, pokud dotazování probíhá za tmy, také svítilny, dále dárky či dárkové poukazy pro respondenty, balíčky základní výbavy pro lidi nejvíce potřebné, lékárníčku, či desinfekční gel pro tazatele. Je dobré myslet i na místní cestovné tazatelů. V případě, že do města zveze i tazatele přespolní, potom cestovné a náklady na ubytování. Akci

dodá na atraktivitě, pokud se tazatelům vytisknou trička, jsou pak respondenty i lépe rozeznatelní. Dobré je mít základní informační leták o akci, který je možné rozdat, případně další informační a propagační materiály (například dostupných sociálních služeb).

Dalším krokem je **mapování lokalit šetření**. Koordinátor postupně sbírá údaje o možných místech, kde se nalézají lidé bez domova / v bytové nouzi, sestavuje mapu s „hot spoty“. Informace čerpá z několika zdrojů, ideálně od terénních služeb, sociálních kurátorů, městské policie, poskytovatelů sociálních služeb, místních dobrovolnických sdružení, lidí bez domova / v bytové nouzi, orgánů sociálně-právní ochrany dětí a dalších. Údaje zanáší buď na fyzickou, nebo na elektronickou mapu, následně dojde ke sjednocení do jedné mapy. Území je následně třeba rozdělit na oblasti, které budou mít na starost jednotlivé týmy dobrovolníků.

Samostatná skupina by měla připravit **nástroj pro dotazování**. Čas nutný pro vyplnění nesmí překročit 20-30 minut: čím bude dotazník kratší, tím větší je šance na jeho úspěšné vyplnění. Dotazník musí obsahovat informovaný souhlas a informaci o způsobu nakládání s daty v souladu s GDPR. Dotazník bude následně vkládán do elektronické databáze pro vyhodnocení. Nástroj pro dotazování je třeba pilotovat s cílovou skupinou. Dotazník musí obsahovat jednotný skript, který představuje cíl dotazování a který každý tazatel na začátku rozhovoru přečte (přeříká).

Pro Registrační týden je klíčové dobře a včas zorganizovat **nábor dobrovolníků**. Dobrovolníci mohou být novými spojenci pro řešení bezdomovectví v obci, proto je strategické cílit i na zástupce obcí a krajů, politiky, možné sponzory, významné osobnosti v obci či kraji a na osoby s přístupem ke zdrojům. Někteří dobrovolníci nechtějí do terénu, ti se však budou hodit na přepisování dat. Potřebný počet dobrovolníků se odhadne podle očekávaného počtu dotazování se započítáním přesunů, opakovaných návštěv a pauz. Potřebnou kapacitu týmu dobrovolníků, kteří budou přepisovat dotazníky, lze také určit z očekávaného počtu pozorování. Je dobré mít dostatečnou rezervu. Během Registračního týdne bude třeba dobrovolníky průběžně školit, protože jejich složení se bude proměňovat a je nutné, aby všichni měli základní informace.

2.3 PRŮBĚH REGISTRAČNÍHO TÝDNE V BRNĚ

Registrační týden v Brně sloužil nejen ke zmapování bytové nouze v Brně, ale také jako nábor potenciálních klientů do pilotního projektu Rapid Re-Housing. Hlavním cílem Registračního týdne v Brně bylo získat co nejpřesnější informace o počtu rodin bez domova na území města a také o jejich charakteristikách – jako je skladba a počty členů těchto rodin, bytová historie rodin, míra ohrožení rodin a struktura tohoto ohrožení. Ke zjištění potřebných informací byl použit český překlad kanadské verze dotazníku F-VI-SPDAT v2.0 a z něj vycházející Index zranitelnosti rodin (Příloha 2). Kanadská verze dotazníku byla přípravnou skupinou přeložena do češtiny, skupina dále diskutovala přenositelnost některých kontextů, jako je například univerzální systém zdravotní péče v ČR a také některých konkrétních služeb. Některé důležité otázky z pohledu přípravného týmu naopak v dotazníku chyběly, například zjištění zkušeností s institucionalizací, pobytem v zahraničí, vězením, zkušenost se standardním bydlením a nárok na dávky na bydlení (otázky 41 – 45 dotazníku)⁸.

Na organizaci Registračního týdne se podílela Platforma pro sociální bydlení, ta zaplatila tříměsíční plat koordinátorky, dále Magistrát města Brna (místo pro přípravná setkávání, tazatelé), Evropská

⁸ V době konání Registračního týdne v Brně nebyl dostupný výzkum, který by nezávisle porovnával validitu nástroje VI-SPDAT. Nejnovější výzkum z roku 2018 nedoporučuje VI-SPDAT používat samostatně jako nástroj pro prioritizaci domácností do bydlení, ale vždy pouze v kombinaci s dalšími verifikačními zdroji dat a hodnotícími nástroji. Brown, M et al. (2018) Reliability and validity of the Vulnerability Index-Service Prioritization Decision Assistance Tool (VI-SPDAT) in real-world implementation, *Journal of Social Distress and the Homeless*.

Agentura pro základní práva (odměny pro peer pracovníky, občerstvení pro tazatele) a IQ Roma Servis (poskytnutí zázemí pro celý týden, následné doplnění údajů o rodinách v bytové nouzi, respektive validace údajů). Do přípravy a realizace bylo zapojeno také několik dalších místních NNO.

Dva klíčové faktory úspěšnosti Registračního týdne bylo získání co nejlepšího přehledu o distribuci a počtech rodin v bytové nouzi předem, a rekrutace co největšího počtu dobrovolníků. Data o nejčastějších místech pobytu rodin v bytové nouzi byla kombinována z několika zdrojů: od orgánů sociálně-právní ochrany dětí, sociálních pracovníků a sociálních kurátorů města, sociálních pracovníků Úřadu práce, NNO a od náboženských organizací a dalších zdrojů⁹. Výsledkem kombinace zdrojů byl seznam adres (v některých případech s počty rodin). Dobrovolníky se dařilo shánět především z řad studentů, ale i profesionálů a další veřejnosti. Pro nábor byly použity sociální sítě a osobní komunikace s komunitními vůdci. Přesto se nepodařilo sehnat dostatečný počet dobrovolníků: týden před konáním Registračního týdne bylo zapsáno 30 dobrovolníků, tým však spočítal, že pro hladký průběh bude třeba 60 tazatelů. Přestože organizační schůzky navštěvovalo až 25 účastníků z různých skupin a organizací, ukázalo se, že část z nich se účastnila, aby získala informace, ale nakonec se vlastní prací do Registračního týdne nezapojila, ani ve svých organizacích neudělala nábor dobrovolníků. Pro úspěšný průběh je dobré vyjasnit, že setkání se konají, aby se naplánovala společná akce, a že ode všech přítomných se očekává, že budou na náboru dobrovolníků pracovat. Situaci se podařilo vyřešit díky otevřenosti vedení sociálního odboru Magistrátu města Brna: vedoucí požádal své zaměstnance, aby během Registračního týdne pracovali jako tazatelé a jen díky této posile bylo možné Registrační týden úspěšně uspořádat.

Sčítání probíhalo od 18. 4. 2016 a zahrnovalo všechny rodiny, které dle vytipování neziskových organizací, sociálních pracovníků města Brna i samotných dotazovaných rodin mohly splňovat podmínku nebydlení či nejistého a/nebo nevyhovujícího bydlení. Rodina bez bydlení byla definována jako rodina, která žije v azylovém domě či v ubytovně. V nejistém bydlení pak rodina, která bydlela krátkodobě u příbuzných nebo známých, anebo v bytě, kde je nařízen výkon rozhodnutí vyklizení. Nevyhovujícím bydlením se rozumělo bydlení v bytě, který však svým obyvatelům neumožňoval zajištění základních životních potřeb (nemají funkční záchod a koupelnu umožňující péči o hygienu a/nebo nemají prostor umožňující přípravu jídla), je extrémně přelidněný (na jednu osobu připadá méně než 5m²) a/nebo je tento byt ve špatném technickém stavu (je vlhký, vyskytuje se zde ve větší míře plíseň, je narušená statika, není možné ho vytápět na běžnou pokojovou teplotu). Důležitou roli hrála i definice rodiny. Pro účely sčítání se za rodinu považovala rodina nukleární. Za jedněmi dvěma – v jednom „bytě“ - proto mohlo žít i několik rodin.

Ke zjištění míry i struktury ohrožení rodin byl použit triázní nástroj VI-SPDAT (popsaný v textu výše). Tazatel předčítal jednotlivé otázky a zaznamenával odpovědi do dotazníku. Až na několik výčtových otázek měly všechny otázky formát odpovědi ano/ne. Každá z vyjmenovaných oblastí¹⁰ se bodově hodnotí a konečný součet bodů (index) určuje výslednou míru ohrožení rodiny. Index nabývá rozmezí 0–20 bodů, přičemž čím více bodů rodina získá, tím akutněji potřebuje podporu sociálních služeb.

Celkem bylo provedeno 482 dotazování během Registračního týdne, v následujících týdnech ještě sociální služby do sčítání nahlásily několik dalších rodin. Celkový počet dotazování byl 521. Po odstranění duplicit a kontrole situace bytové nouze u některých z dotázaných domácností, kterou provedli pracovníci IQ Roma Servis, definici rodin v nejistém či nevyhovujícím bydlení nakonec splnilo 421 rodin.

⁹ Spolupracující aktéři nás informovali o místech pobytu a koncentrace lidí v bytové nouzi, ne o konkrétních rodinách, proto nebyl třeba písemný souhlas ke sdílení osobních údajů.

¹⁰ Oblasti: Děti, Historie bydlení a bezdomovectví, Rizika, Socializace a denní fungování, Zdraví, Rodina.

Každý den Registračního týdne začínal školením tazatelů. Ti pak dostali seznam míst, která mají navštívit a dotazníky. Peer pracovníci pracovali jak jako tazatelé, tak jako klíčoví „otevírači dveří“ v některých ubytovnách. Na několika ubytovnách se vyskytly problémy s majiteli, kteří si nepřáli dotazování, tyto situace byly pečlivě vyjednané pracovníky IQ Roma Servis a nakonec se podařilo dotazovat ve všech ubytovnách.

Od druhého dne byli dobrovolníci rozděleni na tazatele a kodéry, kteří vkládali vyplněné dotazníky do webového rozhraní vyvinutého pro tento účel. Jako rozhraní pro vkládání lze použít také google forms či obdobný freeware. Na konci týdne byly vloženy téměř všechny dotazníky a v úterý 26. dubna, tedy dva dny po dokončení dotazování, se konala tisková konference města Brna, kde byly představeny předběžné výsledky týdne. Nicméně trvalo další měsíc, než se podařilo zkontrolovat všechna data a validovat situaci bytové nouze u řady domácností.¹¹

2.4 DOPORUČENÍ PRO OBDOBNÉ PROJEKTY A ŠÍŘENÍ INOVAČNÍHO ŘEŠENÍ

- Klíčové je zajistit dostatečný počet dobrovolníků – nejen profesionálů, ale řady dalších obyvatel obce. Registrační týden je atraktivní akce pro všechny obyvatele obce, kteří mají chuť pomáhat lidem v bytové nouzi. Organizátoři musí samozřejmě dbát na to, aby nemohlo docházet ke zneužití či vnučování pomoci lidem bez domova, kteří o pomoc nestojí. Profesionálové (nejčastěji sociální pracovníci obce a NNO) v tomto smyslu školí přihlášené dobrovolníky. Je lepší mít více dobrovolníků, kteří udělají menší počet dotazování než nedostatek dobrovolníků. Koordinátor vysvětluje členům řídicího výboru a účastníkům přípravných schůzek, že úspěch akce závisí na náboru dostatečného počtu dobrovolníků. Jde o sdílenou odpovědnost všech.
- Kolem Registračního týdne je možné utvořit komunitu občanů, kteří se zajímají o řešení bezdomovectví. Dotazování je náročné, často probíhá v brzkých ranních či večerních hodinách, je příležitostí pro nová setkání.
- Média se o registrační týdny zajímají, je dobré připravit komunikaci pro média, umožnit redaktorkám a redaktorům zúčastnit se „jednoho dne tazatele“, apod.
- Registrační týden nemá smysl organizovat, pokud obec nemá navrženy alespoň první kroky pro řešení – návaznost. Ideální je, pokud se obec zaváže, že na základě Registračního týdne například poskytne bydlení a podporu dvaceti nejvíce ohroženým domácnostem, a současně na základě zjištění připraví akční plán pro řešení bezdomovectví v obci.
- Nabídka bydlení je velmi dobrou incentivou pro respondenty, aby se Registračního týdne účastnili.

¹¹ Závěrečnou zprávu z Registračního týdne je možné nalézt jako Přílohu 1 v Analýze výchozího stavu účastníků z cílové skupiny projektu (Černá, Ripka, Bartošová, 2018). Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/analiza-vychozeho-stavu-zabydleni-rodin.pdf>

3. Evaluace včetně randomizovaného kontrolovaného experimentu

Inka Bartošová, Eliška Černá, Petr Kubala, Štěpán Ripka, Rostislav Staněk

V této kapitole popisujeme evaluaci včetně randomizovaného kontrolovaného experimentu jako hodnotící nástroj inovačního řešení projektu Rapid Re-Housing.

3.1 HLAVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA, CÍLE A EVALUAČNÍ METODY

Evaluace zkoumala implementaci a dopady projektu Rapid Re-Housing pro rodiny s dětmi ve městě Brně.

Primárním účelem evaluace bylo pomoci realizačnímu týmu:

- Modifikovat v rámci možností projekt RRH v jeho průběhu.
- Prokázat MPSV potřebnost sociální inovace a její úspěšnost, tedy dopady, inovativnost, udržitelnost a možnosti šíření RRH v rámci ČR.
- Objasnit, proč a jak bylo dopadů (ne)dosazeno.
- Navrhnout úpravy v modelu Housing First před jeho případným rozšířením v rámci ČR.

Během přípravy evaluace byly v souladu s požadavky MPSV zformulovány evaluační otázky (viz Příloha 3) a následně byla vytvořena evaluační matice (viz Příloha 4), která rozpracovala, z jakých zdrojů a jakým způsobem bude evaluační a výzkumný tým odpovědi získávat a jak je bude zpracovávat. Hlavní evaluační otázkou bylo, do jaké míry si rodiny díky projektu RRH udržely bydlení a jak se zvýšila jejich životní spokojenost. Evaluační design byl u této otázky a dalších otázek týkajících se efektů a dopadů RRH experimentální (viz níže). U zbývajících otázek se jednalo především o neexperimentální zjišťování stavu „před a po“ projektu (v polovině /či na jeho konci).

Metody sběru dat byly smíšené – kvantitativní i kvalitativní:

- Analýza projektových a dalších dokumentů.
- Skupinové diskuse a setkávání evaluátorů s týmem sociálních pracovníků.
- Ohniskové skupiny (skupinové diskuse) s vybranými rodinami z intervenční skupiny na začátku a na konci projektu;
- Polostrukturované rozhovory s klíčovými aktéry implementace a udržitelnosti intervence (například místními politiky, pracovníky bytového odboru, pracovníky Odboru sociální péče a další) na začátku a na konci projektu.
- Plně strukturované rozhovory s rodinami dle dotazníku (viz Příloha 5), které sloužily jako podklad pro randomizovaný kontrolovaný experiment.
- Multiaktérový participativní workshop v červnu 2017, na kterém byly diskutovány předběžné závěry a doporučení z evaluace.

Data byla zpracována pomocí statistické analýzy dat v R statistickém programu, verzi 4.0.5. a kvalitativní tematické analýzy.¹²

3.2 RANDOMIZOVANÝ KONTROLOVANÝ EXPERIMENT

Randomizovaný kontrolovaný experiment (dále jen RCT) byl zvolen kvůli schopnosti přinést důkazy o (ne)účinnosti intervence porovnáním dvou před intervencí totožných skupin. Jde o experimentální metodu s vyhodnocením před a po intervenci. Tento evaluační design má vysokou interní validitu, hodnotí dopad ve srovnání s kontrolní skupinou bez intervence. Umožňuje tedy atribuci – připsat dosažené výsledky a dopady dané intervencí. Je též zajištěna triangulace s využitím kvalitativních metod pro vyhodnocení očekávaných i neočekávaných, pozitivních i negativních dopadů a vysvětlení souvislostí. Alternativní quasi-experimentální (srovnávací skupiny, ovšem bez náhodného výběru) a neexperimentální metody (bez srovnávacích skupin) mají nižší validitu.

3.2.1 Teorie změny

Základní teorie změny experimentu byla shrnuta v projektové žádosti: "Stabilní a finančně dostupné bydlení společně se službami v počátcích zabydlování přinese individuální změny v oblastech školní úspěšnosti, zdraví, snížení počtu dětí v ústavní výchově (prevence odebrání či návrat dětí), ekonomickou stabilitu, aktivnější spolupráci s institucemi a další." Dále byla předpokládána změna v následujících oblastech:

- Intervencelepší stabilitu bydlení a kvalitu života u většiny podpořených osob.
- Intervence povede k navracení dětí z ústavní či pěstounské péče a bude předcházet jejich odebrání.
- Díky intervenci selepší školní docházka dětí.
- Intervencelepší ekonomickou stabilitu rodin (zaměstnatelnost, práce zadlužeností).
- Intervence přispěje ke stabilizaci rodinných rozpočtů.
- Intervence uspoří veřejné prostředky.

3.2.2 Očekávané primární a sekundární výsledky intervence

Primární očekávané výsledky byly definovány na základě rešerše zahraničních studií. Nastěhování rodin do bytů a jejich podpora ve formě intenzivního case managementu s vysokou věrností programu Housing First měly vést k:

- ukončení bezdomovectví rodin;
- zlepšení jistoty bydlení rodin;
- snížení psychosociálního stresu pečujících osob;
- snížení využívání pohotovostních zdravotních služeb.

Hlavním očekávaným výsledkem projektu byla vysoká míra udržení bydlení u intervenčních rodin projektu.

Sekundární výsledky sledovaly vliv projektu na stabilitu a kvalitu bydlení rodin, na zdraví a kvalitu života rodičů a dětí, na sociální integraci rodičů, ekonomickou stabilitu rodin, institucionalizaci dětí a školní docházku dětí.

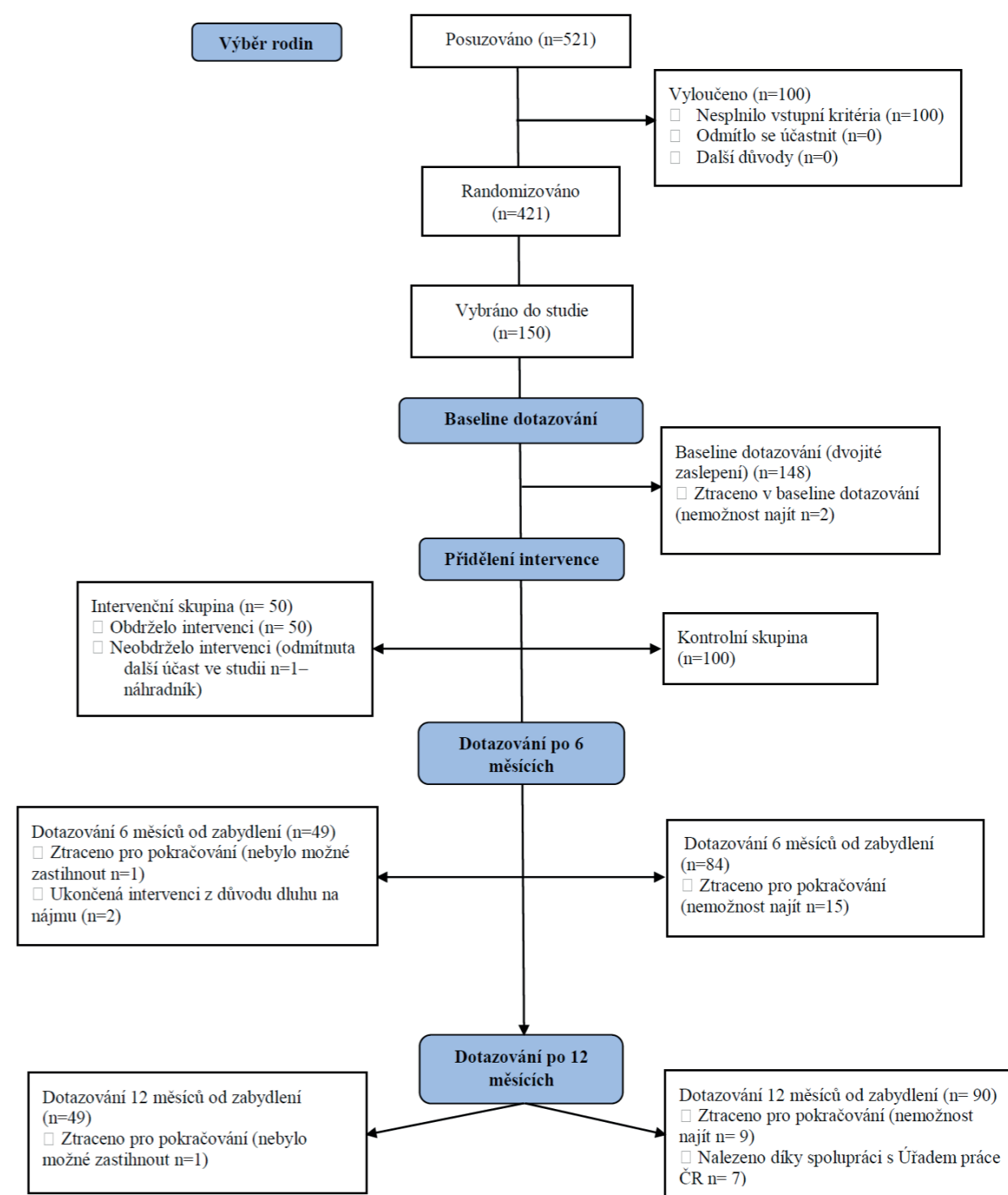
	Očekávaný výsledek	Hlavní indikátory	Zdroje ověření
Primární očekávané výsledky	Snížení času, který rodina stráví bez domova	Počet měsíců bez domova (podle ETHOS).	Dotazování po 6 měsících: Záznam míst, kde rodina posledních šest měsíců žila (po měsíci) Dotazování po 12 měsících: Záznam míst, kde rodina žila od 05/2016 (po měsíci)
	Zlepšení jistoty bydlení	Subjektivně vnímaná jistota bydlení.	Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Odpovědi na: „Myslíte si, že zde budete moci zůstat tak dlouho, jak budete chtít?“
	Snížení psychosociálního stresu pečujících osob	Míra psychosociálního stresu matek.	Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Kesslerův index psychosociálního stresu (K-6)
	Snížení využívání pohotovostních zdravotnických služeb	Souhrnný počet využití pohotovostních služeb a hospitalizací u všech členů rodiny.	Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Odpovědi na: "Kolikrát jste byli Vy nebo někdo z rodiny ošetřeni na pohotovosti, hospitalizovaní v nemocnici v posledních šesti měsících?"
Sekundární očekávané výsledky	Zlepšení stability bydlení	Počet stěhování za posledních 6 měsíců.	Dotazování po 6 a 12 měsících: Odpovědi na: "Kolikrát za posledních 6 měsíců jste se stěhovali?"
	Zlepšení kvality bydlení	- Výskyt problémů spojených s nekvalitním bydlením. - Subjektivně hodnocený stav bydlení.	Dotazování po 6 a 12 měsících: Dotazníková baterie na výskyt problémů spojených s nekvalitním bydlením: Plesnivě zdi Chybí dlaždice v podlaze apod. Velké díry nebo praskliny ve zdech Zápach Nefungující toaleta Nefungující elektřina Netekoucí voda Dotazování po 6 a 12 měsících: Odpovědi na "Jak byste ohodnotila stav Vašeho současného bytu?"
	Zlepšení zdraví a kvality života rodiny	- Souhrnný počet využití pohotovostních služeb a hospitalizací u všech členů rodiny. - Subjektivně vnímaný zdravotní stav pečující osoby a dětí. - Výskyt astmatu a zranění u dětí. - Subjektivní vnímání celkové spokojenosti se životem u pečujících osob.	Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Odpovědi na: "Kolikrát jste byli Vy nebo někdo z rodiny ošetřeni na pohotovosti, hospitalizovaní v nemocnici v posledních šesti měsících?" Dotazování po 6 a 12 měsících: Vyhodnocení zdraví dětí pečující osobou Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Počet zranění dětí a astmatických záchvatů dětí v posledních šesti měsících Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Bodová škála 0-10: "Jak jste v současnosti celkově spokojen/á se svým životem?"

¹² Braun, V., Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2): 77-101.

Zlepšení sociální integrace rodičů	- Míra anomie. - Účast na komunitních setkáních.	Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Sroleho škála: - Nemá cenu obracet se na úřady. - Člověk musí žít jen pro přítomnost. - Člověk se má stále hýře. - Budoucnost je nejistá. - Člověk neví, na koho se může spolehnout. Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Odpovědi na: „Kolikrát za posledních 30 dnů jste se zúčastnil nějaké akce?“
Zlepšení ekonomické stability rodin.	- Částka, která rodinám měsíčně chybí na pokrytí základních potřeb. - Počet dní v měsíci, kdy rodina má hotovost.	Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Odpovědi na: “Kolik Kč měsíčně chybí na základní potřeby rodiny?” Dotazování baseline, po 6 a 12 měsících: Odpovědi na: “Kolik dnů před výplatou vám docházejí peníze?”
Znovusjednocení rodin a prevence institucionalizace	- Počet dětí, které se přistěhovaly zpět z ústavní či pěstounské péče. - Počet dětí odebraných z rodin do ústavní či pěstounské péče.	Dotazování po 6 a 12 měsících.
Zlepšení školní docházky	- Děti budou raději chodit do školy. - Počet zameškaných hodin u školních dětí.	Administrativní data ze škol za dobu září 2016–červen 2018: Počet zameškaných hodin Známkový průměr Záznamy o problematickém chování

Tabulka 3 Očekávané výsledky intervence a jejich indikátory

3.2.3 Časový harmonogram výběru rodin



Obrázek 4 Časový harmonogram výběru

Registrační týden objevil a popsal celkem 421 rodin v bytové nouzi na území města Brna, které souhlasily se zařazením do slosování k účasti v projektu Rapid Re-Housing. Tyto rodiny také předběžně souhlasily s podmínkami projektu, pokud by byly vylosovány do intervenční skupiny (vedle nabídky bydlení v městském bytě také spolupráce se sociálním pracovníkem IQ Roma Servis).

Dne 18. 6. 2016 proběhlo v rámci zasedání Sociální a zdravotní komise Magistrátu města Brna (dále jen MMB) losování rodin pro projekt. Jednalo se o stratifikovaný náhodný výběr podle proměnných, které by dle členů širšího projektového týmu Rapid Re-Housing mohly nejvíce ovlivnit míru udržení bydlení u skupiny intervenční, respektive míru samostatného nalezení bydlení a jeho udržení u skupiny kontrolní. Celkem byly identifikovány tři hlavní faktory:

- počet dětí v rodině;
- etnicita (v tomto případě připsaná);
- míra dluhového zatížení rodiny.

Výzkumný tým však nepovažoval data zjištěná v rámci Registračního týdne o připsané etnicitě a míře zadlužení za dostatečně spolehlivá, a proto bylo zvoleno jako jediné kritérium stratifikace právě počet nezletilých dětí v rodině (aktuálně žijících s rodiči či s potenciálem přistěhovat se do případného nového bydlení například z pobytu v institucionální péči). Skupina 421 rodin tak byla rozřazena do třech strat: 229 rodin s 1-2 dětmi, 76 rodin se 3 dětmi a 116 rodin se 4 a více dětmi. Z těchto strat bylo za dohledu notáře vylosováno 27; 9 a 14 rodin do skupiny intervenční (celkem 50) a 54; 18 a 28 rodin do skupiny kontrolní (celkem 100). Vedle toho bylo vylosováno dalších 10 náhradníků pro intervenční skupinu, další náhradníci pro skupinu kontrolní byli vylosováni v říjnu 2016 a do skupiny intervenční v lednu 2017 (Sociálně-zdravotní komise MMB). Seznam vylosovaných domácností a záznam z losování měli k dispozici pracovníci Odboru sociální péče MMB.

3.2.4 Postup sběru dat

Výzkumný tým byl složen ze tří výzkumníků na částečné úvazky s formálním vzděláním v sociálních vědách, jednoho statistika a metodičky evaluace. Výzkumníci byli proškoleni koordinátorem výzkumného týmu ve vyplňování dotazníků baseline (před nastěhováním rodin do bytů), dotazníků po 6 i 12 měsících od nastěhování, za účelem zvýšení validity zkoumání. Každému výzkumníkovi bylo náhodně přiděleno celkem 50 rodin k dotazování, z intervenční a kontrolní skupiny.

Dotazníkové šetření se skládalo ze tří vln dotazování. První vlna dotazování se odehrála „v bodě nula“, před nastěhováním rodin do bydlení. Její výsledky jsou detailně shrnuty v Analýze výchozího stavu (Černá, Ripka, Píbilová, 2018). Výzkumníci ani rodiny v té době nevěděli, která z rodin je vylosovaná jako intervenční a která jako kontrolní. V takovém případě mluvíme o dvojím zaslepení, za účelem zvýšení validity intervence.

Druhá vlna dotazování se odehrála šest měsíců po nastěhování intervenčních rodin a třetí 12 měsíců od nastěhování rodin (viz časová osa projektu výše). Dotazníky byly pilotně ověřeny před jejich použitím a prošly odbornou konzultací s Vědeckou radou projektu. Pro každou fázi dotazování byly mírně modifikovány. Dotazníky byly rozděleny do několika částí podle sledovaných hlavních a podpůrných indikátorů intervence.

Každá rodina byla v průběhu Registračního týdne požádána o několik kontaktů na sebe, včetně kontaktů na lidi, kteří mají stabilní adresy či telefonní čísla a kteří budou o rodině vědět, pokud se přestěhuje. Při dotazování po šesti měsících navíc výzkumný tým podepisoval s rodinami informované souhlasy za účelem získání dat od Úřadu práce a ze škol (u žáků a studentů). U intervenčních rodin byly navíc podepisovány souhlasy s přístupem do interní databáze IQ Roma Servis.

Každé dotazování bylo finančně odměněno, přičemž finanční částka se postupně zvyšovala pro udržení motivace rodin (400 Kč, 500 Kč a 600 Kč vždy za jedno dotazování o délce 60-90 minut).

Zjištění a závěry z randomizovaného kontrolovaného experimentu a ostatních metod evaluace jsou podrobně popsány v několika dokumentech. Zjištění z baseline dotazování jsou shrnuta v Analýze výchozího stavu (Ripka, Černá, Bartošová 2018). Zjištění ohledně zabydlení po šesti měsících jsou popsána v Průběžné evaluační zprávě 1 (Bartošová, Černá, Ripka, 2018) a v Průběžné evaluační zprávě 2 (Ripka, Černá, Kubala, Staněk 2018). Konečná zjištění a závěry za celý projekt jsou shrnuta v Závěrečné evaluační zprávě (Ripka, Černá, Kubala, Staněk 2018).

3.2.5 Testování totožnosti intervenční a kontrolní skupiny

Přiřazení rodin do kontrolní a intervenční skupiny bylo náhodné. Vzhledem k nevelkému počtu rodin (50 a 100) bylo třeba zkontrolovat, že se rodiny v intervenční a kontrolní skupině v nějakém významném ohledu statisticky neliší. K testování rozdílů byla použita data z baseline dotazníku, a to konkrétně tyto údaje:

- Roky bez bydlení
- Věk poprvé bez domova
- Počet členů domácnosti
- Práce v posledním měsíci
- Hodnocení pracovních příležitostí
- Hodiny práce v posledním měsíci
- Výše příjmu
- Kolik Kč měsíčně chybí na pokrytí základních potřeb
- Jak dlouho před výplatou Vám dochází peníze?
- Zdravotní stav
- Index anomie
- K6 index (Kesslerův index psychosociálního stresu)¹³

V žádné z otázek nebyl nalezen statisticky významný rozdíl mezi skupinami. Všechny p-hodnoty byly větší než 0,1, což znamená, že i při použití 90 % hladiny významnosti (nejméně konzervativní používaná hodnota, která favorizuje nalezení rozdílů) byla nalezena pouze jedna proměnná, kde byl statisticky významný rozdíl mezi kontrolní a intervenční skupinou. Touto proměnnou je index anomie. V intervenční skupině byli lidé s nižším indexem anomie. Nalezení jednoho rozdílu ale v tomto případě nesvědčí o rozdílnosti kvůli tzv. testování mnoha hypotéz (multiple hypothesis testing). Při testování mnoha hypotéz se zvyšuje pravděpodobnost zamítnutí jedné hypotézy čistě v důsledku náhody. Při provedení Holm-Bonferroniovy korekce pro testování mnoha hypotéz, nebylo možné ani jednu z testovaných hypotéz zamítnout na hladině významnosti 90 %. Lze tedy říci, že skupiny byly před započítáním intervence statisticky totožné. Pozdější rozdíly mezi skupinami tak nevznikají v důsledku původní selekce, ale vlivem intervence, a proto je možné měřit průměrný efekt intervence porovnáním intervenční a kontrolní skupiny¹⁴.

¹³ Index je sestaven ze šesti otázek, které zachycují výskyt symptomů vysoké míry stresu. Více v článku: Kessler, R. C., Barker, P. R., Colpe, L. J., Epstein, J. F., Gfroerer, J. C., Hiripi, E., Howes, M. J., Normand, S. T., Mander-scheid, R. W., Walters, E. E., Zaslavsky A. M. (2003). Screening for serious mental illness in the general population. Archives of General Psychiatry, 60, 184 – 189. DOI://doi.org/10.1001/archpsyc.60.2.184.

¹⁴ Pro porovnání totožnosti intervenční a kontrolní skupiny viz (Černá, Ripka, Bartošová 2018).

3.3 DOPORUČENÍ PRO OBDOBNÉ PROJEKTY A ŠÍŘENÍ INOVAČNÍHO ŘEŠENÍ

- S ohledem na náročnost zpracování dat a připomínkování byly výše uvedené dokumenty dokončeny i více než 6 měsíců od termínu sběru dat. Aby evaluace mohla sloužit nejen MPSV, ale zejména realizačnímu týmu pro rozhodování o dalším směřování projektu, je ovšem třeba mít podklady včas. Z tohoto důvodu se jako vhodnější jeví průběžný monitoring a evaluace, jejichž krátké výstupy by mohly být průběžně předkládány realizačnímu týmu a dalším aktérům.
- O ohniskové skupiny byl menší zájem ze strany osob z kontrolní a intervenční skupiny, než evaluační tým očekával, a to i přes nabízené incentivy (potravinové balíčky). Důvodem mohla být intenzivní sociální práce a dotazování v rámci RCT s rodinami – s rodinami tedy relativně často někdo o jejich situaci mluvil. Z důvodu nižší účasti rodin na ohniskových skupinách nebylo možné dodržet původní design, tedy cca 10 lidí v každé skupině, zvláště ženy a muži, zvláště lidé z intervenční (min. 3 FG) a kontrolní skupiny (min. 4 FG), v každé skupině společně rodiny dle očekávané různorodosti odpovědí (věk účastníků FG, počet dětí, rodiny s jedním x oběma rodiči, příp. etnikum). Nábor do skupin musí zajistit osoby, ke které mají rodiny důvěru, tedy ideálně sociální pracovník či jim známý výzkumník (evaluátor).
- Evaluace zahrnující randomizovaný kontrolovaný experiment je sofistikovaným výzkumným nástrojem. Pilotní projekt ovšem nebyl primárně výzkumný. Evaluační a výzkumný tým se proto při jeho hodnocení potýkal s nedostatkem časových a personálních kapacit. Proto se jeví jako vhodnější tyto projekty zadávat primárně jako výzkumné.
- Přesto, že hodnoceny byly dopady na rodiny s dětmi, výzkumný tým již neměl personální a časové kapacity zpracovat perspektivu dětí. Tato v prezentovaných výsledcích chybí.

4. Zabydlování rodin

Jan Milota

Příprava bytového fondu byla pro inovaci klíčovou součástí úvodního plánování. Projekt měl garantovaný počet bytových jednotek vhodných jak velikostí, tak svým umístěním pro zvolenou cílovou skupinu. Bez jasně vymezeného a garantovaného bytového fondu alokovaného pro inovaci nebylo možné spustit oficiální fázi projektu – nábor rodin.

Inovační řešení principiálně oddělovalo pronajímatele a jeho zájmy od poskytovatele podpory zabydleným domácnostem (poskytovatele sociálních služeb). Jedním z nutných důsledků tohoto rozdělení kompetencí byl požadavek, aby pronajímatel, tzn. majitel nebo disponent bytů poskytnutých pro realizaci projektu garantoval neměnný počet vhodných bytových jednotek.

Bytové jednotky poskytoval pronajímatel výhradně pro zabydlení domácností přizvaných do projektu, podílel se na rozhodování o zabydlení konkrétních domácností do konkrétních bytů jasně vymezeným způsobem, garantoval uzavření nájemní smlouvy podle dohodnutých podmínek a k předem dohodnutému termínu.

4.1 PRAKTICKÉ MAPOVÁNÍ BYTOVÉHO FONDU

V přípravné fázi projektu byl rovněž mapován vymezený bytový fond. Mapování znamenalo prohlídku všech bytů poskytnutých do programu, pořízení fotodokumentace a základních informací o bytové jednotce. Mezi nejpodstatnější získávané informace patřilo:

- Adresa a základní popis sousedství (počet bytů, občanská vybavenost, případná rizika a silné stránky).
- Dispozice bytu.
- Umístění bytu v domě a případné bariéry (bez výtahu, nepřítomnost kočárkárny atd.).
- Základní představa o složení sousedství (starší lidé, rodiny s dětmi, restaurace/bar v domě).
- Další významné informace (současné konflikty v sousedství).

U každé bytové jednotky vymezené pro projekt bylo rovněž potřeba zajistit kompetentního pracovníka pronajímatele, který měl k dispozici klíče od bytu a veškeré technické informace, zejména o možnosti zapojit elektřinu a zajistit dodávku všech nezbytných služeb. Zástupce pronajímatele pro správu bytů garantoval především:

- Připravenost konkrétních bytů v dohodnutém termínu.

Doporučení pro praktické mapování bytového fondu

Není-li bytový fond podle uvedených kritérií připraven, nejsou do doby vyřešení problematických oblastí rodiny dále nabírány.

- Termíny ukončení oprav bytů a domů, pokud jsou opravy potřeba.
- Kompletní technickou administrativu k bytům nutnou pro nastěhování domácnosti (zřízení odběrného místa pro elektřinu a plyn, revize elektrických a plynových instalací, revizi všech elektrických a plynových spotřebičů předávaných s bytem, funkčnost vodoinstalace, funkčnost a bezpečnost všech společných instalací v domě, bezpečnost všech veřejně dostupných zařízení v domě).
- Termíny schválení a podpisu nájemních smluv.
- Termíny předání bytu technikem.

Pokud nebyla splněna výše uvedená kritéria pro přípravu bytového fondu, byla svolána porada managementu projektu, na níž se reflektovaly jednotlivé problematické body. Management projektu vytvořil plán nápravy jednotlivých nedostatků a určil termín, k němuž byla provedena náprava.

V případě, že nastala krizová situace rodiny v projektu, u níž nebyl splněn předem určený termín nastěhování do bytu, a rodině se v důsledku toho významně zkomplikovala bytová či jiná situace, postupoval poskytovatel podpory podle těchto kroků:

- Zajistit společně s rodinou preferovanou formu krizového ubytování, pokud je toto za daných okolností nutné.
- Vstoupit do jednání s poskytovatelem současného ubytování a snažit se zprostředkovat dohodu o prodloužení ubytování do termínu možného nastěhování do poskytnutého bytu.
- Informovat rodinu o postupech pronajímatele a snažit se zajistit přesné náhradní datum nastěhování.
- Poskytovat podporu rodině podle potřeb a kontextu ubytování před nastěhováním do bytu.

4.2 FINANČNÍ DOSTUPNOST BYDLENÍ – NÁKLADY NA BYDLENÍ

Z hlediska výše nákladů na bydlení pro rodiny v projektu bylo podstatné zohledňovat schopnost rodin platit nájemné a služby za všech okolností, jež mohou nastat. Projekt využíval všech dostupných nástrojů zvýšení finanční dostupnosti poskytnutého bydlení a vyjednával o krizových situacích s pronajímatelem.

V rámci projektu Rapid Re-Housing bylo cílové nájemné odvozeno od sociálního nájemného pro byty města Brna, původně ve výši 40 Kč za m², po novelizaci pravidel pronájmu bytů města Brna zvýšených na 57, 50 Kč za m². Služby dodávané pronajímatelem se lišily podle velikosti domácnosti a druhu dodávaných služeb (voda, teplo, teplá voda, úklid společných prostor, výtah, pronájem spotřebičů atd.). Pro velkou variabilitu uvedených faktorů nelze jednoduše určit celkové náklady na bydlení odvozené od velikosti domácnosti, lze však konstatovat, že naprostá většina domácností v projektu se celkovými náklady na bydlení vešla do normativních nákladů na bydlení stanovených MPSV.

V procesu stanovování nákladů na bydlení pro projekt bylo nezbytné konzultovat jednotlivé složky nájemného a jejich výši se zástupci Úřadu práce a to zvláště pro účely příspěvku na bydlení a zvláště pro účely doplatku na bydlení. Klíčové bylo jednotlivé složky celkových nákladů na bydlení opakovaně probírat s účastníky projektu a podle potřeby nabízet asistenci při evidování plateb a při samotných platbách.

Podstatné bylo rovněž sledovat vyúčtování dodávaných služeb a jejich souvislosti s výší dávek na bydlení. V ročním vyúčtování se projekt setkával s vysokými nedoplatky a přeplatky při vyúčtování služeb spojených s bydlením, které ovlivňovaly výši dávek na bydlení pro další období, nebo bezprostředně ohrožovaly stabilitu bydlení – schopnost rodin si bydlení udržet.

Z hlediska finanční dostupnosti poskytnutého bydlení bylo podstatné rovněž sledovat schopnost rodin hradit nájemné i v situacích, kdy byli někteří členové vyřazeni z evidence uchazečů o zaměstnání (podstatné z hlediska doplatku na bydlení) a v situacích, kdy byly prováděny exekuční srážky z jiných příjmů domácnosti (podstatné z hlediska obou dávek na bydlení).

4.3 SPRÁVA BYTOVÉHO FONDU

Pronajímatel bytů v projektu zajišťoval podle svých vnitřních pravidel správu bytového fondu. Jednalo se o běžnou agendu, kterou je pronajímatel podle současně platné legislativy povinen zajišťovat, přičemž z hlediska projektu se soustřeďoval zejména na čtyři základní oblasti:

- Výběr nájemného, jeho správná evidence a pravidelné sdílení informací o platební bilanci jednotlivých nájemníků mezi jednotlivými partnery projektu specifikovanými v Souhlasu se sdílením informací (v zásadě mezi týmem podpůrných pracovníků, pronajímatelem a managementem projektu).
- Zajišťování služeb souvisejících s nájmem, oprav bytů a společných prostor domu podle vymezení v nájemní smlouvě.
- Udržování přehledu o stížnostech v domech, předávání informací o stížnostech ostatním aktérům, přímá komunikace se stěžovateli o přijatých opatřeních.
- Agenda uzavírání nájemních smluv, jejich prodlužování a případné vypovídání, při vážných porušováních nájemních smluv.

Doporučení pro správu bytového fondu

V případě realizace projektu RRH je možné, že nároky na správu bytového fondu budou vyšší než v případě běžné správy bytového fondu, jelikož nároky na podporu z hlediska užívání bytu, komunikace se sousedy a evidence plateb nájemného mohou být u rodin v projektu vyšší než u běžných nájemníků bytového fondu.

Je proto vhodné, aby pronajímatel / správce bytového fondu vymezil kompetentního pracovníka pro projekt. Rovněž je vhodné, aby se při plánování projektu počítalo s financováním kompetentního pracovníka správy bytového fondu.

4.4 HARMONOGRAMY PODPISŮ NÁJEMNÍCH SMLUV

Mezi přizváním domácnosti do projektu, podpisem nájemní smlouvy a reálným nastěhováním domácnosti do vybraného bytu existovaly vždy rozestupy dané zejména rozhodovacími procedurami pronajímatele. V projektu Rapid Re-Housing se doba od prvního kontaktu s domácností do nastěhování pohybovala mezi 3 až 6 měsíci v závislosti na složitosti schvalovacího procesu – u bytů svěřených městským částem musela být nájemní smlouva schválena bytovou komisí a radou Magistrátu města Brna (MMB) a následně i bytovou komisí a radou městské části, v rámci složitější koordinace v pilotním projektu se schvalování smluv mohlo protáhnout až k 6 měsícům.

Pro výše uvedené bylo nutné, aby management projektu pravidelně vyhodnocoval schvalovací procesy, plánoval podávání žádostí a dalších nezbytných dokumentů pro uzavření a prodlužování nájemních smluv. Bylo nezbytné vést souhrnnou evidenci termínů uzavírání a prodlužování nájemních smluv. Management projektu musel mít pravidelnou zpětnou vazbu od týmu podpůrných pracovníků o kompletnosti a podávání žádostí.

Doporučení k uzavírání nájemních smluv

Jedná-li se o program, u něž je pronajímatelem municipalita, je nutné počítat s několika etapami schvalování nájemní smlouvy. Projekt musí být schopen garantovat termíny nastěhování přizvaných domácností a musí mít proto pod kontrolou schvalovací procesy, uzavírání a prodlužování nájemních smluv.

4.5 PŘÍPRAVA BYTU K NASTĚHOVÁNÍ

Vybavení bytu jsme plánovali s rodinou od prvního setkání, snažili jsme se od prvního momentu evokovat vybavování domova pro další život. Podporovali jsme rodinu ve vlastním rozhodování o vybavení bytu, zajišťování vybavení bytu z vlastních zdrojů, rovněž jsme dbali na podporu ze strany projektu.

Téma vybavení bytu jsme otevírali pravidelně ve fázi před nastěhováním a vytvářeli jsme plán vybavování bytu, snažili jsme se předejít situaci, kdy domácnost po nastěhování do nového bytu nebude mít zajištěny základní potřeby.

Výhodou projektu bylo zajištění přístupu k základnímu nábytku prostřednictvím nábytkové banky. Přístup k základnímu nábytku a možnost jeho stěhování byly v případě některých domácností důležité, jelikož neměly finanční možnosti zajistit si vybavení samostatně.

V rámci plánování vybavení bytu bylo vhodné rovněž koordinovat s domácností a Úřadem práce žádost o mimořádnou okamžitou pomoc (dále jen MOP) a mapovat možnosti vyplacení dávky na nezbytné další vybavení domácnosti jako jsou lednice, pračka apod.

S domácností bylo rovněž důležité plánovat stěhování. Sociální pracovníci projektu zajišťovali v případě potřeby asistenci při stěhování.

4.6 PŘEDÁNÍ BYTU A ZABYDLENÍ

Předání bytu po uzavření nájemní smlouvy bylo důležitým momentem pro vyjasnění práv a povinností nájemce a pronajímatele. V projektu se nejednalo o čistě formální akt předání bytu, ale detailní rozhovor se správcem bytu o jeho vybavení, opravách, údržbě, užívání společných prostor domu a dalších podstatných okolnostech užívání bytu.

Společně s předáním bytu bylo rovněž potřeba vyjasnit četnost a způsob plánování návštěv sociálního pracovníka v bytě a pravidla setkání. Rovněž se v rámci předávání bytu vyjasňovala pravidla užívání bytu, řešení stížností ze strany sousedů a případné řešení oprav, případně nadměrného opotřebení bytu.

Finální fáze zabydlení byla klíčová hlavně ze dvou základních hledisek. Prvním hlediskem bylo zajištění pocitu vytvoření domova, mnohdy prvního místa v životě domácnosti, kde bylo možné budovat stabilní a bezpečný domov, místa, kde si domácnost budovala nové vazby a dlouhodobě se usazovala. Druhým zásadním faktorem bylo vytvoření takového zázemí a podpory ze strany programu, která evokovala pocit jistoty a schopnosti zvládnout přesídlení a dobré zabydlení domácnosti.

Fáze samotného zabydlení byla pro některé domácnosti velice stresující, jednotliví členové měnili svoje základní návyky a měnil se jim kontext základních životních vazeb. V tomto období byla nutná intenzivní podpora ze strany pracovníků programu, přičemž se jednalo zároveň o důležité období z hlediska mapování silných stránek a potřeb domácnosti. Provázení domácnosti v období zabydlování bylo zkrátka klíčové pro plánování budoucí podpory a správného nastavení sítě podpory.

Doporučení pro přípravu bytu ke stěhování

Lze předpokládat, že z původního ubytování si rodina nebude moci vzít téměř žádné vybavení a veškerý nábytek a ostatní vybavení bude muset být pořízeno znovu.

Lze očekávat, že některé rodiny nebudou schopny zajistit stěhování vlastními silami a projekt by tak měl mít zajištěny možnosti stěhování, pokud toto bude nutné.

4.7 DOPORUČENÍ PRO OBDOBÉ PROJEKTY A ŠÍŘENÍ INOVAČNÍHO ŘEŠENÍ

Doporučení v oblasti zabydlení můžeme shrnout následovně:

Technický stav bytového fondu

- Mít připravené finance a zdroje na přípravu bytů: úpravy, přizpůsobení potřebám domácnosti, rekonstrukce.
- Do programu zahrnout pouze byty splňující standard zvolený při plánování programu: rekonstruované, s veškerým běžným vybavením: záchod, koupelna, kuchyně apod.
- Správu bytového fondu zajišťuje pronajímatel podle dohodnutého standardu.

Prostorové umístění bytového fondu

- Mít znalost sociálně vyloučených oblastí v obci a přidělení bytů mimo tyto oblasti za účelem podpory sociální integrace rodin.
- Mít znalost situace v jednotlivých sousedstvích a připravenost na potřeby sousedství: v případě, že v sousedství existují konflikty mezi nájemníky, nepřidělovat zde byty, připravit vhodnou komunitní podporu celého sousedství.

Velikost bytového fondu

- Mít pro projekt dostatečný počet bytů – minimálně o 20% bytů více než je cílový počet rodin v projektu.
- Mít v nabídce adekvátně velké byty (dispozičně), zejména pokud inovace pracuje s rodinami s dětmi.
- Umožnit výměnu bytů v případě, že se po nastěhování prokáže, že byt není pro rodinu z vážných důvodů vhodný a neexistují předpoklady, že se situace může změnit.

Vybavenost bytového fondu

- Mít k dispozici nábytkovou bytovou banku – levný zdroj vybavení bytů.
- Vyjednat rychlé vyřízení mimořádné okamžité pomoci (MOP) za tímto účelem ve spolupráci s Úřadem práce.

Procesy a mechanismy přidělování bytového fondu

- Garantovat termíny nastěhování a mít kontrolu nad schvalovacími procesy, uzavíráním a prodlužováním nájemních smluv.

5. Vzdělávání pracovníků v přímé práci s rodinami

Karel Novák

Základní nastavení programu proběhlo ve spolupráci s Katherine Gale, Nizozemskou organizací HVO Querido Amsterdam a Platformou pro sociální bydlení, z. s.. HVO Querido vyškolovalo tým pěti pracovníků IQ Roma servis a poskytlo rovněž poradenství v systémovém nastavení spolupráce partnerů projektu.

Spolupráce sociálních pracovníků a podpořených rodin byla postavena na pěti pilířích:

- navázání vztahu pracovníka s klientem;
- identifikace a využití silných stránek klienta;
- nedirektivní sociální práce;
- asertivita sociálního pracovníka v případě ohrožení bydlení;
- využívání pracovníků se zkušeností s bytovou nouzí (peer konzultantů).

Systém vzdělávání byl nastaven tak, aby pracovníci dokázali uvedených pět pilířů podpory naplňovat. Program současně přijal princip, že všichni členové podpůrného týmu mají absolvovat stejný vzdělávací program, aby byla zajištěna adekvátní podpora všem klientům.

5.1 VSTUPNÍ ŠKOLENÍ

S ohledem na minimální zkušenosti týmu s poskytováním intenzivní podpory klientům s vícečetným znevýhodněním při udržení bydlení bylo úvodní školení (školitel HVO Querido – organizace zaměřená na HF pro osoby s duální diagnózou v Amsterdamu), realizováno ještě před zahájením projektu RRH.

Obsahem šestidenního (3 dvoudenní semináře) školení byly:

- Základní principy podpory v programech Housing First (s důrazem na oddělení podpory a správy bytů, nastavování individuálně adekvátní intenzity podpory a práce s Harm Reduction přístupem).
- Principy nedirektivního přístupu a využívání silných stránek, existujících dovedností a zdrojů klientů.
- Budování vztahu mezi pracovníkem a klientem a využívání emocionálních prvků v podpůrné práci (oslavy úspěchů klienta, budování pocitu sounáležitosti klientů programu).
- Práce s ideálními typy sociálního pracovníka (dobré spárování typu pracovníka s potřebami klienta, situační změna přístupu ve spolupráci).
- Kreativita v podpůrné práci (využívání interaktivních pomůcek pro mapování cesty změny, připomínkové předměty významných milníků).

- Asertivita v situacích ohrožujících bydlení klienta (vznik dluhu na nájemném, rušení sousedů a nadměrné opotřebení bytů).

Školení bylo klíčové pro jasné vymezení filosofie, obsahu a hranic podpory v programech HF, jeho absolvování umožnilo formulování týmem respektovaného rámce pro další práci i návazné vzdělávací aktivity.

Školení bylo obsahově dobře vyvážené, určitým problémem byla nutnost tlumočení a absence strukturovaného studijního materiálu.

5.2 TRÉNINK MOTIVAČNÍCH ROZHovorŮ

Ze široké škály možných nedirektivních přístupů byla vybrána metoda motivačních rozhovorů. Důvody této volby jsou následující:

- Radikální důraz na expertnost klienta při řešení vlastních problémů.
- Kladení důrazu na vytvoření prostoru pro uvažování klienta (práce s „mlčením“).
- Dobrá využitelnost v různých situacích spolupráce – jak při krátkém rozhovoru, tak při dlouhodobé práci orientované na řešení dilemat změny.
- Možnost situačního používání pouze jednotlivých prvků metody při vedení rozhovoru s klientem.
- Práce s vymezením opozice správné a chybné komunikace s klientem.
- Důraz metody na „malé kroky“.
- Zaměření na kontinuální reflektování klientova vývoje uvažování o problému a řešeních.
- Poměrná jednoduchost získání základních znalostí o principech a používání technik metody.
- Nízké riziko negativních dopadů na klienta v případě dílčích chyb při používání technik.

Trénink týmu měl dvě části – úvodní dvoudenní kurz měl týmu přiblížit principy a naznačit základní techniky a jejich používání. Cílem bylo verifikovat, zda metoda je týmem přijímána jako adekvátní základ pro jejich práci s klientem. Následně byl týmu poskytnut šedesátihodinový trénink.

Používání metody motivačních rozhovorů v praxi (RRH) přineslo podle podpůrných pracovníků posun především při řešení náročnějších témat (závislosti, domácí násilí, vztahy se sousedy). V obecné rovině pak zvyšuje samostatnost klientů a udržitelnost změn. Uvedený rozsah kurzu je dostatečný pro základní používání metody. Pro plné využití potenciálu motivačních rozhovorů by bylo užitečné absolvovat další tréninky (cca 2 dny každého půlroku) zaměřené především na procvičování jednotlivých technik, rozvoj schopnosti adekvátního reflektování procesu rozhovoru pracovníka s klientem a nácvik použití metody v různých situacích.

5.3 SPECIFICKÉ TRÉNINKY

Při realizaci projektu bylo identifikováno několik faktorů, které mohou významně ohrozit bydlení a jejich eliminace vyžaduje specifické dovednosti členů týmu – ať již při práci na řešení nebo jen schopnost tento fenomén identifikovat a pracovat na zajištění adekvátní podpůrné sítě. Nejzávažnějšími fenomény uvedené charakteristiky jsou domácí násilí (případně agrese a násilí ze strany bývalého okolí), závislost a duševní nemoc.

Úspěšná práce s uvedenými fenomény vyžaduje tréninky pro alespoň základní orientaci v problému, aby byl pracovník schopen téma vhodně otevírat a nabízet klientovi efektivní pomoc (převážně napojením na specializovanou službu).

V rámci projektu se podařilo zajistit pro tým pouze jednodenní trénink zaměřený na práci s domácím násilím připravený organizací s dlouhou tradicí podpory obětí domácího násilí (Spondea). Další oblasti se tímto způsobem pokrýt nepodařilo. Členové týmu však měli možnost účastnit se kratších tematických seminářů (viz dále), které potřebu vzhledu do metod podpory ve specifických situacích měly ambici pokrýt.

5.4 TEMATICKÉ SEMINÁŘE

V průběhu realizace projektu byly uspořádány čtyři semináře zaměřené na specifická témata významná pro úspěšnou podporu klientů při udržení bydlení. Na semináře byli pozváni zástupci organizací, které realizují programy bydlení pro různé cílové skupiny na území města Brna, zástupci institucí tvořících kontext podpůrné práce (Magistrát města, městské části, Úřad práce). Témata byla navrhována především podle potřeb týmu RRH. Semináře měly formu moderované diskuse ke kazuistikám (2-3), které si připravili účastníci. Vedle primárního cíle sdílení zkušeností účastníků měly semináře i sekundární cíl vytváření spolupracujících sítí organizací. Uskutečnily se semináře na následující témata:

- Obecné otázky podpory klientů při udržení bydlení a cesty změny v dalších oblastech života klientů souvisejících se získáním bydlení.
- Fenomén domácího násilí a obtěžování agresivními jedinci.
- Využívání peer konzultantů v podpůrné práci.
- Práce s duševním onemocněním klientů při podpoře bydlení a vytváření sítí (tento seminář byl koncipován se širší, celorepublikovou účastí).

Semináře pokryly hlavní okruhy znalostních potřeb týmu RRH a splnily svůj cíl v následujících bodech:

- Členové týmu RRH získali základní přehled o specifických fenoménech, které jsou potenciálním rizikem pro udržení bydlení.
- Dostali příklady možných intervencí při výskytu těchto fenoménů.
- Navázali kontakty s pracovníky organizací se zkušeností s intervencemi při specifických potřebách klientů a měli tak možnost dalšího konzultování případů a/nebo vytváření podpůrné sítě (v praxi pak byly tyto kontakty uvedeným způsobem v relevantních případech využívány).

5.5 KVALIFIKAČNÍ KURZ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Peer konzultanti¹⁵ byli motivováni k absolvování standardního kurzu pro pracovníky v sociálních službách s cílem dlouhodobé udržitelnosti jejich práce. To jim umožňuje dále se zdokonalovat ve formálních technikách sociální práce a vhodně je kombinovat s jejich jedinečnou životní zkušeností a správně tuto zkušenost využívat při spolupráci s klientem.

Kvalifikačním kurzem prošel zatím jeden z peer konzultantů v programu RRH, který následně (po skončení projektu RRH) získal pozici pracovníka v sociálních službách ve službě terénní programy v organizaci.

¹⁵ Peer konzultantem máme na mysli pracovníka se zkušeností srovnatelnou zkušenostem rodin, se kterými tým pracoval – tedy s bezdomovectvím, duševním onemocněním, závislostí či se zkušeností domácího násilí. Peer konzultant navazoval díky podobné zkušenosti méně formální vztah s vyšší mírou okamžité důvěry a pomáhal tak ostatním terénním pracovníkům v situacích, kdy se komunikace s rodinou zdála uzavřená či některé z témat bylo složité otevírat. V neposlední řadě peer konzultanti sloužili jako pozitivní vrstevnický model a dodávali důvěru, že změna v životě člověka/rodiny je možná.

Limitem zapojení peer konzultantů byl nedostatek adekvátních vzdělávacích výcviků, specificky zaměřených na práci s vlastní zkušeností při výkonu běžné sociální práce¹⁶.

5.6 SUPERVIZE

Výběr vhodného supervizora, respektive vhodného přístupu k supervizi byl poměrně dlouhý proces (trvajícím přes půl roku). Znamenal dvě změny supervizora, než se podařilo vyladit spolupráci tak, aby byla v týmu shoda na tom, že supervize je významným faktorem pro zlepšování práce týmu s klientem.

Při hledání supervizora pro tým pracovníků RRH, byly při dojednávání formulovány konkrétní potřeby týmu vycházející ze specifík podpůrné práce v rámci přístupu Bydlení především:

- vyladění nedirektivního, na schopnosti klienta zaměřeného přístupu s nutností asertivity při řešení rizikových situací ohrožujících bydlení;
- optimalizace spolupráce s aktéry tvořícími kontext bydlení klientů projektu a efektivní využívání podpůrné sítě;
- podpora klientů v procesu kvalitativní změny bydlení v domov;
- využívání peer konzultantů;
- využívání vytvořeného vztahu pracovník - klient při otevírání a řešení komplexních, často skrytých (a skrývaných) nesnází a trápení bránících zotavení a potenciálně ohrožujících stabilitu bydlení.

Přes detailní vyjednání potřeb týmu se stabilního supervizora podařilo najít až na třetí pokus, nikoli proto, že první dva supervizoři nebyli profesně schopní, ale proto, že nedošlo k optimálnímu napojení na tým.

Projekt využíval především skupinovou supervizi v měsíční periodě pro všechny pracovníky v přímé práci programu RRH (tedy včetně pracovníků Magistrátu města Brna). Poměrně vysoká frekvence umožnila opravdu efektivní využívání při řešení konkrétních situací v podporovaných rodinách a zvyšování kompetencí celého týmu při používání vhodných postupů v analogických situacích.

Kvalita a vysoká frekvence skupinových supervizí byla jedním z úhelných kamenů při zvyšování efektivity práce týmu, zkvalitnění individuální práce s klientem s ohledem na jeho specifické potřeby, nastavování ad hoc spolupráce týmu při řešení některých rizikových situací (především spojených se sousedskými vztahy, domácím násilím a dalšími vztahovými problémy v domácnostech, s atakami duševní nemoci a závislostmi), a posilování a sjednocování základních principů práce s klientem v týmu (především pak v oblasti vyvažování podpůrné a kontrolní role pracovníka, komunikace s dalšími kontextovými aktéry a využívání mimořádných podpůrných nástrojů typu potravinové pomoci nebo krizového fondu). Současně se ukázalo, že členové týmu měli jen velmi malou potřebu využívat individuálních supervizí.

Vyhodnocení supervizních setkání ukázalo, že členové týmu byli schopni reálně používat a rozvíjet dovednosti a znalosti získané v rámci (dříve uvedených) vzdělávacích programů.

¹⁶ První vlaštkou v této oblasti je například „Škola ulice“ inspirovaná londýnskou „Recovery College“ (Akademií zotavení), kterou provozuje pražská nezisková organizace Jako doma, o.p.s.

Doporučení pro hledání supervizora

Je užitečné počítat s tím, že pokud tým již nespolečně pracuje se supervizorem, který naplňuje očekávání, může se snadno stát, že (pro tým) vhodný supervizor nebude nalezen na první pokus.

Důležité je nebát se výměny a testování do té doby, než je nalezen ideální model fungování supervize, a to v oblasti vztahu, používaného přístupu a způsobu vedení supervize.

5.7 INTERVIZE

Nedílnou součástí zvyšování profesních kompetencí členů týmu byly každotýdenní porady, které měly standardně tři části – provozní, reflexi včetně řešení aktuálních projektových rizik a klientskou. Významné pro zvyšování kvality podpory jsou druhé dvě, a to následovně:

- Aktuální stav a rizika projektu – nejčastějším tématem byly dluhy vzniklé na nájmu a službách a vztahy v sousedství (respektive řešení stížností) – členové týmu společně pracovali na návrzích řešení a předcházení diskutovaných rizikových situací a současně se zdokonalovali v používání technicko-administrativních nástrojů vytvořených pro sdílení informací o rizicích mezi jednotlivými kontextovými aktéry bydlení klientů.
- Klientská porada – společná reflexe dvou kazuistik spolu s diskusí nad možnými způsoby řešení a prognózou dalšího vývoje. Pokud tým nenacházel uspokojivá řešení, byly některé kazuistiky přeneseny na skupinovou supervizi.

Velmi užitečnými se ukázaly společné porady s týmem realizujícím projekt Bydlení především pro jednotlivce na území města. Byly realizovány dvě - zaměřené na řešení kazuistik obou programů. Diskuse přinesla nové pohledy na možnosti řešení i na interpretace konkrétních situací. Podobné aktivity (tyto společné porady dvou týmů lze vnímat i jako určitý kompromis mezi výše popsaným tematickým seminářem a týmovou poradou) byly nesporným obohacením pro všechny zúčastněné. Týmy se navzájem inspirovaly a sdílely úspěšně vyzkoušené postupy. Tato setkání sloužila také jako prevence přílišné metodické uzavřenosti jednotlivých týmů.

5.8 DOPORUČENÍ PRO OBDOBNÉ PROJEKTY A ŠÍŘENÍ INOVAČNÍHO ŘEŠENÍ

Popsané prvky vzdělávacího programu pro členy týmu přímé podpory projektu RRH zpětně hodnotíme jako užitečné a na základě výše popsaných zkušeností tak můžeme pro návazné rozšiřování inovace souhrnně doporučit:

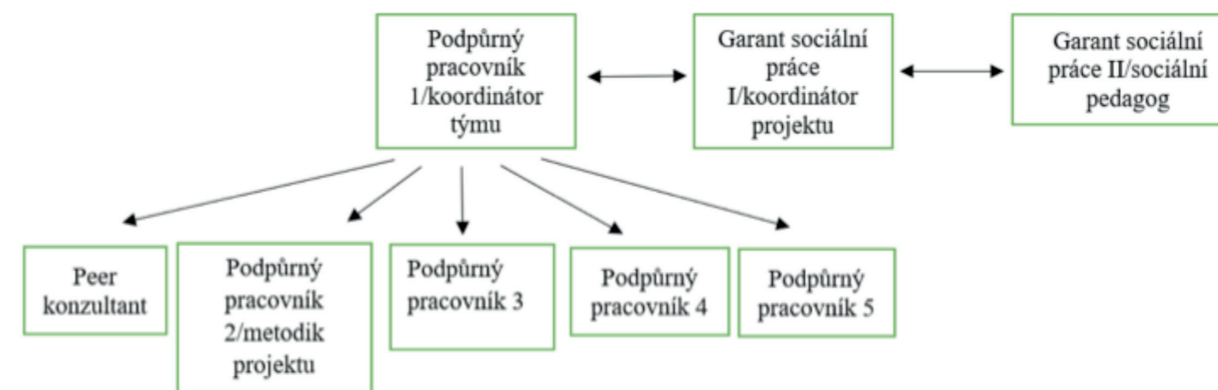
- Realizovat školení zaměřené na základní principy přístupu Bydlení především, na specifika podpory v programech Bydlení především a specifika cílové skupiny těchto programů, kdy školitelé by měli být osoby s praktickou zkušeností poskytování podpory v Bydlení především – rozsah školení 4–6 dní.
- Poskytnout trénink ve vybraném nedirektivním přístupu v sociální práci v rozsahu umožňujícím pochopení metody, základní nácvik technik a průběžné procvičování používání metody a reflektování zkušeností s jejím používáním – rozsah dle náročnosti zvolené metody – cca 80-100 hodin.
- Vyhledávat a realizovat školení zaměřená na identifikované specifické potřeby klientů programu Bydlení především.
- Realizovat tematické semináře pro více organizací, věnované specifickým potřebám klientů. Umožnit tak zároveň sdílení mezi organizacemi.
- Vytvářet možnosti ad hoc konzultací s pracovníky dalších organizací.
- Umožnit peer konzultantům formální vzdělávání potřebné pro práci v sociálních službách a specifické vzdělávání v peer práci.
- Při týmových poradách klást důraz na klientsko-kazuistickou část porady jako součást odborného růstu týmu.
- Realizovat skupinové supervize v měsíční frekvenci s důrazem na výběr vhodného supervizora.

6. Komplexní sociální práce s rodinami

Adam Fialák, Jan Milota, Lucie Kopčo, Marie Ferencová, Marie Giňová

Kapitola se zaměřuje na komplexní sociální práci s rodinou. Představujeme strukturu týmu pracovníků zapojených do přímé podpory rodin a fáze sociální práce s rodinou (tedy před a po zabydlení v bytě). V neposlední řadě se zabýváme podporou dětem z rodin zapojených do projektu RRH.

6.1 STRUKTURA TÝMU PRACOVNÍKŮ ZAPOJENÝCH DO PŘÍMÉ PODPORY RODIN



Obrázek 5 Struktura týmu pracovníků v přímé podpoře rodin

Na struktuře týmu zapojeného do přímé práce (dále jen podpůrný tým) můžeme identifikovat dvě hlavní linie, podle příslušnosti k instituci. Garanti sociální práce zastupovali Magistrát města Brna a podpůrní pracovníci a peer konzultant neziskovou organizaci IQ Roma Servis. Hlavní komunikační tok (informace o průběhu přímé podpory, s důrazem na případné stížnosti a dluhy za bydlení) probíhal mezi pozicemi podpůrného pracovníka/koordinátora týmu a garanta sociální práce I/koordinátora projektu. Podpůrný pracovník/koordinátor týmu následně komunikoval s celým podpůrným týmem. Také spolupracoval s garantem sociální práce II/sociálním pedagogem při řešení podpory dětí v rodině. Pracovník na pozici sociálního pedagoga však primárně jednal s garantem sociální práce I/koordinátorem projektu.

Schéma je simplifikací reálné spolupráce a zachycuje pouze hlavní linku spolupráce. Ve skutečnosti byla komunikace mezi všemi zapojenými pracovníky do přímé podpory velmi stěžejním prvkem fungování a probíhala flexibilně, také podle situace rodin.

Garant sociální práce I/koordinátor projektu

Pracovník na této pozici koordinoval jednotlivé konkrétní procesy v průběhu realizace projektu a monitoroval realizaci projektu jako celku. Komunikoval se všemi zapojenými aktéry a vzájemně je propojoval a informoval.

Pracovník dále zajišťoval podporu při klientské práci z pozice pronajímatele (z důvodu oddělení sociální podpory od poskytování bydlení). Tato forma podpory nezasahovala do vztahu mezi klíčovým pracovníkem a klientem a nebylo její úlohou řešit a ukončovat dohodnuté zakázky. Podpora mohla být však oporou klíčovému pracovníkovi, který disponoval omezenými pravomocemi při jednání s úřady, ale i v případech, kdy klient odmítal spolupracovat nebo ztrácel motivaci řešit například problémy s sousedským soužitím. Pracovník zajišťoval společně s garantem sociální práce II podporu ostatním nájemníkům bytových domů, řešil sousedské stížnosti a navrhoval vhodná opatření pro lepší sousedské soužití.

Garant sociální práce II/sociální pedagog

Garant sociální práce II/sociální pedagog pracoval metodami case managementu a podle medializačních zásad. Realizoval preventivní opatření vzniku krizových situací.

Pracovník se věnoval péči o děti a mládež. Konkrétně se jednalo o:

- mapování prostředí rodin;
- poskytování podpory rodičům při volbě a změně školní instituce;
- síťování a komunikace se školními psychology, pedagogicko-psychologickými poradnami, dalšími odborníky;
- vyhledávání vhodných příležitostí pro rozvoj dítěte v jeho volném čase;
- zprostředkování doučování.

Podpůrný pracovník/koordinátor týmu

Pracovník na této pozici koordinoval tým podpůrných pracovníků a poskytoval mu odbornou i metodickou reflexi. Podílel se na utváření cílů IQ Roma Servis a jejich naplňování při práci týmu. Zajišťoval předávání informací do i z týmu. Byl zodpovědný za naplňování projektu Rapid Re-Housing po obsahové stránce. Pravidelně navštěvoval rodiny jednou týdně v bytě (celkem spolupracoval s 8 rodinami).

Podpůrný pracovník/metodik projektu

Metodik projektu dbal na uplatňování správných metodických postupů při práci s klienty zapojenými do projektu RRH. Pravidelně s dalšími členy týmu reflektoval jejich pracovní postupy. Podílel se na koncepci a realizaci vzdělávání týmu RRH. Pravidelně navštěvoval rodiny jednou týdně v bytě (celkem spolupracoval s 8 rodinami).

Podpůrný pracovník

Podpůrný pracovník pracoval s rodinami, které byly vybrány do projektu RRH. Těmto rodinám pomáhal se zabydlením v novém bytě a poskytoval jim následnou podporu při jeho udržení. Pravidelně navštěvoval rodiny jednou týdně v jejich bytě (celkem spolupracoval s 12 rodinami).

Peer konzultant

Pozice Peer konzultantů se v průběhu celého projektu vyvíjela. V celém projektu byli Peer konzultanti zapojováni do příprav i plánování jednotlivých částí. Od Registračního týdne, přes oslovování rodin, až po samotnou klientskou práci poskytovali důležitý vhled, který rozšiřoval kontext pro zbylou část týmu. V rodinách samostatně řešili dílčí úkoly konzultované s podpůrnými pracovníky.

6.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE PŘED ZABYDLENÍM

Inovační řešení se před zabydlením soustředilo na podporu rodiny v jakékoli oblasti, která je požadována. Jelikož se jedná zpravidla o vícečetné domácnosti s nezletilými dětmi, lze očekávat prioritně zajištění potřeb dětí.

Projekt od počátku nabízí rodinám podporu ve všech životních oblastech a sleduje jejich potřeby.

Před samotným zabydlením může docházet k vážným a neočekávaným krizím (například k ukončení ubytovací smlouvy na ubytovně nebo odebrání dávek) a projekt by měl být schopen na tyto krize adekvátně reagovat.

V rámci podpory před zabydlením je rovněž vhodné síťovat dosavadní aktéry podpory a vzájemně je propojovat. K tomuto mohou dobře sloužit případová setkání, u nichž si rodina sama zvolí, koho do budoucí podpory chce přizvat a jakým způsobem chce podporu nadále využívat.

Sociální práce před zabydlením se skládá z několika klíčových momentů, kterým je věnována následující část textu. Zejména se jedná o povinné podmínky vstupu do projektu, první kontakt, mapování potřeb a schopností, párování – systémová propojení a zajištění nezbytné administrativy.

Nejčastějšími potřebami domácností v projektu RRH před zabydlením byly:

- Zajištění krizového ubytování před zabydlením (akutní ztráta ubytování).
- Zajištění podpory při vyjednávání s Úřadem práce.
- Zajištění podpory při vyjednávání s orgánem sociálně-právní ochrany dětí.
- Zajištění přístupu k základním potřebám: jídlo, hygiena.
- Zajištění potřeby v péči o děti.
- Zajištění zdravotní péče.

6.2.1 Podmínky pro vstup do projektu

Obecně byla podpora klientům nabízena jako dobrovolná, podpůrná a odvislá od jejich přání, přesto existovaly vstupní podmínky spolupráce, ke kterým se rodiny zavázaly:

- Souhlas se spoluprací s podpůrným týmem (viz Příloha 6) a se sdílením informací v rámci spolupráce více subjektů (viz Příloha 7).
- Souhlas se zasíláním dávek na bydlení na účet pronajímatele (s příkazní smlouvou viz Příloha 8) z důvodu prevence ztráty bydlení vznikem dluhů na nájmu.
- Souhlas s účastí ve výzkumu (výzkum byl součástí pilotního ověření projektu Rapid Re-Housing).

Nezbytnou součástí dohody o podobě těchto podmínek byl vzájemný dialog mezi rodinou a podpůrným týmem. Podmínky neměly v žádném případě sloužit k odrazení rodin vybraných

do projektu. Rodinám byly tyto podmínky představeny primárně jako vstupní, což znamenalo, že pokud by například došlo k ukončení spolupráce s podpůrným týmem ze strany rodin v průběhu projektu, neměla by mít tato situace vliv na trvání nájemní smlouvy (pokud rodina byt využívá v souladu s nájemní smlouvou). Rodinám bylo nutné důkladně popsat a vysvětlit součásti programu, které byly při vstupu povinné. Bylo důležité, aby rodiny těmto podmínkám rozuměly a mohly se tak informovaně rozhodnout, jestli chtějí do projektu vstoupit.

6.2.2 První kontakt

První kontakty s rodinami projektu byly naprosto klíčové a do značné míry ovlivňovaly úspěch celé budoucí spolupráce. Předpokladem podpůrného týmu bylo, že rodiny vybírané do projektu již pravděpodobně měly nějaké zkušenosti se sociálními pracovníky v prostředí, kde dosud pobývaly (ubytovny, azylové domy atd.). Přestože se tyto zkušenosti mohly podstatně lišit (mírou pomoci a kontroly, ale i z hlediska důsledků (ne) spolupráce – se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi - dále jen SAS/ či s orgánem sociálně-právní ochrany dětí - dále jen OSPOD), z hlediska projektu bylo podstatné, že nabídka ničím nepodmíněného standardního bydlení byla pravděpodobně první po velice dlouhé době, ne-li první v životě všech členů rodiny.

Doporučení pro první kontakt

Přestože je primární cíl – ukončení bezdomovectví – daný, je nutné sledovat kontext situace, v níž se společně s členy rodiny nacházíme. Je možné, že v dané situaci je pro jednotlivé členy domácnosti důležité akutně řešit jinou naléhavou potřebu (např. bezpečí, zdraví dětí apod.) a nemusí být vhodná příležitost pro nabídku bydlení. Základním principem jednání je orientace na potřeby rodiny, jejich uznání a podpora v jejich naplnění. Je možné, že oznámení o poskytnutí bydlení bude potřeba odložit do doby, než budou zajištěny jiné akutní potřeby.

Vzhledem k výše uvedenému byla nutná citlivost ke kontextu prvního setkání s rodinami a jejichmi členy. Sledovali jsme zejména následující:

- Místo, v němž rodinu kontaktujeme: *Jedná se o bezpečné prostředí pro delší rozhovor? Je zde možnost soukromí? Mají členové domácnosti možnost udržet pozornost?* apod.
- Denní dobu, kdy rodinu kontaktujeme: *Budou členové domácnosti doma? Budou mít čas na rozhovor?*
- Složení rodiny: *Jsou přítomni oba rodiče? Jsou přítomny malé děti, jimž se musí rodič věnovat v průběhu rozhovoru?*

Cílem prvního setkání s rodinami bylo pozvání do projektu, jinými slovy nabídka zajištění adekvátního bydlení a potřebné podpory pro uskutečnění hlavního cíle – ukončení bezdomovectví. Ze životních zkušeností členů rodiny nemusela taková nabídka znít v počátku reálně. Zaměřovali jsme se proto na tři aspekty:

- Prezentovat projekt jako reálný, tedy garantující nabídku bydlení.
- Využít momentu překvapení k navázání důvěryplného vztahu, prostřednictvím kterého je možné dosahovat přání a snů jednotlivých členů domácnosti.
- Pozvat rodinu k životní změně (získání bydlení mohlo být dále použito jako referenční bod rodiny v obtížných situacích).

Reálnost programu

Nabídce bydlení se věnuje samostatná kapitola Zabydlení rodin, proto zde pouze zmíníme, že podstatné v projektu bylo oslovovat rodiny v momentě, kdy bylo potvrzeno, že nabízené bydlení je pro ně k dispozici, či v dohledné době k dispozici bude.

Využití momentu překvapení

Projekt stavěl na nepodmíněné nabídce bydlení pro rodiny, které prožívají kratší či delší epizody bezdomovectví. Potřebu zajištění bydlení rodin v bytové nouzi považoval za primární a nezpochybnitelnou. S podobným přístupem se rodiny v bytové nouzi běžně nesetkávají a nabídku zajištění standardního bydlení mohly vnímat jako naplnění svého snu, ale také za něco nereálného, zkrátka až „příliš velké štěstí“ v dosavadních problémech.

Momentu překvapení/realizaci snu se snažil projekt využít a vystavět tak v jistém slova smyslu unikátní vztah, v němž se rodině neomezoval přístup k realizaci svých potřeb. Naplňování potřeb nebylo ničím podmiňováno. Cílem bylo vyvolat pocit, že od tohoto okamžiku je možné dosahovat svých cílů. To, co se dříve zdálo nereálným snem, je nyní reálné a může být realizováno. Vědomá práce s momentem překvapení tak mohla posilovat tzv. schopnost rodiny jednat.¹⁷

Pozvání k životní změně

Důležité bylo taktéž klást důraz na symbolickou rovinu přizvání do projektu. Snahou bylo zarámovat situaci tak, aby si rodina tuto událost pamatovala, aby se oznámení o poskytnutí bytu stalo do budoucna referenční událostí – bodem, k němuž je později možné se vracet ve složitých životních situacích.

Z uvedeného vyplývá, že první setkání s rodinou se soustřeďuje na navázání vztahu, v němž si bude rodina do budoucna vědoma, že je schopna dosahovat svých potřeb a přání. Projekt byl založen na přístupu využití a posilování silných stránek/vlastních schopností (*“Strengths Based Approach”*).¹⁸

6.2.3 Mapování potřeb a schopností rodiny

Projekt by měl být schopen zjistit veškeré podstatné informace v úvodu spolupráce přímo od jednotlivých členů rodiny. Jedním ze základních principů projektu bylo zaměření na potřeby rodin (*“person centred approach”*).¹⁹ Podpůrní pracovníci proto od úvodních setkání zjišťovali potřeby a informace přímo od členů rodiny, doptávali se na kontext potřeb a případné konflikty v přáních.

Cílem bylo zajistit podstatné informace o rodině ve vztahu k zajištění adekvátního bydlení, jež se mělo stát jejich domovem.

Podobně jako v prvním setkání s rodinou byl veden rozhovor s přihlédnutím k jejím aktuálním potřebám a ověřována byla schopnost členů rodiny se soustředit. Otázky byly kladeny s cílem zjistit co nejkonkrétnější představu o budoucnosti a dalších potřebách, jež musí být ošetřeny. Základem bylo navození atmosféry, v níž se členové rodiny cítí sebejistě a přesvědčení, že o svém budoucím životě rozhodují sami.

Doporučení pro mapování potřeb

- Vytvořit osnovu polo-strukturovaného rozhovoru (viz Příloha 9).
- Pořídít audiozáznam rozhovoru pro zajištění co nejpřesnějšího podkladu pro další rozhodování.
- Rozdělit mapování do více plánovaných schůzek, na nichž se podpůrný tým postupně seznamuje s životním kontextem rodiny.
- Otevřenost komunikace.

¹⁷ Více se můžete dočíst například v: Bandura, A. (1997) Self-Efficacy: The Exercise of Control. New York: Freeman.

¹⁸ Více se o přístupu zaměřeném na silné stránky můžete dočíst například v: McCashen, W. (2005) The Strengths Approach. St Luke's Innovative Resources. ISBN 1 920945 13 X.

¹⁹ Více se o přístupu orientovaném na klienta můžete dočíst například v: Navrátil, P. (2001) Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.

Mapování potřeb sledovalo zejména následující oblasti:

- Podobu bytu, v němž by rodina chtěla bydlet – co nejkonkrétnější představu.
- Preferovanou lokalitu budoucího bydliště (doptávali jsme se rovněž na lokality, kde by byt rozhodně být neměl).
- Složení rodiny (počet členů v současnosti a preferovaná podoba domácnosti, v situaci adekvátního bydlení: návrat dětí z ústavní péče, návrat partnerů do společné domácnosti apod.).
- Speciální potřeby rodiny (zdravotní a jiná omezení jednotlivých členů domácnosti).
- Běžné aktivity rodiny: *Jak rodina tráví běžný den?*
- Oblíbené činnosti rodiny.
- Zdroje pomoci rodiny: přirozené z okolí i sociální a jiné služby.
- Komu rodina poskytuje pomoc (zdroj informací o schopnostech domácnosti).
- Preferovanou osobnost pro každodenní kontakt (zdroj informací o nejvhodnějším pracovníkovi pro domácnost).

Podpůrný tým by měl být schopen u každé rodiny určit základní faktory úspěšného zabydlení a hlavní rizikové faktory. Rovněž identifikovat klíčové členy rodiny, kteří mohou být v budoucí spolupráci zásadní pro úspěšné zabydlení a navázat s nimi spolupráci. Prioritou bylo vytvoření co nejpřehlednější mapy potřeb a schopností domácnosti na základě realizovaného polostrukturovaného rozhovoru (viz Příloha 9).

6.2.4 Párování (matching) – systémová propojení

Klíčovou procedurou v úvodu spolupráce s rodinami vstupujícími do projektu bylo vytváření co nejvhodnějšího nastavení budoucí podpory v širokém slova smyslu.

Párování v sobě obsahuje dva navzájem propojené úkony: 1) pravidelná setkávání a vyhodnocování situace rodin a 2) vytvoření základní vazby rodina-byt-pracovník.

Pravidelná setkávání a vyhodnocování situace

Bytová nouze je jedním z největších stresových faktorů rodin a doba od oslovení k nastěhování by proto měla být co možná nejkratší.

Předpokladem dalšího postupu ve vyhodnocování zjištěných informací bylo zajištění dostatečného počtu adekvátních bytů pro oslovené rodiny a připravený tým podpůrných pracovníků. Realizační tým musel mít při vyhodnocování informací od rodin možnosti naplňovat jejich potřeby a pružně reagovat na jejich životní změny.

Vyhodnocovacích schůzek k aktuální situaci rodiny se účastnili podpůrní pracovníci, zástupce Magistrátu (garant sociální práce I/koordinátor projektu) a v případě nutnosti další klíčoví aktéři, přičemž frekvence vyhodnocovacích setkání se řídila zejména kapacitami týmu, připraveností bytového fondu pro zabydlení oslovených rodin a složitostí procedury nutné pro zabydlení. Zodpovědnost za správné vyhodnocení potřeb nesl vždy koordinátor projektu.

V rámci vyhodnocování situace jsme sledovali tři hlavní oblasti:

- Osobnost vhodného člena týmu, který bude s rodinou spolupracovat.
- Vhodné dispozice bytu.
- Vhodné sousedství pro rodinu.

Vyhodnocování vhodnosti pracovníka

- Jaká je rodinou preferovaná osobnost sociálního pracovníka/Typologie (viz Příloha 10).
- Jaký sociální pracovník je nejméně vhodný (muž/žena, věk apod.) a případná rizika (např. muž nemusí být nejvhodnějším pracovníkem pro ženu – oběť domácího násilí).
- Kapacity jednotlivých pracovníků.

Vyhodnocování vhodnosti bytu

- Přístupnost bytu: bezbariérovost apod.
- Jaké jsou minimální vhodné dispozice bytu a jak je byt v domě umístěn.

Vyhodnocování vhodnosti sousedství

- Jaké je nejvhodnější sousedství pro danou domácnost.
- Jaké sousedství nemůže být domácnosti z objektivních důvodů nabídnuto k zabydlení.
- Jaké jsou přirozené vazby domácnosti, které je záhodno zachovat.
- Jaká existují rizika pro danou domácnost vyplývající z povahy sousedství.
- Složení sousedství.

Vytvoření vazby: rodina-byt-pracovník

Finálním výsledkem procesu vyhodnocování bylo vytvoření vazby: rodina-byt-pracovník. Proces párování byl nastaven tak, aby byl participativní. Cílem bylo rodinu co nejvíce vtáhnout do procesu výběru budoucího bydliště, podpůrného klíčového pracovníka a podoby bytu, jelikož podíl klientů na rozhodovacím procesu má významný vliv na úspěch zabydlení. Jinými slovy výběr bydliště a podpory při zabydlení byl podpůrným týmem vnímán jako vlastní jejich volba rodiny.

Bylo nutné zvážit i různé zájmy jednotlivých členů rodiny a co nejpřesněji identifikovat riziko, že případné protichůdné zájmy budou vyvolávat konfliktní situace.

Bezprostředně po vytvoření základní podoby podpory kontaktoval rodinu přidělený klíčový pracovník a společně s rodinou domluvil prohlídku určeného bytu. Určený byt byl vždy nabízen jako možnost, která nemusela být z objektivních i subjektivních důvodů přijata. Podstatný byl princip osobní volby. Projekt byl připraven realizovat více prohlídek bytů (reálně tým s rodinou prohlížel maximálně tři byty v počátcích projektu, následně byl výběr více omezen).

Výzva pro tým při zabydlování

V jednom případě bylo nutné rodině vysvětlit, že podpůrný tým nefunguje jako realitní kancelář a zdaleka nedisponuje neomezeným počtem bytů, ale primárně se zaměřuje na podporu v bydlení.

6.2.5 Zajištění nezbytné administrativy

V rámci úvodních setkání klíčového pracovníka s rodinou bylo nutné zajistit i nezbytné administrativní náležitosti projektu. Jednalo se o zjištění osobních dat jednotlivých členů domácnosti a tyto dokumenty:

- Souhlasy se sdílením informací s klíčovými institucemi (Příloha 7).
- Dohoda o poskytování služby (Příloha 6).

Důležité je, aby se rodina:

- Od počátku v jednotlivých dokumentech orientovala.

Doporučení pro zajištění nezbytné administrativy

Dokumenty by měly být:

- Psány srozumitelnou formou.
- Omezeny na nezbytné minimum.

Jelikož se může jednat o vyšší počet dokumentů, je vhodné proceduře věnovat dostatečný čas a vyhradit pro formální potřeby projektu zvláštní schůzku.

- Měla veškeré dokumenty k dispozici ve vlastní kopii a měla možnost si dokumenty před podpisem samostatně prostudovat.
- Měla možnost obrátit se na pracovníka v případě nepochopení dokumentům.

Tímto postupem byla rovněž zajišťována důvěra v projekt.

6.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE PO ZABYDLENÍ

6.3.1 Podpora v udržení bydlení

Vzhledem k cíli projektu byla s klientem vždy definována **zakázka na udržení bydlení**. Na základě této zakázky byl s rodinou vytvořen individuální plán (dále jen IP) prodloužení nájemní smlouvy, který vycházel z klientových potřeb a možností.

Součástí tohoto IP byla pravidelná setkávání, kde byl plán s klientem monitorován a případně přehodnocen. Vzhledem k velmi rozdílné potřebě podpory bylo důležité, aby podpůrní pracovníci s rodinou hledali u jednotlivých klientů vždy způsob podpory, který jí bude nejlépe vyhovovat. To se netýkalo jen samotného IP, ale i způsobu setkávání s klientem. Podpůrní pracovníci hledali takové termíny setkání, aby pokud možno co nejméně narušovali běžný život klienta. Projekt tak flexibilně vycházel vstříc klientovi v časech setkání. Vzhledem k tomu, že lze předpokládat pracovní vytížení u klientů, není možné schůzky s nimi omezit na "úřední hodiny".

Pracovníci projektu jednali v zakázce udržení bydlení asertivně. Asertivita v tomto případě znamenala, že pracovník vždy aktivně oslovil klienta v případě, že jeho nájemní smlouva byla ohrožena z důvodu neplnění podmínek nájemní smlouvy. Toto oslovení by mělo být prováděno s respektem ke klientovi a jeho přáním. V případech, kdy klient tuto zakázku nechtěl na setkání aktivně řešit, respektoval podpůrný pracovník jeho rozhodnutí. Pokud nedošlo ke změně situace a nájemní smlouva byla stále ohrožena, pokusil se pracovník vhodným způsobem otevřít toto téma na další schůzce. Podpůrný pracovník zároveň reflektoval situaci na společných poradách týmu, kde byly diskutovány další způsoby, jak s klientem téma citlivě otevřít (například přizváním peer konzultanta do spolupráce s rodinou).

Přesto, že byla zakázka udržení bydlení definována a jeho hlavní a podpůrní pracovníci v ní postupovali asertivně, bylo nutné, aby její trvání bylo průběžně ověřováno a potvrzováno ze strany rodiny. Úkolem projektu nebylo udržet v bytě rodinu za každou cenu, ale poskytnout jí maximální možnou podporu v jeho udržení.

6.3.2 Podpora v sousedském soužití

Podpůrní pracovníci ani zástupci pronajímatele dopředu neinformovali obyvatele sousedství, do kterého se klienti stěhovali. Při tomto rozhodnutí vycházel podpůrný tým ze snahy vytvořit co nejpřirozenější kontext zabydlení domácností a minimalizovat potencionální stigmatizaci zabydlených rodin.

Doporučení pro poskytování podpory v bytech

Jako velmi přínosný nástroj se ukázala bedna s nářadím a aku vrtačka umožňující uskutečnit drobné opravy v bytech. Klienti se tak mohli sami nebo za pomoci podpůrného týmu přímo podílet na udržování svého domova.

Doporučení pro naplňování zakázky udržení bydlení

Podpůrný pracovník nevystupuje v roli pronajímatele, který vymáhá pravidla. Snaží se především umožnit klientovi náhled na důsledky jeho jednání - ukončení nájemní smlouvy - a najít způsoby, jak tomu zabránit. Pokud se klient rozhodne byt opustit, pracovník s ním otvírá jeho motivace, aby bylo podpořeno klientovo informované a svobodné rozhodnutí.

Doporučení pro práci se sousedstvím

Pracovníci projektu mohou rodinám nabídnout podporu při představení se sousedům, pokud o to rodina stojí a patří v tomto výhodou do budoucna.

Při zabydlení poskytli podpůrní pracovníci klientům kontakty na technika domu, případně domovníka a v některých situacích s nimi přímo komunikovali.

Projekt se mimořádně soustředil na vytvoření dobrých vazeb na běžné komunitní služby v sousedství. Cílem bylo vytvořit pro rodinu přehlednou mentální mapu, jak se orientovat v nové lokalitě, a kde vyhledat běžné služby, jako byly:

- Obchody
- Lékárny
- Lékaři
- Školky a školy pro děti
- Úřady
- Zastávky hromadné dopravy
- Další specifické služby podle potřeb zabydlené domácnosti

6.3.3 Podpora při placení nájmu a služeb

Účet u Centra sociálních služeb

V projektu RRH byl vzhledem k většímu množství zapojených pronajímatelů (5 městských částí a Magistrát města Brna) využit jednotný účet, který reprezentoval pronajímatele. Správce tohoto účtu byl zodpovědný za následné přeposlání dávek na konkrétní účty pronajímatelů, nebo poskytovatelů energií. Tento účet byl zřízen Centrem sociálních služeb, které je příspěvkovou organizací města Brna. Účet spravovala zaměstnankyně Centra, která byla zodpovědná za evidenci přichozích plateb a zajištění odchozích plateb. Z tohoto účtu nebylo klientům projektu umožněno vybírat finance - ty mohly být využity pouze na úhradu nákladů na bydlení. S klienty byl předem probrán systém úhrady: nejdříve bylo uhrazeno nájemné; v případě, kdy byla přichodí částka vyšší než nájemné, byly následně podle preferencí klienta uhrazeny platby za energie. Výjimečně, v krizových případech, kdy například hrozilo odpojení energií z důvodu dluhu, bylo umožněno uhradit nejdříve tyto energie a následně nájemné.

Účet umožňoval podpůrnému týmu získat okamžité informace o dávkách na bydlení - o jejich výši a datu jejich připsání. Zaměstnankyně Centra vytvářela přehledy o došlých dávkách a zaslaných úhradách, které sdílela s podpůrným týmem. V případě výpadku dávky, nebo jejího radikálního snížení mohl klíčový pracovník okamžitě informovat klienta a společně s ním na tomto základě upravit IP směřující k úhradě nájemného.

Výhody účtu podle podpůrných pracovníků

- Okamžitý a ucelený přehled o dávkách na bydlení a jejich výplatě Úřadem práce.
- Možnost zaslání konkrétní částky na účet pronajímatele i poskytovatele energií (Úřad práce neumožňuje dva adresáty jedné dávky).
- Možnost uložení přebytku (v případech, kdy se dávky sbíhají a reagují na sebe s měsíčním zpožděním, vznikají situace, kdy klienti z dávek na bydlení obdrží dohromady vyšší částku, než jsou jejich náklady).

Doporučení pro síťování služeb

Síť komunitních služeb má být co nejběžnější. Síť služeb je vhodné naplánovat, následně testovat její vhodnost a dostupnost a případně ji podle potřeb přenastavit. Síť služeb není neměnná. Je potřeba ji neustále přizpůsobovat potřebám domácnosti.

- Možné zpoždění úhrady nájemného. Vzhledem k nutnosti přeposlání financí na další účty a k jednotným termínům, kdy byly platby prováděny, mohlo v některých okamžicích dojít ke zpoždění úhrady nájemného. To bylo problematické zejména v případech, kdy byla úhrada provedena v dalším kvartálu a nebylo ji možné započítat do úhrad při příspěvku na bydlení. Této situaci se dařilo ve větší míře předcházet zřízením dalšího termínu úhrady v posledních dnech kvartálu a zvýšeným monitoringem příchozích plateb v tomto období.
- Zvýšení nároků na podpůrné pracovníky. Klienti získávali informace o svých financích z více zdrojů (rozhodnutí o příznání/zvýšení/snížení dávky, vyúčtování služeb, dlužné nájemné), pro některé klienty tak bylo náročné se v těchto informacích orientovat. Informace o příchozích dávkách a odchodcích platbách sdílel podpůrný tým skrze tabulku, která byla vedena k účtu (v Příloze 11). Tyto záznamy byly v ucelené formě dostupné pouze podpůrným pracovníkům. Ti předávali klientům informace o pohybech na účtu a dávali je do kontextu (například kolik je potřeba doplatit na nájemném). Bylo potřeba individuálně hledat způsoby předávání informací tak, aby vyhovovaly klientovi.

6.3.4 Podpora v dalších oblastech

Spolupráce s klientem nebyla omezena pouze na zakázku udržení bydlení. Vzhledem k tomu, že se rodiny často nacházely v komplikovaných situacích, bylo nutné, aby byl pracovník také citlivý a otevřený k dalším potřebám, které mohly rodiny vyjadřovat.

Těmito potřebami nejčastěji byly:

- komunikace s úřady;
- získání zaměstnání a komunikace se zaměstnavatelem;
- vzdělávání a zajištění vhodného předškolního zařízení;
- zajištění dávek hmotné nouze a státní sociální podpory;
- zadluženost, oddlužení;
- vztahy v rodině a v sousedství;
- zdravotní problémy a zajištění lékařské péče;
- domácí násilí;

V některých případech bylo vhodné, aby klíčový pracovník sám aktivně otevřel tato témata při jednání s klientem. Zejména, když přímo souvisela s rizikem ztráty bydlení (např. nevyřízení dávek mohlo vést k nedostatku financí, a tak k dluhu na nájemném), nebo mohla klienta ohrozit jinak (např. neřešení zdravotního stavu, neomluvená absence dítěte ve škole). Pracovník však tato témata pouze nabízel a respektoval klientovo přání k jejich neřešení.

6.3.5 Spolupráce s dalšími subjekty při udržení bydlení rodin

Aby zakázky na udržení bydlení mohly být co nejefektivnější, byla nutná koordinovaná spolupráce mezi zainteresovanými aktéry.

Bezpodmínečně musela existovat jasně nastavená komunikace mezi:

- Bytovým odborem (pronajímatelem).
- Odborem správy majetku, správou nemovitostí.
- Podpůrným týmem.

Dalšími aktéry, které bylo vhodné ve specifických situacích vtáhnout do komunikace, byli:

- Úřad práce – Hmotná nouze (dále jen HN) a Státní sociální podpora (dále jen SSP).
- OSPOD.
- Další rodinní příslušníci a přátelé klientů.

Nastavení komunikace by mělo vést k co nejrychlejšímu a nejpresnějšímu přenosu informací. Podpůrný tým se tak dozvídal okamžitě, nebo s minimálním zpožděním o všech situacích, které mohly vést k ohrožení nájemní smlouvy. Za komunikaci s partnery byl zodpovědný koordinátor projektu, který zajišťoval, aby jednotliví pracovníci informace získali, a zároveň zpracovával jejich zpětnou vazbu pro instituce. Tento proces by měl být maximálně transparentní, aby všichni zapojení měli stejné informace a věděli, co v současné situaci, která strana dělá.

6.3.6 Ohrožení trvání nájemního vztahu a možné intervence

Ačkoliv důvody k ukončení nájemní smlouvy jsou občanským zákoníkem jasně definovány, důvody jejího porušování v žádném případě nejsou. K jejich řešení bylo proto nutné přistupovat s určitou dávkou kreativity a individuálně.

Níže uvádíme tři hlavní oblasti porušování, a tedy potenciálního ohrožení nájemní smlouvy a možné intervence podpůrných pracovníků.

V následujícím textu se věnujeme zejména ohrožení nájemní smlouvy problémy v sousedském soužití a narůstajícími dluhy na nájmu a za služby. Tyto oblasti se ukázaly při pilotování inovačního řešení jako nejčastěji řešené a nejvíce ohrožující nájemní vztah domácnosti.

Nehrazení nájemného

- upozornění na dluh;
- pomoc se zajištěním dalších financí (HN, SSP, zprostředkování zaměstnání);
- doprovod klientů na pokladnu pronajímatele;
- zajištění místa k ukládání financí;
- podpora při nastavení splátkového kalendáře.

Poškození bytu

- zjištění a ozřejmění příčin;
- návrh a podpora při zajištění technického řešení;
- podpora změny jednání.

Narušování sousedského soužití

- upozornění na možné zdroje problémů;
- zjištění příčin těchto problémů;
- mediace setkání se sousedy;
- vytvoření plánu k omezení příčin sporu;
- technické řešení (odhlučnění, koberec);
- přestěhování do jiného sousedství;
- anger management (trénink ve zvládnání agresivních nálad).

Problémy v sousedském soužití

Ohrožení nájemní smlouvy lze rozdělit podle akutnosti, čemuž by měla být přizpůsobena i reakce podpůrného týmu.

V případě, že se jednalo o jednání, které akutně ohrožovalo nájemní smlouvu - především **soužití se sousedy, poškození domu/bytu** - byla nutná co nejrychlejší intervence ze strany podpůrného

týmu. Ten by měl na takovýto podnět reagovat ideálně v horizontu 24 hodin. Druh a způsob intervence bylo nutné zvažovat především s ohledem na udržení otevřeného vztahu s klientem. **Klíčový pracovník zde byl stále podporou pro klienta.**

Z tohoto důvodu se osvědčilo do oznámení o porušování nájemní smlouvy zapojit zástupce pronajímatele, který nebyl v přímém vztahu s pracovníkem. Klíčový pracovník tak nebyl vystaven riziku, že bude rodinou vnímán jako ten, kdo je na straně pronajímatele, nebo ten, kdo klienta neustále upozorňuje na jeho chyby. Smyslem této intervence byla prevence narušení vztahu s klientem (šlo o uplatňování principu oddělení bydlení od podpory).

Intervenující osoba co nejlépe zmapovala kontext dané situace:

- zjistit co nejpřesnější informace od stěžovatele s důrazem na Kdy? Kde? Kdo? a Co?
- oslovit další možné informanty - sousedy, domovníka.

Následně intervenující pracovník klientovi popsal stížnost, co k ní vedlo a možné důsledky, pokud nedojde ke změně. Nezastupoval však klíčového pracovníka a nehledal s klientem řešení. Důležité bylo dodržet oddělení rolí zástupce pronajímatele/podpůrný pracovník. Klíčový pracovník následně navštívil klientskou rodinu a situaci s klienty opět otevřel. Pokud klient chtěl a bylo to možné, vytvořili společně individuální plán tak, aby bylo dalšímu porušování nájemní smlouvy do budoucna zabráněno. V případech, kdy klient nemohl, nebo nebyl připraven své jednání změnit, ukázalo se jako vhodné s ním plánovat postupy, které vedly k minimalizaci dopadů na jeho okolí a tím i omezení možnosti ukončení nájemní smlouvy. Tato opatření musela vycházet z přání klienta udržet si byt. Klíčový pracovník následně informoval ostatní aktéry o společném plánu s klientem.

Příklad intervence v sousedském soužití

Klient užívá alkohol. Když jej konzumuje, často bláznivou hubbou z otevřených dveří obtěžuje sousedy. Ti si na chování klienta stěžují. Klient není v současné době připraven užívání alkoholu omezit. Klíčový pracovník s klientem plánuje užívání alkoholu tak, aby co nejméně obtěžoval své sousedy. Dohodnou se, že klient bude zavírat dveře od bytu a přesunou rádio do vzdálenějšího pokoje.

Problémy s brazením nájmu a služeb

Mezi situace, které byly méně akutní, ale přesto mohly vést k ukončení nájemní smlouvy, patřily především **dluhy na nájemném a službách.**

Bylo nezbytné, aby podpůrný tým měl vytvořen přehledný systém (například v podobě Excel tabulky), kde byly zaznamenávány veškeré dluhy na nájemném.

Za zjištění a zaznamenání pohledávek byl zodpovědný koordinátor projektu. Za následné řešení vzniklé situace s klienty pak nesli zodpovědnost jednotliví klíčoví pracovníci. Tabulka umožňovala sledování vývoje dlužné částky tak, aby měl klíčový pracovník co nejpřesnější informace, na základě kterých následně vytvářel IP s klientem. Koordinátor projektu měl přehled o všech IP, které byly s klienty nastaveny.

Pro zabránění zvyšování dluhů na nájemném bylo nezbytné, aby byl s pronajímatelem a ÚP dojednan způsob **zřizování přímé platby/zvláštního příjemce dávek na bydlení.** Za žádost o zřízení tohoto opatření byl odpovědný pronajímatel, neboť byl jedinou oprávněnou osobou, která o tento institut může požádat.

Doporučení ke zřízení přímé platby/zvláštního příjemce dávek na bydlení

V případech, kdy je dluh nízký a klient má jasný a reálný plán na jeho uhrazení, není nutné zřizovat přímou platbu/zvláštního příjemce, aby klient nebyl zbytečně omezen v nakládání s financemi. V případech, kdy je plán nejistý nebo nereálný, je naopak žádoucí co nejrychlejší zřízení tohoto opatření, aby bylo zabráněno navýšení dluhu.

I přes zřízení přímé platby/zvláštního příjemce bylo nutné, aby klíčový pracovník s klientem na platbách nájmu v rámci individuálního plánu spolupracoval kontinuálně. Dávky na bydlení v drtivé většině rodin nepokryly celé nájemné a úhrady za služby. Bylo tak nezbytné, aby měl klient přesný přehled o jejich výši a o nutnosti případných doplatek. Pracovník společně s klientem v těchto situacích pracoval na uhrazení dluhu a na možném odstranění opatření přímé platby/zvláštního příjemce, pokud bylo pronajímatelem zavedeno. Pro některé klienty bylo naopak toto opatření žádoucí a volili jej z vlastní vůle. V těchto případech bylo možné tento systém zachovat. Za dostatečnou kompetenci bylo možné považovat přehled klienta o jeho úhradách a případné doplacení nedoplatek. V rámci diskuze o úhradách a nedoplatecích za nájemné bylo vhodné ze strany klíčového pracovníka ověřit i úhrady na energiích. O úhrady energií se pracovník zajímal, zejména pokud klient dlužil na nájemném.

Doporučení k ověřování nedoplatek na energiích

V situaci pracovník vystupuje z pozice zájmu, nikoli kontroly. Je tak vhodné otázku rámovat celkovou finanční situací klienta.

Příklad otázky na finanční situaci: „Vím, že Vám teď nezbyly finance na nájemné, zálohy na energie se Vám podařilo ubraďit?“

Toto ověření bylo důležité zejména s ohledem na možné následky odpojení energií a vysokých pokut některých společností - zejména pro rodiny by nebylo možné byt v této situaci využívat.

Doporučení k řešení dluhů na nájemném a službách

Při spolupráci s klienty na této zakázce může docházet opakovaně k porušování IP ze strany klienta. Toto porušení by nemělo vést k ukončení podpory ze strany projektu. Tyto situace by však měly být s klientem otevřeně reflektovány, aby klientovi bylo umožněno vyjádřit nespokojenost nebo změnu přání. Klíčovému pracovníkovi tyto reflexe mohou poskytnout nový a detailnější vhled. Zároveň by měly sloužit k ověření, že je udržení bydlení stále společným cílem.

6.3.7 Vystěhování a podpora při odchodu z projektu

V případech, kdy se zástupce pronajímatele rozhodl neprodloužit klientům projektu RRH nájemní smlouvu, pracovali podpůrní pracovníci s rodinou na hledání jiného bydlení, podle jejího přání. Projekt na rozdíl od programů, jež jsou věrné původnímu modelu Housing First, nezajišťoval po ztrátě prvního bytu jiné standardní bydlení. Vzhledem ke složitosti procesu hledání nového bydlení a snaze pronajímatele minimalizovat ztráty na nájemném, existovala napříč projektovým týmem dohoda o nabídnutí minimálně jedné možnosti adekvátního azylového ubytování před zahájením úkonů k vyklizení bytu. Podpůrný tým následně s rodinou pracoval na procesu vystěhování tak, aby minimalizoval další potenciální náklady, které by rodině mohly vzniknout. Asistoval jak při přestěhování do jiného bydliště, tak při předání bytu zapojeného do projektu RRH. Nutno podotknout, že šlo pouze o jediný případ vystěhování v prvním roce od zabydlení. Ve druhém případě ztráty bydlení rodinou z projektu RRH se nikomu z projektového týmu nepodařilo s vystěhovávanou rodinou navázat kontakt.

6.3.8 Prodlužování nájemních smluv

Rodiny zapojené do projektu uzavíraly bez výjimky roční nájemní smlouvu. V případě, že chtěly v bytě setrvat, musely požádat o prodloužení této smlouvy, aby mohlo dojít ke schválení ve volených

orgánech města či městských částí (Rada Města Brna, Rady městských částí). Vzhledem k zapojení městských částí a nutnosti schválení i v jejich volených orgánech, bylo nutné přizpůsobit dobu pro podání žádosti o prodloužení nájemní smlouvy. Doba pro podání žádosti tak variovala mezi 2-4 měsíci v závislosti na množství schvalovacích orgánů a termínu jejich zasedání.

Včasné podání žádosti bylo klíčové pro její řádné projednání. Podpůrný tým tak musel mít přehled nejen o termínu, ke kterému nájemní smlouva končila, ale i o délce schvalovacího procesu. V případech, kdy byla doba schvalování delší, bylo nutné, aby měl podpůrný tým přehled o fázích, ve kterých se žádost nacházela, pro případ, že by došlo k nějakému problému v jeho průběhu.

K žádosti rodiny následně dokládaly potvrzení o příjmu za posledních 12 měsíců a vyjádření podpůrného pracovníka o spolupráci. Ve vyjádření bylo uvedeno, jakým způsobem probíhala spolupráce s rodinou a v případě, že se vyskytly v průběhu pronájmu nějaké krizové situace (dluh/problémy se sousedy), jak se řešily. Podpůrní pracovníci konzultovali obsah tohoto dokumentu s rodinou tak, aby všichni měli stejné informace.

6.4 PODPORA DĚTÍ V RÁMCI SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU

Jednou z aktivit realizovaných v rámci inovace Rapid Re-Housing bylo poskytnutí „komplexní podpory dětem“ v jejich rodinách. Podporu dětem v případě projektu RRH poskytoval pracovník na pozici garant sociální práce II/sociální pedagog (v textu dále jen sociální pedagog).

Podpora dětem byla poskytována v souladu s principy „3P“, tj. péče, podpory a poradenství.

Nejednalo se o direktivní sociální intervenci. Intervence naopak vytvářela prostor pro spolupráci v rámci řešení aktuální problematické situace, pokud již nastala. Charakter práce byl preventivní s důrazem na snižování práhu v rámci všech tří úrovní prevence.²⁰

Práce sociálního pedagoga se vázala k přímé podpoře rodin podpůrnými pracovníky.

Sociální pedagog zde plnil roli „dorovnávací“, byl nestranný, znal a respektoval zájmy všech členů rodiny. Pro klienta byl jakýmsi průvodcem, tlumočnickem, pro všechny členy rodiny zprostředkovatelem a aktivním navrhovatelem řešení. Cílem jeho působení bylo obhajování zájmů dítěte, kterým bylo nutno porozumět a zprostředkovat jej všem zainteresovaným stranám.

6.4.1 Spolupráce mezi sociálním pedagogem a zapojenými aktéry

V rámci součinnosti a nastavení inovace byl vytvořen model spolupráce mezi sociálním pedagogem a zúčastněnými jedinci a institucemi, v nejkomplicovanější podobě se jednalo o zapojení těchto subjektů: zákonný zástupce/ dítě – dotčená mateřská škola (dále jen MŠ)/ základní škola (dále jen ZŠ) – Pedagogicko-psychologická poradna (dále jen PPP) – Speciální pedagogické centrum (dále jen SPC) – jiný participující specialista či nestátní nezisková organizace (dále jen NNO) – OSPOD – jiný orgán/ instituce.

²⁰ Zaměření primární prevence se váže k předcházení „rizikového“ chování u osob, které danou problematiku ještě neřešily (např. mladých dospělých, prvně těhotných, prvorodičů), v sekundární oblasti na předcházení vzniku, rozvoji a přetrvávání „rizikového“ chování u osob, které jsou „rizikovým“ chováním ohroženy. (resp. zde se jedná o klienty, kteří jsou v rodičovské roli, jsou v nelehké životní či krizové situaci, ale ještě jsou schopni tento stav zvládnout bez nutnosti dohledu státu.) Terciální stupeň péče je pak směřován k aktivní spolupráci s dalšími zapojenými subjekty, jejichž výpomoc již není výhradně na dobrovolné úrovni.

Sociální pedagog se objevoval jako spojný bod mezi různými aktéry, jeho pozice byla tudíž dostupná všemi fázemi řešení zakázky.

Úrovně zapojení aktérů:

- úroveň: Sociální pedagog - Dítě
- úroveň: Sociální pedagog – Klíčový pracovník
- úroveň: Sociální pedagog - Zákonný zástupce
- úroveň: Sociální pedagog – Zákonný zástupce, Zástupce školy, PPP, OSPODu, jiných specialistů, NNO, dalších institucí a orgánů dle individuální potřeby (může být např. Odbor školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen OŠMT), ÚP, Kancelář veřejné ochránky práv, jiné).

Pozice sociálního pedagoga měla i systémový přesah (spolupracující rodiny byly vedeny k samostatnosti, dodržování dohod a termínů, což usnadnilo následnou práci s dalšími institucemi). Podpora sociálního pedagoga byla nabízena také dalším rodinám z řad klientů OSP MMB, zároveň se na něj mohli obracet i zástupci dalších organizací (např. Drom, příspěvková organizace, IQ Roma servis - pedagogický program).

6.4.2 Typy zakázek

Nejčastějšími typy zakázek rodin z oblasti péče o dítě byly:

- Zápisy do MŠ a předškolní příprava v MŠ bez specifických potřeb.
- Předškolní příprava v MŠ ve spolupráci s pedagogickým pracovníkem – individuální plány dítěte v MŠ.
- Zápisy do ZŠ.
- Přestup na jinou MŠ a ZŠ.
- Spolupráce s PPP.
- Testy školní zralosti – spolupráce PPP, konkrétní školy dle spádové oblasti klienta a metodického garanta sociální práce.
- Zajištění lékaře a specializované lékařské péče (př. logopedie, oftalmologie).
- Odklad povinné školní docházky.
- Zajištění nultých přípravných ročníků.
- Obědy do škol.
- Spolupráce (nejenom rodin) se školami – adaptace dítěte na školu, pedagogická a výchovná specifika a jejich řešení, zajištění monitoringu, náslechu, kontaktování třídního učitele, učitele, asistentů, dalších odborníků (například výchovných poradců, psychologů, ředitelů škol).
- Případové konference – spolupráce školy, výchovného poradce, PPP za účasti sociálního pedagoga.
- Doučování a jeho formy – především doučování v rodinách.
- Volnočasové aktivity.
- Případová konference za účasti rodiny, podpůrného pracovníka, zástupce OSPOD.
- Vyhledávání vhodné a dostupné školské instituce, jednání se školami bez klientské účasti, jednání s jednotlivými řediteli MŠ a ZŠ a předávání informací OŠMT – monitoringová aktivita.
- Zvýšení informovanosti klientů v rámci změny legislativy školského zákona – spolupráce sociálního pedagoga a podpůrného pracovníka klientských rodin.
- Zvýšení informovanosti klientů s ohledem na možnou pomoc či benefity pro sociálně slabé rodiny (např. spolupráce a programy NNO, dávky hmotné pomoci ve věcech školy, programy pro děti zdarma či s finančním zvýhodněním – spolupráce metodického garanta sociální práce a sociálních pracovníků klientských rodin)

- Spolupráce s Pedagogickou fakultou (dále jen PdF) – doučování a praxe studentů PdF, nastavení spolupráce a koordinace.

6.4.3 Způsoby poskytování podpory dětem

Podpora byla poskytována v přirozeném prostředí dítěte, mimo něj byly schůzky sjednávány, pokud to bylo možné, na konkrétní čas a místo.

Intervence byla poskytována na základě aktuální situace. Místně a časově byly schůzky směřovány dle jejich účelu, např. ke schůzkám byly řazeny i domluvené procedury jako návštěva specializovaného centra, pedagogicko-psychologické poradny, dalších specialistů, lékařů, školského zařízení v rámci volnočasových aktivit aj.

Dítě s jeho zákonným zástupcem byli primárně aktivizováni, aby dané pochůzky zvládali samostatně, přestože bylo možné nabízet také doprovody.

6.4.4 Vyhodnocení bydlení s důrazem na potřeby dětí

Zakázkou sociálního pedagoga byla práce s dětmi. Zázemí a způsoby bydlení rodin tudíž zohledňoval z pohledu dětí. Neřešil hledání bydlení, což bylo věcí podpůrného pracovníka rodiny, ale mohl se zabývat dílčími aspekty bydlení.

To znamená, že mapoval:

- Dispozice bytu: Jak vypadá domácí prostředí dítěte, zdali má dítě svůj pokoj, či alespoň osobní prostor.
- Vybavení bytu: Jak a kde spí (*v posteli, na matraci, na zemi, má polštář, peřinu, chybí mu něco důležitého, co by mohlo potřebovat, třeba hračka na usínání, obává se tmy, potřebuje dětskou lampičku?*). Je-li dítě školou povinné, má-li stůl a židli. Vyhovuje-li výška stolu a židle. Jsou-li zabezpečeny jeho základní potřeby. Má-li dostatek vhodného oblečení, obutí, potřebné školní pomůcky včetně školní aktovky atd.

Ve všech naznačených a mnoha jiných záležitostech byl pracovník schopen poradit (*např. kde a kdy je nejbodnější pořídít sešity, jakou vybrat aktovku a kde ji koupit*) a s dítětem probrat, co mu chybí, co by chtělo a potřebovalo.

Ve výjimečných situacích, kdy nelze aplikovat schůdnější řešení, poskytoval výpomoc i hledáním příležitostí ve využití sítě jiných organizací, nebo s přesahem k fundraisingu (například realizace sbírky pro děti v RRH, prosinec 2017-leden 2018).

6.4.5 Práce s přáním, požadavky a cíli dítěte

Cílem podpory bylo poskytnout dítěti pomoc či podporu při realizaci jeho přání nebo požadavku.

Typickým příkladem přání dětí v projektu RRH bylo např. „*chci asi studovat*“, „*chci někam chodit ven*“, „*chci být v něčem dobrý*“, „*chci mít víc kamarádů*“, „*chci domácí zvíře*“, anebo „*chci s někým chodit*“, dokonce i „*chci si založit rodinu*“ (aniž by mělo partnera).

Přání bylo směřováno k něčemu, co nebylo zatím podchyceno konkrétnější představou. Nabízel se tedy prostor pro hledání odpovědí ve vzájemné shodě mezi dítětem a sociálním pedagogem, resp. na principu „*můžu se ptát*“ a „*můžu odpovídat*“. Téma bylo otevřené, pracovalo se s ním až

do momentu, který se dal vymezit jako „*hraniční*“. Hraniční moment byla chvíle, kdy se dítě plně ztotožnilo se svým přáním, přání získalo konkrétní podobu, přičemž v tomto bodě se již šlo bavit o požadavku.

Požadavek však mohl existovat i nezávisle na předchozím procesu. Požadavky byly jedny z nejčastějších vstupních informací pro vznik zakázky rodin. Například „*potřebuji mateřskou/základní školu pro dítě*“, „*potřebuji zařadit přestup*“, „*potřebuji doučování pro syna/ dceru*“, „*potřebuji vyřešit problém s učitelem*“, „*potřebuji lékaře pro dítě*“, „*potřebuji specialistu*“, „*potřebuji letní tábor*“, „*potřebuji zařadit obědy zdarma*“. Tyto nejčastější požadavky byly na sociálního pedagoga směřovány principiálně k vyřešení dílčího stavu, který byl spíše vnímán jako problém. Něco není, jak by mělo být a je třeba v dané věci zjednat nápravu. Požadavky byly tedy směřovány na další osobu, resp. pedagoga. Ten pak vycházel z možností, které situace připouštěla, a bylo velmi důležité, aby dítě, resp. jeho zákonného zástupce, o tom byl schopen srozumitelně informovat a možnosti/ limity své práce mu jasně popsat. Cíle dítěte nemusely být vždy totožné s cíli rodičů nebo dalších dospělých (viz příklad z praxe RRH/rozdílné cíle).

6.4.6 Zakázka dítěte

Jako vlastní zakázku dítěte jsme chápali něco, k čemu dítě směřuje. Cestou zakázky pak byl individuální plán.

Dítě přicházelo nejčastěji s nějakým problémem. Mohla to být ale i idea, již potřebovalo nebo chtělo rozvinout. Samotná zakázka měla spojitost s motivací dítěte a s aktivizováním jeho sil. S dítětem bylo možné zakázku reflektovat, korigovat, uzavírat starou, otevírat novou, transformovat její cíle a dle ní upravovat i samotný individuální plán s jednotlivými úkoly nebo kroky plnění.

V praxi se běžně stávalo, že zakázka a individuální plán se neslučovaly s cíli dítěte. V průběhu celého procesu bylo tedy žádoucí být s dítětem v kontaktu i mimo běžné schůzky, pokud vyvstala otázka, z níž měl pracovník pocít, že se zakázka, individuální plán nebo cíl rozchází.

Příklad z praxe/rozdílné cíle

Dítě bylo ve školní hodině pod dohledem asistenta pedagoga vystaveno fyzické šikaně. Důsledkem po napadení dvěma agresory byl otřes mozku. Jeho cílem bylo se do školy po uzdravení nevrátit. Zákonný zástupce však trval na opětovném nástupu do školy. Problém se šikanou chtěl nějak řešit, ale nevěděl jak. Oslovil pracovníka, v rámci zakázky mu stanovil, aby za něj problém se školou otevřel. Podpůrný pracovník dosud takový druh zakázky neřešil, oslovil tedy sociálního pedagoga. Pracovník vytvořil analýzu situace.

Zhodnotil, že k pochybení došlo již ze strany školy v průběhu řešení kauzy a existovaly nesrovnalosti v rámci metodických a administrativních pokynů. Doporučil schůzku zúčastněných stran. Společným cílem všech bylo problém „nějak“ vyřešit, jednotlivé cíle jednotlivých zástupců se však výrazně lišily.

Klient: Chce opustit školu.

Zákonný zástupce: Chce, aby dítě přestoupilo v rámci školy do jiné třídy.

Ředitel školy: Shledává, že přestup do jiné třídy není možný. Dál kauzu neřeší.

Třídní učitel: Jeho cílem je dát poznámku agresorům.

Asistent třídy, který u konfliktu byl (a situaci neošetřil na místě, ani nezaznamenal do úřední dokumentace): Není jednání přítomen. Jeho cíl není znám.

Výchovný poradce: Domnívá se, že se oběť měla agresorům lépe bránit, svým postojem agresory aktivizovala k „domnělé“ šikaně. Cílem poradce je zamezit připuštění možnosti, že by šikana ve třídě nebo ve škole probíhala.

Sociální pedagog (RRH): Cílem pracovníka je situaci aktivně řešit: 1, Veřejně připustit existenci problému, 2, Hledat cesty, kterak s obětí, agresory a jejich třídou pracovat. 3, Zamezit vzniku těchto situací do budoucna. 4, Ošetřit vztahy oběti a agresorů do budoucna nato-lik, aby změna školy ztratila jako cíl smysl. 5, V případě neúspěchu bodu 5 konfrontovat cíl zákonného zástupce s cílem klienta.

6.4.7 Individuální plány dítěte

Vztah sociálního pedagoga a dítěte byl alfou a omegou spolupráce na individuálním plánu dítěte. Jeho rozvoj mohl být vymezen fázemi 1 – 5 (otázkami a jejich reflexí) takto:

- 1) Seznámení s dítětem
Seznámení přes klíčového pracovníka/ bez něj? První schůzka, její průběh, co si klient/ pracovník o první schůzce zapamatoval? Jaký z ní oba měli pocit? Jeví se zakázka na první pohled jednoduchou, složitou, nereálnou? Kde, v jakých oblastech vnímáme výzvy a proč? Jedná se čistě o pocitovou záležitost, či je podložena reálným faktem? Jak pracovat s „falešnými“ obavami, jak si je racionalizovat a předcházet jejich negativním důsledkům pro práci s klientem?
- 2) Další schůzka s dítětem – začínající spolupráce
Jak pracovat s nereálnými očekáváními dítěte? Co dítě k těmto přáním vede, tj. z čeho vychází zakázka? Jak s dítětem jednat? Jakou formou ho informovat o všem, co se děje?
- 3) Vyjasnění zakázky dítěte/ možné korekce individuálního plánu
Co se změnilo? Jak je možné rámcem zkorrigovat? Chce to dítě skutečně? Co je pro to schopno udělat? Jak se zapojí v rámci řešení své zakázky?
- 4) Vlastní individuální plánování zakázky
Jak stanovit kroky? Jak vymezit role? Jak vymezit termíny pro aktivity a aktivity vlastní? Jak si dávat zpětnou vazbu o tom, co se zatím daří/ nedaří?
- 5) Reflexe
V závislosti na předchozí domluvě s dítětem je poskytnuta zpětná vazba, zhodnocení dosavadní práce, dílčích kroků, poznatků o celé zakázce. Reflexe individuálního plánu. Základní otázka byla vztahována k otázkám „zdali je naplňován individuální plán“, „má se v plnění individuálního plánu pokračovat, či se má přehodnotit, posléze upravit, pozastavit nebo zastavit“?

Příklad z praxe – cíl/zakázka/individuální plán

Klient se rozhodl nastoupit znovu do školy. Chce pokračovat v jiném oboru a na jiné škole. Své vzdělávání však již před delší dobou dohodou ukončil, je veden na ÚP.

Cíl: Maturita.

Zakázka: Návrat do školy.

Individuální plán: Vyhledání vhodné školy dle požadavku na příslušný obor.

Pracovník si je vědom, že není možné, aby klient nastoupil na požadovaný obor a pokračoval ve studiu od druhého pololetí aktuálního školního roku. Na tento problém jej již při stanovování zakázky upozorňuje. Doptává se na další akceptované možnosti, které by klient připustil jako náhradní řešení.

Cíl: Klient chce maturitu. Jakoukoliv. A chce studovat od druhého pololetí.

Zakázka: Návrat do školy. Klidně i škola, kterou před časem opustil. Není si jist oborem. Na tuto otázku nedokáže odpovědět.

Individuální plán: Sítování škol vzhledem k ujasnění možností zakázky. Domluva, sjednání schůzky se zástupci stávající školy. Schůzka se zástupci školy. Stanovení podmínek nástupu do školy. Výběr oboru. Stanovení dne nástupu do školy a podmínek, za nichž tak bude učiněno.

Cíl: Maturita.

Zakázka: Nástup do školy. Pravidelná docházka.

Individuální plán: Průběžná příprava do školy. Zvládnutí učiva za předchozí pololetí. Docházka na praxe. Korektní absence i domluva s vyučujícími. V případě potřeby konzultace. Nebo doučování.

Klient má velké a neomluvené absence. Školu chce navštěvovat, ale dle slov svých i jeho matky není schopen ráno do školy vstát. Klient není přesvědčen o tom, že zvládne plnit individuální plán, přestože cíl jeho zakázky zůstává nezměněn, chce maturitu.

6.5 DOPORUČENÍ PRO OBDOBNÉ PROJEKTY A ŠÍŘENÍ INOVAČNÍHO ŘEŠENÍ

S ohledem na dvouletou zkušenost v rámci aktivit projektu Rapid Re-Housing poskytujeme ke zvážení několik doporučení.

6.5.1 Doporučení pro komplexní sociální práci s rodinou

- Spolupráci s rodinou je potřeba vystavět na přístupu zaměřeném na silné stránky/vlastní schopnosti rodiny.
- Věnovat zvýšenou pozornost procesu párování – utváření vazby rodina-byt/sousedství-pracovník.
- Postupovat asertivně v případě ohrožení rodiny ztrátou bydlení (z důvodu neplacení nájmu či sousedských neshod), za předpokladu, že zakázka rodiny na udržení bydlení stále trvá.
- Důležitá je spolupráce s co nejširším spektrem aktérů, kteří jsou zapojeni do podpory rodiny či pro rodinu mohou být přínosem.
- Mít připravené „exit strategie“ pro rodiny v případě nutného vystěhování tak, aby byla zachována důstojnost rodiny a existovala alespoň jedna nabídka vhodného ubytování. Pokud to kapacity dovolí, nadále podporovat rodinu a hledat způsoby návratu ke standardnímu bydlení.

6.5.2 Doporučení pro podporu poskytovanou dětem

- V rámci podpůrného týmu je potřeba vyjednat agendu a roli v týmu pro pracovníka (sociálního pedagoga) poskytujícího podporu dětem.
- Zajistit vyšší míru propojení jednotlivých aktivit sociálního pedagoga a ostatních podpůrných pracovníků. V ideální podobě by se jednalo o spolupráci klíčového pracovníka rodiny a jeho tzv. „sekundárního“ zástupce (sociálního pedagoga)²¹. Samotná práce s rodinou vede k deklarovaným změnám nejenom v oblasti bydlení, ale i návazných aktivit samotné rodiny a jejich kompetencí.
- Využití metody case managementu sociálním pedagogem podporujícím děti.
- Znalost přístupu Bydlení především. Zároveň zachování alespoň určité volnosti pro kreativitu, která je nezbytná pro práci s lidmi / dětmi.

²¹ Předávání informací musí být formálně ošetřeno, a především nastaveno tak, že jejich výměna funguje oběma směry, tj. pracovníci se vzájemně informují o tom, co se v rodině nového událo, čímž se předchází vzniku rizikových situací.

7. Zapojení stakeholderů

Vít Lesák, Martin Freund, Daniel Janeček

Pro úspěšnou implementaci projektu Rapid Re-Housing bylo třeba zvážit zapojení zásadních stakeholderů, které projektový tým identifikoval jako nezbytné pro vznik a udržitelnost celého inovačního řešení. Jednalo se o politickou reprezentaci, odbornou veřejnost a širokou veřejnost. Všechny typy těchto stakeholderů vyžadovaly specifický přístup v jejich oslovení, komunikaci a vyjednání spolupráce. Následující kapitola proto popisuje postupy spolupráce aplikované s těmito stakeholdery.

7.1 POLITICKÁ REPREZENTACE

7.1.1 Komunikace s politickými aktéry před započatím realizace projektu

Při prosazování projektu Rapid Re-Housing proběhlo množství jednání s politickými představiteli města, a to jak koaličními, tak opozičními. Uskutečnila se jednání s představiteli stran ANO 2011, TOP09, ale i opoziční ČSSD a KSČM. Vzhledem k faktu, že většina bytů je v Brně svěřena městským částem (dále jen MČ), proběhla jednání s politickou reprezentací městských částí, a to s MČ Brno-Střed, MČ Brno Sever, MČ Brno Nový Lískovec, MČ Brno-Jih, MČ Brno-Černovice, MČ Brno-Kohoutovice, MČ Brno Žabovřesky, MČ Brno Řečkovice, MČ Brno-Židenice a MČ Brno-Líšeň, tedy na těch MČ, které disponují relevantním bytovým fondem. Jednání vedl většinou uvolněný zastupitel pro sociální začleňování Martin Freund a náměstek pro sociální věci Matěj Hollan, spolu s šéfem sociálně-kulturní sekce Miroslavem Foltýnem a zástupcem organizace IQ Roma Servis Janem Milotou. Zároveň proběhlo veřejné projednání projektu Rapid Re-Housing na zastupitelstvech městských částí Brno-Bystrc a Brno-Žabovřesky, a to za aktivní účasti zastupitele Martina Freunda. Jednání nebyla vždy úspěšná i z toho důvodu, že politickou reprezentaci většiny městských částí s relevantním bytovým fondem tvoří strany, které jsou z pohledu nynější politické reprezentace města opoziční.

Při jednáních jak s představiteli města, tak městských částí, bylo snahou vyzdvihnout zejména pozitivní zahraniční zkušenosti s obdobnými projekty postavenými na principu Bydlení především a nutnost řešit situaci s ubytovnými na území města. Zejména v městských částech se často objevovala argumentace týkající se pořadníku MČ, který dle jejich názoru již v této chvíli je dostatečně sociálním a zároveň názor, že rodiny, kterým by bylo přiděleno bydlení v rámci projektu Rapid Re-Housing, by pořadník obcházely. Objevovaly se také obavy z názoru veřejnosti a z potenciálně problematických nájemníků.

Bylo proto třeba objasnit přístup Bydlení především a principy, na kterých je projektu postavený. Důraz byl kladen na intenzivní sociální podporu rodinám, která bude poskytována po dobu projektu a bude se soustředit nejen na udržení bydlení, ale také na dobré sousedské soužití

zabydlených rodin se stávajícími nájemníky domů. Zároveň jsme se snažili nabídnout vysvětlení, že rodiny, které spadají do projektu Rapid Re-Housing, vypadávají ze všech realizovaných projektů a iniciativ v oblasti sociálního bydlení. Podtrhávali jsme, že jejich situace, a zejména situace dětí v těchto rodinách, je natolik krizová, že je prostě nutné nabídnout jim bydlení a odpovídající sociální podporu co nejdříve, a to zejména v situaci, kdy město Brno vlastní bezmála 30 000 bytů a v mnoha městských částech byty v rámci pořadníků prokazatelně získávají lidé, o jejichž sociální potřebnosti lze polemizovat.

7.1.2 Informování členů lokálních politických stran v průběhu realizace

Jedním z vyhodnocených rizik na začátku realizace projektu byla změna politického vedení a ztráta politické podpory projektu. V počátku realizace byly informovány všechny politické strany Rady i Zastupitelstva města Brna. Realizaci projektu schválilo 32 zastupitelů (mj. i z opozičních stran), nikdo nehlasoval proti. Základním důvodem úspěchu byla prioritizace politiky sociálního bydlení hnutí Žít Brno, jako jedné ze zásadních podmínek pro setrvání v koalici. Tuto skutečnost se podařilo vysvětlit jejím koaličním partnerům.

Jedním z klíčových bodů bylo sdílení informací z realizace projektu se členy dalších politických stran. V rámci realizace projektu byla průběžně předkládána informativní zpráva o realizaci projektu bytové komisi, komisi sociální, zdravotní a prorodinné politiky, Radě města Brna a Zastupitelstvu města Brna.

V roce 2017 a 2018, kdy projekt získal dvě prestižní evropská ocenění (RegioStar Awards a Sozial Marie) a zároveň jsou jeho výsledky pozitivní, se dařilo držet i politický konsenzus koaličních a do jisté míry i některých opozičních stran.

7.2 PR A KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ

Směrem k široké veřejnosti byla snaha projekt Rapid Re-Housing komunikovat zejména skrze média. Odbornou veřejnost jsme oslovovali zejména na odborných konferencích a seminářích (viz Příloha 12).

Předmětem sdělení pro veřejnost bylo především zajištění důstojného bydlení pro děti, jehož cílem bylo zlepšení školní docházky a prospěchu, zlepšení zdravotního stavu apod. Média projekt pokrývala velmi aktivně a většinou pozitivně. Těžištěm informování medií byly totiž individuální příběhy ubytovaných rodin, které si díky projektu dokázaly udržet standardní bydlení a začít takřikajíc znovu. Zastupitel Martin Freund rovněž vyzval každého občana, který by si chtěl o projektu popovídat k setkání, a zúčastnil se k tomuto tématu veřejné diskuze v Dělnickém domě v Židenicích. Advokacie projektu zároveň probíhala živě také na sociálních sítích, zejména prostřednictvím členů a sympatizantů hnutí Žít Brno.

Projekt byl v médiích a u veřejnosti nejčastěji kritizován ze dvou důvodů:

- 1) kvůli několika stížnostem, které se objevily z iniciativy sousedů zabydlených;
- 2) kvůli vysokému průběžnému dluhu účastníků projektu na nájemném.

První důvod jsme se snažili vysvětlit tak, že jakoukoli stížnost, která se objevila, okamžitě řešíme a snažíme se o partnerský přístup směrem k sousedům, stejně jako ke klientům. Stížností bylo zároveň relativně málo na počet rodin a většina z nich byla od jedné chronické stěžovatelky. Druhý

důvod, tedy průběžný dluh, jsme se snažili veřejnosti vysvětlit tak, že průběžný dluh může vznikat díky rozkolísání dávkového systému, ale i díky různým chybám na straně klientů. Důležité však bylo, že jsou schopni v době prodlužování smlouvy, tedy po jednom roce, být zcela bez dluhů. Tedy i zde byly problémy, ve chvíli kdy se objevily, efektivně řešeny.

Ocenění projektu

Projekt Rapid Re-Housing získal v Bruselu v říjnu 2017 ocenění organizace FEANTSA za nejlepší evropský projekt ukončování bezdomovectví hrazený z EU fondů²² a ve Vídni v květnu 2018 mezinárodní ocenění SozialMarie za nejlepší sociální inovaci²³.

7.3 ODBORNÝ PANEL ZÁSTUPCŮ OBCÍ A NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ

Realizace odborných panelů zástupců obcí a neziskových organizací realizujících či uvažujících o realizaci programů sociálního bydlení byla další z klíčových aktivit inovačního řešení.

7.3.1 Cíle a obsazení odborného panelu

Sestavení odborného panelu mělo tři hlavní zamýšlené cíle spojené s kvalitou pilotního programu rychlého zabydlení rodin s dětmi:

- Vytvořit platformu pro průběžnou reflexi postupů týmu a získat tak možnost zpětné vazby (sdílení pozitiv i negativ a hledání řešení) od odborníků z celé České republiky v bezpečném prostředí.
- Prezentovat průběžné výsledky a detailní procesy fungování pilotního projektu.
- Vytvořit základ znalostní platformy pro potenciální šíření inovačního řešení do dalších měst.

Odborný panel se sešel celkem 4x ve frekvenci 1 setkání/6měsíců. V roce 2016 se uskutečnilo jedno setkání, v roce 2017 tři setkání.

Do panelu byly pozvány organizace, obce či osobnosti z České republiky (a Slovenské republiky), které se významně profilují v oblasti řešení bytové nouze na lokální úrovni. Důraz byl věnován širokému regionálnímu pokrytí, různým cílovým skupinám a potenciálu pozitivního přijetí novinek do stávajících programů členů panelu. Z řad organizací a měst byli vytipováni konkrétní lidé, kteří jsou přímo zodpovědní za programy sociálního bydlení, mají praktické zkušenosti a zájem své programy dále rozvíjet.

Původně bylo přizváno 20 členů, postupně projevilo zájem dalších 6 organizací. Průměrná účast byla 10–15 členů. Kompletní seznam členů lze nalézt v Příloze 13.

7.3.2 Nastavení odborného panelu a diskutovaných témat

Po úvodním představení designu pilotního projektu byli členové požádáni o hlasování, která témata chtějí diskutovat podrobně a jaká forma panelu by jim vyhovovala.

²² Více na: https://www.feantsa.org/download/fea-007-17-eu-funding_ok7885765817773537732.pdf

²³ Více na: <https://www.sozialmarie.org/en/press-kit>

Nejčastěji byla preferována následující témata:

- Soužití, stížnosti, sousedé.
- Dokumentace, individuální plánování.
- Role peer pracovníků.
- Smlouvy a dohody.
- Spolupráce s ÚP, dávky.
- Vyhodnocování projektu – výzkum, evaluace.
- Vystěhování, krizové situace.

Co se formátu diskusí týče, cca dvě třetiny členů preferovalo výběr vždy dvou témat a jejich podrobnou diskusi. Třetina členů hlasovala pro rozdělení do podskupin, žádný člen nehlasoval pro mozaiku krátkých prezentací členů panelu.

7.3.3 Diskutovaná témata

Na základě preferencí členů a dle geneze témat při implementaci projektu se postupně do hloubky diskutovala následující témata:

Panel č. 1

- Představení projektu a jeho základní parametry.
- Vstup rodin do projektu.
- Principy a metody sociální práce v Housing First.
- První zkušenosti.

Panel č. 2

- Smlouvy a dokumentace.
- Aktuální stav zabydlování.
- Soužití a řešení stížností.

Panel č. 3

- Evaluace a výzkum – první výsledky.
- Definice úspěšnosti různých programů řešících bezdomovectví v ČR a návrh čtyř klíčových parametrů.

Panel č. 4

- Aktuální stav zabydlení rodin.
- Spolupráce s ÚP a zkušenosti s dávkovým systémem.
- Zkušenosti sociálních pracovníků po 18 měsících.

7.3.4 Reflexe realizace aktivity a naplňování cílů odborného panelu

Z původně zamýšlených cílů odborného panelu se dařilo naplňovat spíše druhý – prezentace výsledků a zkušeností s implementací projektu. Mnozí členové odborného panelu měli zájem o konkrétní zkušenosti, využívané nástroje (např. nájemní smlouvy apod.), reflektovali možnosti využití obdobné metodiky ve svých obcích a organizacích.

Diskuse se orientovala spíše na detaily implementace než na návrhy alternativních řešení problémů a doporučení pro realizační tým. To mohlo být způsobeno i nastavením diskuse a facilitací a je otázka, co udělat lépe pro naplnění prvního cíle, tedy větší interaktivity členů při hledání alternativních postupů. V omezeném měřítku byl první cíl naplněn, a to konkrétně při diskusi následujících témat:

- Zkušenosti při řešení sousedských problémů.
- Zkušenosti při řešení složitých vztahů v rodině vč. domácího násilí.
- Diskuse různých přístupů k definování úspěšnosti či efektivity programu.

Celkově jeví členové panelu o účast a program poměrně velký zájem, panel se scházel ve frekvenci tří setkání/rok, členové dojížděli i z velké dálky (Chomutov, Jeseník, Banská Bystrica) a veškeré podklady byly sdíleny i písemně díky e-mailové platformě Google groups. Ta byla původně zamýšlená jako interaktivní diskusní skupina nad rámec pravidelných setkání panelu, což se v praxi příliš neujalo. E-mailová skupina nakonec sloužila pouze pro zasílání pozvánek, zápisů a novinek, členové téměř vůbec nevyužili tuto platformu k průběžným diskusím a sdílení zkušeností ze svých vlastních obcí, přestože k tomu byli moderátorem opakovaně vybízeni. Proto zůstává otázkou, nakolik se třetí cíl, kterým bylo vytvoření znalostní platformy pro potenciální šíření inovačního řešení do dalších měst, dařilo naplnit.

7.4 DOPORUČENÍ PRO OBDOBŇNÉ PROJEKTY A ŠÍŘENÍ INOVAČNÍHO ŘEŠENÍ

Realizace odborného panelu zástupců obcí a neziskových organizací

Na základě zkušenosti s dvouletým pořádáním odborného panelu k projektu Rapid Re-Housing v Brně dáváme ke zvážení následující doporučení:

- Kapacita 20-25 členů je spíše horní limit, průměrná účast byla kolem 15 členů a i tak byla diskuse limitovaná velkým počtem účastníků; rozdělení do podskupin bylo navrhováno, ale nebylo členy preferováno.
- Frekvence setkávání 3 x ročně se zdála být optimální; na jaře a na podzim byli mnozí členové přetížení a omlouvali se (možná z důvodu účasti v dalších odborných skupinách pořádaných od roku 2017 Ministerstvem práce a sociálních věcí).
- Zastoupení praktiků z různých typů organizací (sociální odbory obcí, NNO, různé regiony) se osvědčilo, diskuse byla věcná a konstruktivní, účastníci si vzájemně rozuměli.
- Pro naplnění prvního cíle (společné hledání alternativních řešení problémů při implementaci) by bylo potřeba nastavit diskusi jinak: např. menší počet účastníků, větší prostor pro vystoupení hostů, předem definované klíčové problémy a dilemata, lepší facilitační schopnosti moderátora (který byl primárně odborníkem v oblasti sociálního bydlení, ne v oblasti facilitace diskusí).
- Pravidelná účast a zájem o tematiku dala dobrý základ pro případné šíření inovace do dalších měst a organizací; osobní kontakt mezi realizačním týmem a členy odborného panelu v průběhu celého projektu, neformální a živá diskuse, účast všech sociálních pracovníků realizačního týmu aj. napomohla dobrému poznání nové praxe a z pohledu pořadatele panelu je dobrým základem pro případné šíření přístupu Housing First..

Závěr

V metodice inovačního řešení „**Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)**“ představil autorský tým dílčí aktivity, které utvářely podobu inovace, tedy projektu Rapid Re-Housing pro rodiny s dětmi ve městě Brně.

V první kapitole jsme vymezili podstatu (tedy teze a principy) konceptu Bydlení především, ze kterého celý projekt vycházel, specifika jeho zavádění v Brně a finanční nákladnost inovačního řešení, včetně případné replikace projektu.

Druhá kapitola se věnovala popisu Registračního týdne jako nástroje vyhodnocování bytové nouze rodin s dětmi. Ve třetí kapitole byla popsána evaluace celého projektu, se zaměřením na randomizovaný kontrolovaný experiment jako výzkumné metody testování efektivity a úspěšnosti rychlého zabydlení jako způsobu ukončování bytové nouze rodin s dětmi.

Tématem čtvrté kapitoly bylo zabydlení rodin. Specificky byla zacílena na praktické mapování bytového fondu, jeho finanční dostupnost a správu. Popsala proces uzavírání nájemních smluv, předání bytu a zabydlení.

V páté kapitole jsme představili vzdělávání pracovníků v přímé práci s rodinami, nezbytné pro realizaci inovačního řešení. Šestá kapitola pak navazovala popisem komplexní podpory poskytované rodinám před a po zabydlení v bytech, včetně podpory poskytnuté dětem.

V sedmé, závěrečné kapitole, jsme rozkryli zapojení jednotlivých stakeholderů – politické reprezentace, úředníků a neziskových organizací. Věnovali jsme se práci s médii a PR projektu.

Jako limit Metodiky vnímáme skutečnost, že se projekt Rapid Re-Housing věnoval cílové skupině rodin s dětmi, která není běžnou cílovou skupinou pro přístup Housing First. Brněnský tým proto nemohl přesně replikovat některé aspekty daného přístupu. Například komplexnost potřeb se zřídka projevovala v kombinaci duševního onemocnění a závislosti, a spíše se manifestovala ve výskytu domácího násilí a skrze etnicitu rodiny, apod. Tým tedy potřeboval volit jiný druh intervencí než v běžném HF přístupu a ne vždy nastavení českého systému sociálních služeb odpovídalo identifikovaným potřebám rodiny. Práce s celým rodinným systémem pak představovala výzvu samu o sobě. Přístup jsme tedy obohatili o zavedení pozice sociálního pedagoga/pracovníka s dětmi. V neposlední řadě se tým potýkal s nastavením dávkového systému, který komplikoval včasné hrazení nákladů na bydlení, a v kombinaci s poměrně přísnou politikou prodlužování nájemních smluv (nulový dluh v době jejich prodlužování) v některých městských částech, vedl k zavedení krizového finančního fondu pro rodiny. Tento fond také není běžnou součástí přístupu Bydlení především. Z těchto důvodů se námi popisovaný model/projekt Rapid Re-Housing může odlišovat od původního přístupu Housing First. Proto je potřeba vnímat tuto Metodiku jako první svého druhu v popisu postupů práce s českými rodinami s dětmi přístupem Housing First, což doufáme poskytne prostor dalším snahám o metodické uchopení komplexní podpory rodinám bez domova daným přístupem.

Seznam příloh

Příloha 1a Kontrolní seznam registračního týdne

Příloha 1b Dohoda pro tazatele Registračního týdne a slib mlčenlivosti

Příloha 1c Základní instrukce pro tazatele Registračního týdne

Příloha 2 Triážní nástroj index zranitelnosti rodin (F-VI-SPDAT)

Příloha 3 Evaluační otázky

Příloha 4 Evaluační matice

Příloha 5 Strukturovaný dotazník pro matky/pečující osoby po 12 měsících

Příloha 6 Dohoda o spolupráci s rodinou

Příloha 7 Souhlas se sdílením informací

Příloha 8 Příkazní smlouva

Příloha 9 Polostrukturované dotazování na potřeby a schopnosti domácnosti

Příloha 10 Typologie rolí sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi

Příloha 11 Tabulka příchozích dávek a odchozích plateb

Příloha 12 PR a přehled prezentací projektu

Příloha 13 Kompletní seznam členů odborného panelu

Příloha 14 Přehled související/ rozšiřující literatury

Příloha 15 Seznam publikací (originálních prací), které předcházely Metodice

Přílohy 1a, 1b, 1c, 2, 4 a 5 je možné shlédnout v originální elektronické verzi Metodiky inovačního řešení. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/metodika-zabydleni-rodin.pdf>

Příloha 5 Evaluační otázky

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

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

Dohoda o výkonu sociální práce v programu Rapid Re-Housing Brno

Dohoda se uzavírá mezi

..... (dále jen klient)
 a IQ Roma servis, z.s. zastoupeným
 (dále jen pracovník)

Klient bude spolupracovat s pracovníky IQ Roma servis, z.s. při zabydlování a při užívání sociálního bytu s dlouhodobým cílem zajistit stabilní a kvalitní bydlení klienta a předcházet rizikům ztráty bydlení.

Rozsah a způsob spolupráce se vyhodnocuje a přehodnocuje v průběhu výkonu sociální práce.

Výkon sociální práce v rozsahu této dohody je bezplatný, probíhá standardně v domácnosti klienta formou pravidelných týdenních schůzek.

Dohoda se uzavírá na dobu, kdy bude klient bydlet v sociálním bytě.

Pravidla spolupráce

Řídíme se **zásadou mlčenlivosti a důvěrnosti** → všechny informace, které pracovníkovi sdělíte, nebude pracovník bez Vašeho souhlasu předávat dalším osobám, (Výměna informací adekvátních pro splnění uvedeného dlouhodobého cíle spolupráce s dalšími institucemi je popsána v příloze této dohody "Souhlas se sdílením informací v rámci spolupráce více subjektů/zproštění povinnosti mlčenlivosti".)

Sociální práce v rozsahu této dohody je **bezplatná a dobrovolná**

Podporujeme Vaši **samostatnost a odpovědný přístup** k životu

Zachováváme **nezaujatý a spravedlivý přístup ke klientům**

Respektujeme Vás jako rovnocenné partnery

Zachováváme **individuální přístup** → přístupujeme ke každému klientovi na základě jeho osobních potřeb

Při spolupráci s našimi pracovníky máte:

Právo se samostatně rozhodnout v řešení své situace

- sami dle poskytnutého odborného poradenství pracovníka rozhodnete, jak chcete svou situaci řešit

Právo na poskytnutí odborné služby

- poskytneme Vám odborné poradenství

Právo na důstojné a partnerské zacházení

Právo na důvěrnost sdělených informací, respektování soukromí

Právo nahlížet do dokumentace týkající se naší spolupráce

- do metodiky práce a záznamů o spolupráci, případně dalších zpráv týkající se spolupráce

Právo vyjádřit nesouhlas s jednáním pracovníka, právo si podat stížnost

- nesouhlasit s navrženým postupem spolupráce, nebo si na průběh spolupráce stěžovat. Poučení o způsobu podání stížnosti je součástí jednání o této dohodě.

Právo na zprostředkování pomoci u jiných institucí či odborníků

Naši pracovníci od Vás budou očekávat

Aktivní zapojení do řešení Vašeho problému → věříme, že najdete v sobě sílu i schopnosti podílet se na řešení Vaší tíživé situace. Čekáme proto od Vás, že budete navrhovat postup řešení, umožníte nám pravidelný přístup do Vaší domácnosti a budete plnit své úkoly dle nastaveného plánu.

Odpovědnosti za svá rozhodnutí nesete Vy sami → snažíme se Vás podporovat při řešení Vaší nesnadné situace. Nepřebíráme však za Vás ani za Váš život odpovědnost.

Podávání pravdivých a úplných informací → potřebných k naplnění uvedeného dlouhodobého cíle.

Ukončení spolupráce

K ukončení poskytování sociální práce může dojít v těchto případech:

- **Společný cíl je naplněn** a Vy již nevyžadujete další podporu.
- **Vypovězením** dohody z Vaší strany

Důvody pro přerušení spolupráce:

pokud jste pod vlivem omamných látek nebo jste agresivní (řešení bude přeloženo na jiný den).

UZAVŘENÍ DOHODY

Svým podpisem klient stvrzuje, že byl seznámen se svými právy, povinnostmi, možnostmi podat stížnost, s termínovaností dohody, ochrannou osobních údajů a vyjadřuje svůj souhlas.

V Brně dne.....

.....
.....

terénní pracovník programu Rapid Re-housing

Klient

Souhlas se sdílením informací v rámci spolupráce více subjektů/ zproštění povinnosti mlčenlivosti

Svým podpisem dávám neziskové organizaci IQ Roma servis, z.s. se sídlem Vranovská 45, 614 00 Brno, IČ 65341511, Úřadu práce ČR (krajská pobočka Brno), Odbor správy majetku se sídlem na ulici Husova č. 3 Brno 601 67, Centru sociálních služeb, p. o. se sídlem Sejkorova 2723/6, Brno 636 00, pracovníkům projektu Rapid Re-Housing z Odboru sociální péče Magistrátu města Brna se sídlem Koliště 19, Brno 601 67 souhlas se sdílením mých osobních údajů a zároveň je i zprošťuji mlčenlivosti, kterou jim jinak ukládá zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a to pro vzájemné sdílení údajů vymezených níže.

Souhlas uděluji pro účel:

Spolupráce mezi zapsaným spolkem IQ Roma servis, Úřadem práce – krajská pobočka Brno, kontaktní pracoviště státní sociální podpory Polní 37, 639 00 Brno a hmotné nouze Křenová 25, 612 00 Brno a Odborem správy budov Magistrátu města Brna se sídlem Malinovské náměstí 624/3, Brno 602 00, Centru sociálních služeb, p. o. se sídlem Sejkorova 2723/6, Brno 636 00. A to k řešení zakázek v rámci realizace programu Rapid Re-Housing Brno souvisejících s udržení bydlení v přiděleném sociálním bytě. Souhlasím s vzájemným informováním a sdílením informací mezi uvedenými subjekty, které se týkají změn výplaty dávky příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení a informací týkajících se užívání bytu. Dále i k sdílení informací na tzv. případových konferencích.

Rozsah souhlasu se sdílením:

Souhlas se sdílením uděluji pro osobní údaje a informace, které souvisí s naplněním dlouhodobého cíle zajistit stabilní bydlení a předejít jeho ztrátě. Konkrétně se jedná o informace související s mou osobou a dárkami státní soc. podpory i hmotné nouze a informace týkající se užívání sociálního bytu. Jedná se zejména o tyto údaje: příjmení a jméno, datum narození, adresa bydliště, údaje o mé finanční, sociální a rodinné situaci a další údaje související s posouzením nároku na sociální dávky, informace o platbách souvisejících s bydlením v sociálním bytě, informace o kvalitě soužití s dalšími nájemníky bytového domu a užívání bytu a informace o tom, že je mi zapsaným spolkem poskytována služba sociální práce.

Prohlašuji současně, že znám svá práva, která mi poskytuje zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Udělení souhlasu je dobrovolné a jsem srozuměn/a s tím, že tento souhlas může být z mé strany kdykoliv odvolán; jinak trvá po dobu platnosti nájemní smlouvy v sociálním bytě. Tento souhlas je poskytován rovněž za účelem zproštění mlčenlivosti IQ Roma servis, z.s. pro výše uvedený účel a rozsah údajů, a to v souladu s ustanovením §100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tento souhlas je vypracován ve 4 kopiích, přičemž každá ze zapojených institucí obdrží jednu

Příjmení, jméno:

Datum narození:.....

Kontaktní adresa:

V Brně, dne

Podpis:

Příkazní smlouva

uzavřená podle § 2430 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen Smlouva)

mezi těmito smluvními stranami

Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace

se sídlem Sejkorova 2723/6, Židenice, 636 00 Brno

IČ: 70887039

Č. účtu: 115-3374110267/0100

zastoupená Ing. Ivo Sedláčkem, ředitelem

zapsaná v OR, vedeném KS v Brně, sp.zn. Pr 24

(dále jen „Příkazník“)

a

.....

.....

(dále jen „Příkazce“)

Příkazce a Příkazník jsou dále společně označováni též jako „smluvní strany“ a jednotlivě jako „smluvní strana“

I.

Preambule

1. Příkazník je příspěvková organizace zřízená Statutárním městem Brnem.
2. Příkazce je zapojen do projektu „Pilotního testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)“, jehož nositelem je Statutární město Brno, a to prostřednictvím uzavřené nájemní smlouvy, jejímž předmětem je pronájem bytu č., nacházející se v budově č. p./or.č., stojící na pozemku p.č., vše k.ú. (dále jen „Nájemní smlouva“).
3. Příkazce je příjemcem dávek státní sociální podpory.
4. Smluvní strany se v této souvislosti dohodly na níže uvedeném znění smlouvy.

II.

Předmět smlouvy

Příkazník se na základě této Smlouvy zavazuje, že bude pro Příkazce vykonávat správu finančních prostředků, na které vznikne Příkazci nárok dle:

a. zák. č. 111/2006, o pomoci v hmotné nouzi, a to především správu dávky dle ust. § 4 odst. 1 písm. a) – příspěvku na živobytí a písm. b) tohoto zákona, tedy doplatku na bydlení.

b. zák. č. 117/1995, o státní sociální podpoře, a to především správu dávky dle ust. § 2 písm. a), odst.2. - příspěvek na bydlení.

(dále jen „Dávka“). Příkazník je povinen Dávku použít výhradně k úhradě nájemného z bytu a úhradám za plnění poskytovaná v souvislosti s užíváním bytu, zejména úhradám dodavatelům elektrické energie, vody, tepla, se kterými má Příkazce uzavřeny příslušné smlouvy, pokud příslušné finanční prostředky poukázané z Dávky na účet příkazníka pro tuto úhradu postačují. V případě, že tyto finanční prostředky pro úhradu nájemného a energií za příslušný kalendářní měsíc nepostačují, je příkazník povinen tyto uhradit poměrně. Příkazník jedná při své činnosti dle této smlouvy jménem příkazce a na jeho účet.

III.

Odměna

1. Příkazníkovi nepřísluší za provedení činnosti podle článku II. této smlouvy odměna, má však nárok na náhradu hotových výdajů spojených s činností dle této smlouvy. Náhradu hotových výdajů je příkazník povinen vyúčtovat a je oprávněn tuto započíst oproti finančním prostředkům na účtu příkazníka poukázaným dle této smlouvy, a to zejména vůči přeplatku na příslušném bankovním účtu příkazníka (viz čl. VII této smlouvy)

IV.

Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to do dne, jímž končí Nájemní smlouva sjednaná příkazcem dle čl. I. Smluvní strany se dále dohodly, že pokud na příslušný bankovní účet příkazníka přijdou na základě této smlouvy finanční prostředky do 30 dnů po ukončení Nájemní smlouvy, poukáže je na úhradu nájemného a energií tak, jako by tato smlouva ještě trvala. Tato smlouva dále automaticky skončí ke dni, kdy nabude právní moci rozhodnutí o tom, že příkazce pozbyl nárok na dávky státní sociální podpory uvedené v čl. II.
2. Příkazník je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v případě, že příkazce nebude poskytovat součinnost jemu, pronajímateli předmětného bytu či příslušným orgánům státní správy či samosprávy zejména při sdělování požadovaných informací, a to především rozhodných údajů týkajících se jeho osobních poměrů a jejich změn. Výpovědní doba činí 1 měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi příkazci na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebude-li později písemně sdělena jiná doručovací adresa. Není-li prokázán opak, platí, že písemnost se dle této smlouvy považuje za doručenou nejpozději 15 dnů ode dne jejího odeslání.

V.

Závazky příkazníka

1. Příkazník provádí po dobu této smlouvy činnosti uvedené v článku II. této smlouvy v souladu se zájmy příkazce.

VI.

Povinnosti příkazce

1. Příkazce se zavazuje poskytovat Příkazníkovi veškeré potřebné doklady a informace pro výkon jeho činnosti.
2. Příkazce se zavazuje poskytovat k plnění této smlouvy Příkazníkovi řádně a včas potřebnou součinnost. Zejména je povinen bezodkladně informovat Příkazníka o všech skutečnostech majících

vliv na vyplácení Dávky Příkazce je dále povinen bezodkladně, nejpozději do 3 dnů, informovat příkazníka o změně dodavatele energií, jakož i o případném ukončení nájemní smlouvy.

VII.

Ostatní ujednání

1. Smluvní strany pro vyloučení jakýchkoliv pochybení prohlašují a podpisem této smlouvy potvrzují, že vzhledem ke skutečnosti, že příkazník za svou činnost realizovanou dle této smlouvy nedostává žádnou odměnu, nenese žádnou odpovědnost za případně vzniklou újmu a/nebo škodu vzniklou v souvislosti s výkonem činností dle čl. II. této smlouvy. Dojde-li při činnosti Příkazníka dle této smlouvy k újmám a/nebo škodám třetích osob, bude k nim Příkazce v přímém odpovědnostním vztahu.
2. Příkazce je dále povinen ve smyslu ust. § 2437 obč. zákoníku povinen nahradit příkazníkovi škodu, kterou příkazník utrpěl při plnění příkazu náhodou, a to v návaznosti na skutečnost, že příkazník realizuje své povinnosti dle této smlouvy bezplatně.

V případě, že finanční prostředky Příkazce spravované na bankovním účtu Příkazníka budou vykazovat po veškerých provedených platbách kladnou bilanci a nebude se jednat o jednorázové vychýlení dávkového systému, které může způsobit, že v dalším období nebudou finanční prostředky dostačovat na úhradu závazků dle čl. II. této smlouvy, budou tyto finanční prostředky na příslušném bankovním účtu použity k úhradě hotových nákladů Příkazníka, případně může Příkazník takový přeplatek po dohodě s Příkazcem zaslat na bankovní účet Příkazce, který Příkazníkovi v této souvislosti Příkazce písemně sdělí.

VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.
2. Smlouvu lze změnit a doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
3. V ostatním se smluvní vztah řídí občanským zákoníkem.
4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání a z jejich výslovně vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísní či za nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými podpisy.

V Brně dne 19.2.2018

V Brně dne 19.2.2018

.....

Příkazník

.....

Příkazce

Příloha 9 Polostrukturované dotazování na potřeby a schopnosti domácnosti

Obecné zásady

Nezmiňovat žádné předchozí dotazování – při otázce obrátit pozornost na situaci teď

Místo, dispozice bytu, obyvatelé (popis ideálu s instrukcí, že nelze zaručit)

Jak by měl vypadat váš byt? Počet pokojů, dispozice (např. velikost pokojů) výtah, přízemí ... (důvody, přínosy) – společně nakreslit plánec včetně využití pokojů pro konkrétní členy rodiny, obecně se věnovat využití jednotlivých pokojů

V které části Brna byste chtěli ideálně bydlet? (důvody, výhody, přínosy) (zde se i optat na adresu ZŠ a způsob dojíždění dětí)

Kde byste určitě bydlet nechtěli? (důvody, rizika – jen vážné) – mít s sebou mapu Brna a hledat si v ní

Kdo všechno bude v bytě bydlet? Kdo byste chtěli, aby se k vám v ještě přistěhovat (třeba do půl roku)?

Na koho bude psána nájemní smlouva? (Zřízení trvalého pobytu členů rodiny, na koho bude nájemní smlouva (zjistit na MČ, zda může být na více osob, kdo má být uveden v nájemní smlouvě – z ČR i z jiné země – vyřešený pobyt?) V případě, že budete vylosován a vybereme pro vaši rodinu vhodný byt, myslíte si, že by jste ho odmítl přijmout a z jakých důvodů by Vám mohl nevyhovovat?

Zabydlení

Jaké vybavení si s sebou chcete vzít (nábytek, koberce ...)?

Kdo vám může pomoci se stěhováním?

Jaká je vaše představa o vybavení bytu? Co všechno byste tam chtěli mít? Co budete pořizovat jako první? A co dál, kdy? Kdo vám pomůže získat další vybavení bytu?

Dostali jste v poslední době MOP? Kdy, v jaké výši a na co?

Co všechno budete muset udělat, zařídit před stěhováním?

Jak se seznamujete se sousedy? Jak se vám dařilo s nimi dobře vycházet? Jak jste dokázali řešit neshody, spory, konflikty? Co vám nejlépe fungovalo? Myslíte, že budete něco dělat jinak?

Bariéry

Bydleli jste někdy v obecním bytě? Jak se vám to dařilo? (i dotaz na potíže – Proč jste jej opustili? Co budete teď dělat jinak?) – Adresa bytu (ideálně všech) – nebo alespoň městská část – potřebujeme vědět případné dluhy u městských částí. – Na co si teď budete dávat největší pozor?

Myslíte si, že zvládnete připojení energií v novém bytě? Kdo vám s tím případně může pomoci? Víte o dluhu u dodavatelů, který by mohl komplikovat připojení energií?

Jaká je podoba vaší současné smlouvy? Kdy a jak je možné ji ukončit?

Je nějaká osoba, která by vás v bytě mohla obtěžovat? Jak to budete řešit?

Užívání bytu

Jak zvládáte řešit opravy a jiné nedostatky v bytě?

Jak vypadají vaše rodinné oslavy? Jak jste domlouvali oslavy se sousedy?

Jak zvládáte vyjít s penězi? Které jsou hlavní části vašeho rodinného rozpočtu? Jak se vám daří, že nemáte velké nedoplatky na spotřebě energií a vody? (Jak sledujete průběžnou spotřebu?)

Spolupráce s dalšími institucemi

S jakými dalšími organizacemi (sociálními pracovníky) v současnosti spolupracujete či jste spolupracovali? (případně se aktivně doptat na OSPOD a další NNO).

V čem spočívá/la vaše spolupráce? Jak bychom měli vyladit společnou spolupráci? (případně se doptat – můžeme je kontaktovat, udělat případovou konferenci nebo jen společnou schůzku ...)

Motivační

Co se vám v životě daří, na co jste pyšní?

Co vám nové bydlení přinese?

Mohla by změna bydlení přinést nějaký problém?

Čeho byste chtěl dosáhnout v nadcházejícím čase (období za měsíc, za rok, za pět let)? Co by vám k tomu pomohlo?

Kde si, myslíte, že budete trávit volný čas?

Jaké jsou vaše zájmy a koníčky? A dětí?

Máte kolem sebe osoby, které vám nějakým způsobem pomáhají?

Vy sami jste někomu někdy pomohli?

Příloha 10 Typologie rolí sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi



Učitel

Průvodce a osobnost, založena na autoritě a učení. Tento profil využívá přístup instruktora/mentora.

Provádí klienta situacemi na základě používání naučených dovedností.

(Tento styl může být použit kdykoliv - je univerzálně použitelný)

DISCUS hvoquerido



Minimalizátor konfliktu

Osoba, která zakládá svůj přístup na srdečnosti a snaží se zajistit předcházení konfliktům.

Tito pracovníci pracují v těsném a přirozeném vztahu s klienty za účelem dosažení cílů bez boje/konfliktu.

DISCUS hvoquerido



Kreativec

Přátelská, empatická osobnost s velkou schopností porozumět a kreativně se přizpůsobit, v případě klientovi potřeby.

Tento profil je velmi atraktivní a rozvíjí vztah s klientem vhodný pro každodenní potřeby.

Má velkou schopnost rozvíjet nové a kreativní strategie, v reakci na potřeby klienta.

DISCUS hvoquerido



Policajt

Autoritářský a kontrolující (ovládající) osobnost. Zaměřuje se spíše na kontrolu klientovi rehabilitace.

Je to styl, který je často vhodný pro klienty, kteří měli dlouhé epizody zatčení nebo ústavní péče.

DISCUS hvoquerido



Přítel Kamarád

Prívětivá osobnost vystupující na stejné úrovni jako klient.

Tato osoba používá humor a porozumění klientovi pro připojení se k jeho požadavkům a přáním, zůstává na stejné úrovni a nevstupuje do nerovného vztahu. Tento přístup také obsahuje tipy a rady, jak se vypořádat s určitými nesnázemi.

Funguje na normách a hodnotách přátelství.

DISCUS hvoquerido



Rodič Matka / Otec

Empatická osobnost se zaměřením na ochranu klienta.

V tomto přístupu, klient požaduje hodně podpory a spoléhá na případového pracovníka jako na chránící osobnost. Přispívá k zajištění ochrany a bezpečí.

Tento styl je někdy potřebný pro klienty, kteří mají zkušenosti s institucionalizací a/nebo ty, kteří mohou mít potíže při provádění činností a dovednosti nezávisle na sobě.

DISCUS hvoquerido

Příloha 11 Tabulka příchozích dávek a odchozích plateb

	červenec	červen	květen	duben	březen
ID klienta					
Kl. pracovník					
Pronajímatel					
Nájemní smlouva končí					
Prodloužení NS					
Technik					
Přehled CSS příchozí	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč
Zůstatek			- Kč	- Kč	- Kč
PnB					
DnB					
Další (možná 2. PnB atd)					
Platby (celkem)	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč
Nájem a služby - č. účtu, V.S.					
druhá platba					
Elektrina - Dodavatel, č. účtu, V.S.	- Kč	- Kč			
Plyn - Dodavatel, č. účtu, V.S.					
Zůstatek po platbách	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč
Zaplaceno na pokladně					
Rozdíl předpisu a plateb	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč	- Kč
Dluhy (výše)					
Důvod					
Řešení / splát.kal.					
Stížnosti (kdy)					
Kdo					
Kdo					
Reakce a řešení					

Příloha 12 PR a přehled prezentací projektu

Prezentace veřejnosti a politické reprezentaci:

- 02/2018 – prezentace projektu na Výboru vlády ČR pro práva dítěte, Praha.
- 02/2018 – prezentace projektu v rámci návštěvy ministra spravedlnosti, Brno.
- 03/2018 – prezentace projektu na Workshopu k sociálnímu bydlení, Otrokovice.
- 20/03/2018 – stáž z Jihlavy v IQRS, Brno.
- 04/2018 – prezentace předběžných výsledků po šesti měsících, Praha, CERGE.
- 04/2018 – prezentace projektu v rámci návštěvy komisařky evropské komise Judith Torokne, Brno.
- 13/04/2018 – prezentace pro Americké velvyslanectví, Brno, DROM.
- 25/04/2018 – prezentace, Benešov.
- 05/2018 – prezentace projektu v rámci semináře Agentury pro sociální začleňování, Prostějov.
- 05/2018 – prezentace výsledků po šesti měsících, Workshop „New Housing Challenges: Families and Financialization“, Praha.
- 31/05/2018 – prezentace pro Člověka v tísní, ÚP, Olomouc.
- 06/2018 – prezentace projektu rakouským zástupcům z Grazu, Brno.
- 06/2018 – prezentace výsledků po šesti měsících, Česka evaluační konference, Praha.
- 06/2018 – prezentace výsledků po šesti měsících, setkání projektu v 124 Partnerství pro ukončování bezdomovectví, Praha.
- 06/2018 – prezentace výsledků po šesti měsících, ad hoc seminář brněnské ČSSD, Brno.
- 06/2018 – prezentace výsledků po šesti měsících, FEANTSA Policy Conference, Berlín.
- 06/2018 – prezentace výsledků po šesti měsících, Third International Housing First Conference, Padova.
- 18/06/2018 – prezentace ESF Transnational Platform event, Brusel.
- 07/2018 – prezentace výsledků po šesti měsících, poslanecký seminář Platformy pro sociální bydlení, Praha.
- 07/2018 – prezentace výsledků po šesti měsících, letní škola Design for the Bussiness of Change Summer School, Praha.
- 07/2018 – popularizačně naučná přednáška: Rapid Re-Housing: Jak vrátit rodiny bez domova do hry?, Ostrava, Colours of Ostrava.

21/09/2017 – Seminář o zkušenostech se sociálním bydlením, Rokycany, Klatovy.
14/11/2017 – prezentace a workshopové setkání s Katharine Gale, Brno.
20. – 21/11/2017 – Konference Platformy pro sociální bydlení a Agentury pro sociální začleňování, Praha.
29/11/2017 – Prezentace projektu Rapid Re-Housing, posílení zkušeností z dobré praxe pro pracovnice správy města Plzeň, ve kterém zahajují realizaci projektu sociálního bydlení.
24/11/2017 – Prezentace projektu Rapid Re-Housing v kontextu sociální politiky na území města Brna pro studenty sociální práce a sociologie z ČR a zahraničí.
17/10/2017 – Regionální seminář na téma sociální bydlení, Ústí nad Labem.
17/10/2017 - Panelová diskuse Bydlím, tedy jsem, Praha.
10/2017 – Obec Jirkov si vyžádala materiály o projektu RRH v rámci vlastních příprav projektu sociálního bydlení – byly jim dodané podklady a sdíleny zkušenosti z praxe z realizace projektu RRH.
23/08/2017 – Prezentace projektu Rapid Re-Housing a sdílení zkušeností z dobré praxe pro náměstkyni MPSV paní Štěpánkovou.
09/08/2017 – Prezentace projektu Rapid Re-Housing a sdílení zkušeností z dobré praxe se zástupci města Ostravy, která zahájila realizaci obdobného projektu.
07/11/2017 – Prezentace na Regionálním semináři na téma Sociální bydlení, Jihlava.
11/07/2017 – Sdílení zkušeností z realizace projektu Rapid Re-Housing se zástupci města Liberec, kteří zahájili realizaci obdobného projektu.
21/11/2017 – Konference Inspirace pro sociální bydlení a řešení bytové nouze, Praha.
09/2017 - USA - prezentace na New York University a University of Philadelphia
11/2017 - Brno - konference Neviditelná města na FSS MUNI
11/2017, 12/2017, 01/2018 - Liberec - v rámci pracovní skupiny prostupného bydlení
12/2017 - Benešov - setkání PS bydlení
12/2017 - Most - setkání projektového týmu pilotního testování sociálního bydlení
09/03/2017 - Prezentace projektu Rapid Re- Housing obcím (Most, Kadaň, Chomutov)
12/04/2017 - Představení projektu Rapid Re-Housing neziskové organizaci SZL Suchtzentrum gGmbH, Lipsko
21/04/2017 - Prezentace projektu Rapid Re-Housing na Pracovní skupině sociálních pracovníků, Brno
13/06/2017 - prezentace vědecké části projektu Rapid Re-Housing, Ostrava
13/06/2017 - Prezentace projektu Rapid Re-Housing v rámci komise pro prostupné bydlení, Liberec
14/06/2017 - Prezentace projektu Rapid Re-Housing na Pracovní skupině bydlení, Brno
11/07/2017 - Prezentace projektu Rapid Re-Housing v rámci exkurze sociálních pracovníků z Liberce, Brno
21/06/2017 - prezentace projektu Rapid Re-Housing na OstravaPhoto, Ostrava
21/07/2017 - prezentace projektu Rapid Re-Housing na Colours of Ostrava, Ostrava

Odkazy na tiskové zprávy:

<https://www.brno.cz/brno-aktualne/co-se-deje-v-brne/a/brnensky-rapid-re-housing-dosahl-sveho-cile-a-je-velmi-uspesny/>
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/co-se-deje-v-brne/a/projekt-rapid-re-housing-ziskal-cenu-sozialmarie/>
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/brnensky-projekt-rapid-re-housing-obdrzel-prestizni-cenu-sozialmarie/>
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/prinos-brnenskeho-projektu-rapid-re-housing-nyni-potvrzují-i-vedci/>
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/co-se-deje-v-brne/a/lepsi-spanek-i-vice-duvery-ve-spolecnost-vedci-vyhodnotili-dopady-rapid-re-housingu/>
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/prubezne-hodnoceni-projektu-rapid-re-housing/>

<https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/brno-hostilo-americkou-expertku-na-ukoncovani-bezdomovectvi/>
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/co-se-deje-v-brne/a/brno-ziskalo-prestizni-evropske-oceneni-z-http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/tiskova-zprava-z-rmb-c-r7120-dne-13-6-2017/>
<http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/tiskova-zprava-z-rmb-c-r7114-dne-2-5-2017/a-ukoncení-bytové-nouze-50-rodin-1/>
<http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/tiskova-zprava-z-rmb-c-r7120-dne-13-6-2017/>
<http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/tiskova-zprava-z-rmb-c-r7114-dne-2-5-2017/>

Odkazy na články z tisku:

<http://federationsolidarite.org/publications-federation/f-le-magazine-de-la-federation/entretiens/8339-témoignage>
<https://www.brnenskadrba.cz/zpravy/spolecnost/9946-ministr-pelikan-chce-rozsirit-projekty-rapid-re-housing-a-housing-first-do-cele-republiky.html>
<https://www.archiweb.cz/n/domaci/rapid-rehousing-work-in-progress-pozvanka-na-projekci>
<https://a2larm.cz/2018/03/projekt-socialniho-bydleni-v-brne-splnil-stanovene-cile/>
<https://brnodaily.cz/2018/05/04/breaking-news/rapid-re-housing-project-awarded-again/>
<https://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/tiskovezpravy/Prinos-brnenskeho-projektu-Rapid-Re-Housing-nyni-potvrzují-i-vedci-541819>
<https://www.brnan.cz/tagy/rapid-re-housing>
<https://hf.socialnibydeni.org/rapid-re-housing-brno>
Reportáž Hatefree
<https://www.hatefree.cz/blo/clanky/2445-rapid-re-housing>
Spiegel
<http://www.spiegel.de/politik/ausland/wohnprojekt-fuer-roma-in-tschechien-den-teufelskreis-durchbrechen-a-1185996.html#>
Reportáž Barrantova
<https://www.barrantov.tv/video/111050-nase-zpravy-4-11-2017>
ČT
<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10122427178-udalosti-v-regionech-brno/317281381990303-udalosti-v-regionech/obsah/527672-projekt-rapid-re-housing-v-brne>
Romea
<http://www.romea.cz/cz/publicistika/reportaze/reportaz-romano-vodi-nejprve-bydlet-potom-zit-chudi-v-brne-dostali-sanci-a-uz-ji-zacinaji-vracet-spolecnosti>
Eurozprávy
<http://domaci.eurozpravy.cz/zivot/206227-socialni-zaclenovani-v-brne-selhalo-rodiny-dluzi-statisice-sousedsi-stezují-na-hluk-a-neporadek/>
Parlamentní listy
<https://www.parlamentnilisty.cz/politika/obce-volicum/Brno-hostilo-americkou-expertku-na-ukoncovani-bezdomovectvi-512500>
<https://www.parlamentnilisty.cz/politika/obce-volicum/Brno-ziskalo-prestizni-evropske-oceneni-za-ukoncení-bytové-nouze-50-rodin-507681>
<http://www.romea.cz/cz/zpravodajstvi/domaci/socialni-pracovnice-se-vyjadrují-k-bydlení-vazylovych-domech-a-ubytovnách>

<http://www.mpsv.cz/nahled/cs/30621>
<http://www.centrumnews.cz/zpravodajstvi/brno/rapid-re-housing-v-brne-jak-pokracuje-224820>
http://brno.idnes.cz/socialni-projekt-bydleni-brno-dkr-/brnozpravy.aspx?c=A170317_2312931_brno-zpravy_vh
<https://zpravy.aktualne.cz/regiony/jihomoravsky/zeptali-se-jestli-jsme-romove-pak-nas-odmitli-rokyzili-mezi/r~63aa68c8eed511e6b0800025900fea04/?redirected=1498803759>
<https://zpravy.aktualne.cz/regiony/jihomoravsky/z-predrazene-ubytovny-jsme-chteli-pryc-rodiny-vbrnenskem-by/r~4ba0eb98e95411e694440025900fea04/>
<https://zpravy.aktualne.cz/regiony/jihomoravsky/diskriminace-je-vsudypritomna-romum-ale-chybivzory-na-vzdel/r~bb315f9cf44e11e68af8002590604f2e/>
<https://www.respekt.cz/tydenik/2017/24/takovy-normalni-zazrak>
http://brnensky.denik.cz/zpravy_region/byty-pro-chude-v-brne-projekt-je-prekvapive-uspesnyhodnoti-i-opozice-20170327.html
<http://www.romea.cz/cz/publicistika/reportaze/reportaz-romano-vodi-nejprve-bydlet-potom-zitchudi-v-brne-dostali-sanci-a-uz-ji-zacinaji-vracet-spolecnosti>
<http://www.romea.cz/cz/zpravodajstvi/domaci/socialni-pracovnice-se-vyjadruji-k-bydleni-vazylovych-domech-a-ubytovnach>
<http://www.mpsv.cz/nahled/cs/30621>
<http://www.centrumnews.cz/zpravodajstvi/brno/rapid-re-housing-v-brne-jak-pokracuje-224820>
http://brno.idnes.cz/socialni-projekt-bydleni-brno-dkr-/brnozpravy.aspx?c=A170317_2312931_brno-zpravy_vh
<https://zpravy.aktualne.cz/regiony/jihomoravsky/zeptali-se-jestli-jsme-romove-pak-nas-odmitli-rokyzili-mezi/r~63aa68c8eed511e6b0800025900fea04/?redirected=1498803759>
<https://zpravy.aktualne.cz/regiony/jihomoravsky/z-predrazene-ubytovny-jsme-chteli-pryc-rodiny-vbrnenskem-by/r~4ba0eb98e95411e694440025900fea04/>
<https://zpravy.aktualne.cz/regiony/jihomoravsky/diskriminace-je-vsudypritomna-romum-ale-chybivzory-na-vzdel/r~bb315f9cf44e11e68af8002590604f2e/>
<https://www.respekt.cz/tydenik/2017/24/takovy-normalni-zazrak>
19.1. 2016: <http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/brno-pokrocilo-vboji-s-bezdomovectvim/>,
12.4. 2016: <https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/brno-bude-scitatlidi-v-bytove-nouzi-na-scitani-hleda-dobrovolniky/>
19.4., 2016: <https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/tiskova-zprava-zrmb-c-r7061-dne-19-4-2016/>
26.4. 2016: <http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/predbezne-vysledkyregistracniho-tydne-ukazuji-jak-ziji-rodiny-v-bytove-nouzi/>
14.6. 2016: <https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/rada-schvalilnavrh-najemni-smlouvy-pro-rapid-re-housing-ve-stredu-se-budou-losovat-najemni/>
K projektu se dále z pozice experta na problematiku vyjádřila i Valerie Jowers, vedoucí holandské partnerské organizace Discus Amsterdam pod společností HVO Querido ? viz str. 13: https://brno.cz/fileadmin/user_upload/brnensky_metropolitan/BM_1603.pdf.
28. 7. 2016
<http://www.iqrs.cz/cs/clanky/rapid-re-housing>
2. 8. 2016
[https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/rada-schvalila-prvnich-sestnajejmich-](https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/rada-schvalila-prvnich-sestnajejmich-smluv-pro-rodiny-v-nouzi/)

[smluv-pro-rodiny-v-nouzi/](http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/rapid-re-housing-pokracuje-vzabydlovani-rodin-s-detmi-v-nouzi/)
30. 8. 2016
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/rapid-re-housing-pokracuje-vzabydlovani-rodin-s-detmi-v-nouzi/>
30. 8. 2016
<http://www.centrumnews.cz/zpravodajstvi/rapid-re-housing-v-brne-pokracuje-prvni-dve-rodinybudou-od-zari-bydlet-dalsi-maji>
31. 8. 2016
Rapid Re-housing pokračuje v zabydlování rodin s dětmi v nouzi
Zdroj: http://www.brnenskadrba.cz/zpravy/spolecnost/5889-rapid-re-housing-pokracuje-vzabydlovani-rodin-s-detmi-v-nouzi.html?utm_source=copy
6. 9. 2016
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/zastupitelstvo-schvalilo-projektpilotni-testovani-koncepce-socialniho-bydleni-v-brne/>
7. 9. 2016
<http://www.zitbrno.cz/jak-neomarxisti-z-zit-brno-daruji-ciganum-byty/>
6. 10. 2016
<http://socialnibydeni.org/cs/novinky/analyza-dopadu-opatreni-rapid-re-housing-pro-rodiny-s-detmina-verejne-rozpocety-06-10-2016>
27. 10. 2016
<https://www.respekt.cz/spolecnost/tak-si-to-s-nimi-vymente-rikam-kritikum-socialniho-bydleni>
22. 11. 2016
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/tiskova-zprava-z-rmb-c-r7089-dne-22-11-2016/>
20.12. 2016
<http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/tiskova-zprava-z-rmb-c-r7090-dne-20-12-2016/>
20. 12. 2016
<https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/kazdou-noc-jsou-v-brne-tri-detiktere-nemaji-kde-spat/>
- prezentace Rapid Re-housing - EUROCITIES Roma Inclusion Task Force meeting and seminar ? 8. a 9. listopadu, Gothenburg, Švédsko
- prezentace Rapid Re-housing - symposium "Yes, but there is a problem" - 27. října, Temešvár, Rumunsko
- natáčení Rapid Re-housing pro pořad "Vikna-novyny" ukrajinské televize "International Media Center" CTV 16. a 17. prosince 2016
- rozhovor k projektu pro Slovenský rozhlas v listopadu 2016
19. 1. 2016: <http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/brno-pokrocilo-vboji-s-bezdomovectvim/>,
12. 4. 2016: <https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/brno-bude-scitatlidi-v-bytove-nouzi-na-scitani-hleda-dobrovolniky/>
19. 4., 2016: <https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/tiskova-zprava-zrmb-c-r7061-dne-19-4-2016/>
26. 4. 2016: <http://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/predbezne-vysledkyregistracniho-tydne-ukazuji-jak-ziji-rodiny-v-bytove-nouzi/>
14. 6. 2016: [https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/rada-schvalilnavrh-](https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/rada-schvalilnavrh)

najemni-smlouvy-pro-rapid-re-housing-ve-stredu-se-budou-losovat-najemni/

K projektu se dále z pozice experta na problematiku vyjádřila i Valerie Jowers, vedoucí holandské partnerské organizace Discus Amsterdam pod společností HVO Querido ? viz str. 1 Česká televize, reportáž, 15.3. 2016: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/regiony/1725973-brnoschvalo-unikatni-plan-chce-dat-byty-bezdomovcum-a-praci-nezamestnanym>

Česká televize 24 ? regiony, reportáž, 21.3. 2016:

<http://www.ceskatelevize.cz/ct24/regiony/1731744-socialni-plan-brna-ma-odpurce-nelibi-sedeveloperum-a-stavitelum>

Česká televize, reportáž, 18.4. 2016, reportáž o Registračním týdnu:

<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10324452510-udalosti-v-regionech-plusbrno/316281381950418-udalosti-v-regionech-plus/titulky>

Český rozhlas Plus, 20.5. 2016, rozhovor s Martinem Freundem (Žít Brno), uvolněným předsedou komise sociální a zdravotní, členem komise pro bydlení, předsedou výboru pro národnostní menšiny:

http://www.rozhlas.cz/plus/dnesniplus/_zprava/1615387

Český rozhlas Radio Praha, „Hallo Tschechische Republik“, 15.6. 2016:

<http://www.czech.cz/de/Arbeit-Leben/Brunn-startet-Pilotprojekt-Sozial-betreutes-Wohne3>: https://brno.cz/fileadmin/user_upload/brnensky_metropolitan/BM_1603.pdf.

Příloha 15 Kompletní seznam členů odborného panelu

Jméno	Organizace	pozice
Kamila Faiglová	Magistrát města Chomutova	Vedoucí sociálního odboru
Lucie Škvaridlová	Magistrát města Ostravy	Koordinátorka sociálního začleňování
Karolína Vodičková	Magistrát města Plzně	Vedoucí oddělení sociální práce a metodiky sociálního bydlení
Branislav Štefanča	Magistrát města Pardubic	Projektový manažer projektu sociálního bydlení
Karol Langstein	Městský úřad Banská Bystrica	Vedoucí sociálního odboru
Jozef Gruchalák	Městský úřad Dolný Kubín	Vedoucí sociálního odboru
Adam Pospíšil	R-Mosty	Manažer projektu Férové bydlení
Mariana Malátová	Armáda spásy Praha	Vedoucí programu Prevence bezdomovectví Praha
Pavel Kosorin	Armáda spásy Brno	Vedoucí programu Prevence bezdomovectví Brno
Stuart Duffin	Women for Women	Ředitel programu
Milena Johnová	QUIP	Ředitelka
Petr Fadrhons	Oblastní charita Most	Zástupce ředitelky
Nikola Taragoš	Romodrom	Ředitel programů
Zuzana Kříčková	Jako doma	Peer pracovnice
Vendula Topinková	Salinger	Garant programů bydlení
Kamila Brabcová	Zahrada 2000	Metodička
František Kaiseršot	Mezi proudy	Ředitel
Gabriela Šotková	Naděje	Ředitelka azylového domu
Nina Beňová	Proti prúdu, NotaBene	Projektová manažerka
Roman Matoušek	Agentura pro sociální začleňování, ÚV ČR	Analytik pro oblast bydlení
Michal Ďord	MPSV	Pracovník kontaktního centra pro obce
Kateřina Šustrová	Člověk v tísni, Olomouc	Členka mobilního terénního týmu
Kudrnová Eva	FOKUS Praha	Vedoucí programu chráněné bydlení
Martin Zárybnický	Městský úřad Kadaň	Manažer projektu sociální bydlení
Jana Mydlilová	Městský úřad Praha 7	Manažerka projektu sociální bydlení
Dana Morcová	Magistrát města Liberec	Vedoucí humanitního oddělení

- Bandura, A. (1997) *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.
- Baxter A.J., Tweed E.J., Katikireddi S.V., et al. (2019) Effects of Housing First approaches on health and well-being of adults who are homeless or at risk of homelessness: systematic review and meta-analysis of randomised controlled trials. *Journal of Epidemiology and Community Health* 73:379-387.
- Bretherton, K., Mayock, P. (2021) *Women's homelessness: European evidence review*. FEANTSA. <https://doi.org/10.15124/yao-3xhp-xz85>
- Černá, E., Ripka, Š. a Bartošová, I. (2018) *Analýza výchozího stavu účastníků z cílové skupiny: Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)*. Ostrava: Ostravská univerzita. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/analiza-vychoziho-stavu-zabydleni-rodin.pdf>
- Černá, E., Ripka, Š., Bartošová, I. (2018) *Průběžná evaluační zpráva 1. Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)*, Ostrava: FSS OU. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/prubezna-zprava1-zabydleni-rodin.pdf>
- Černá, E. (ed.) (2020) *Metodika sociální práce v oblasti bydlení: podpora jednotlivců přístupem Housing First*. Brno: Magistrát města Brna. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/hf_bрно/C4%8Cern%C3%A1Ed20_Metodika_socialn%C3%AD_pr%C3%A1ceHF_Bрно.pdf
- Fowler, P. J. & Chavira, D. (2014) Family Unification Program: Housing services for homeless child welfare-involved families. *Housing Policy Debate*, 24(4), pp. 802–814.
- Gaboardi, M., Santinello, M. Disperati, F., Lenzi, M., Vieno, A. Loubière, S. Maria J. Vargas-Moniz, M. J., Spinnewijn, F., Greenwood, R. M. Wolf, J.R., Bokszczanin, A., Bernad, R., Blid, M., Ornelas, J., & Shinn, M. (2022) Working with people experiencing homelessness in Europe, *Human Service Organizations: Management, Leadership e Governance*, 46(4), 324-345, <https://doi.org/10.1080/23303131.2022.2050330>
- Gaetz, S. (2022) *Evropská příručka Housing First pro mladé*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/HF4Y_1_Final.pdf
- Greenwood, R. M., Manning, R. M., O'Shaughnessy, B. R., Vargas-Moniz, M. J., Loubière, S., Spinnewijn, F., Lenzi, M., Wolf, J., Bokszczanin, A., Bernad, R., Källmén, H., & Ornelas, J. (2020) Homeless Adults' Recovery Experiences in Housing First and Traditional Services Programs in Seven European Countries. *American Journal of Community Psychology*, 65(3–4), 353–368. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12404>
- Gubits, D., Shinn, M., Wood, M., Brown, S. R., Dastrup, S. R. & Bell, S. H. (2018) What interventions work best for families who experience homelessness? Impact estimates from the family options study. *Journal of Policy Analysis and Management*, 37(4), pp. 735–766.
- Kanioková, M., Ripka, Š., Snopek, J.(eds.) (2016) *Ukončování bytové nouze rodin a jednotlivců: Východiska, zahraniční praxe, doporučení a strategie*. Brno: Platforma pro sociální bydlení. Dostupné z: https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/psb_2016_ukoncovani_bezdomovectvi_v_ceskych_mestech.pdf
- Klusáček, J., Lesák, V., Snopek, J., Ripka, Š., Vališová, H., Mára, J., Hanková, A. & Křížanová, B. (2019) *Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018*. Praha: Platforma pro sociální bydlení. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zpr%C3%A1va-o-vylou%C4%8Den%C3%AD-z-bydlen%C3%AD-za-rok-2018.pdf>
- Klusáček, J., Greineder, M., Lesák, V., Kowaliková, I. (2021) *Bydlení jako problém. Zpráva o vyloučení z bydlení 2021*. Praha: Platforma pro sociální bydlení. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Ostatni/Bydleni-jako-problem-2021.pdf>
- Leopold, J, Ho, H (2015) *Evaluation of the 100,000 Homes Campaign. Assessing the Campaign's Effectiveness in Housing the Chronically and Vulnerable Homeless*. Urban Institute. Dostupné z: <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/44391/2000148-Evaluation-of-the-100000-Homes-Campaign.pdf>
- Levitt, A. J., Mitchell, K., Pareti, L., DeGenova, J., Heller, A., Hannigan, A. & Gholston, J. (2013) Randomized trial of intensive housing placement and community transition services for episodic and recidivist homeless families. *American Journal of Public Health*, 103(S2), pp. 348–354.
- Loubière, S., Lemoine, C., Boucekine, M., Boyer, L., Girard, V., Tinland, A., Auquier, P. (2022) Housing First for homeless people with severe mental illness: Extended 4-year follow-up and analysis of recovery and housing stability from the randomized Un Chez Soi d'Abord trial. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 31, e14–e14. <https://doi.org/10.1017/S2045796022000026>
- McCashen, W. (2005) *The Strengths Approach*. St Luke's Innovative Resources. ISBN 1 920945 13 X.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (2022). *Metodika Housing First*. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/Metodika_HF_2.0_final.pdf
- Navrátil, P. (2001) *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- Padgett, D., Henwood, B., Tsemberis, S. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems, and Changing Lives*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199989805.001.0001>.
- Parolin, Z. (2021) Income support policies and the rise of student and family homelessness. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 693(1), 46–63.
- Pergamit, M., Cunningham, M., Hanson, D. & Stanczyk, A. (2019) *Does supportive housing keep families together?* Washington, DC: The Urban Institute. Dostupné z: https://www.urban.org/sites/default/files/publication/100289/does_supportive_housing_keep_families_together_1.pdf
- Pleace, N. (2016) Exclusion by definition: The under-representation of women in European homelessness statistics. In P. Maycock & J. Bretherton (Eds.) *Women's homelessness in Europe* (pp. 105-126). Palgrave MacMillan.
- Pleace, N. (2017) *Evropská příručka Bydlení především*. Praha: Úřad vlády ČR. ISBN 978-80-7440-159-6. Dostupné z: <https://housingfirsteurope.eu/wp-content/uploads/2021/11/housing-first-guide-czech.pdf>
- Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., Goering, P. (2014) *Canadian Housing First toolkit: The At Home/Chez Soi experience*. Calgary and Toronto: Mental Health Commission of Canada and the Homeless Hub. Dostupné z: http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/CanadianHousingFirstToolkit_2014.pdf
- Puurunen, H. (2018) *Příručka pro peers podpory v bydlení*. Budapešť: Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézménye. Dostupné z: https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/12/PEERS_CS-INT.pdf
- Rog, D. J, Henderson, K. A, Wagner, C. A. & Abbruzzi, E. L. (2021) Housing matters, services might: Findings from the high needs families program evaluation. *The Annals of the American Academy and Political Social Science*, 693(1), pp. 209–229.
- Samuels, J., Fowler, P. J., Ault-Brutus, A., Tang, D. I. & Marcal, K. (2015) Time-limited case management for homeless mothers with mental health problems: Effects on maternal mental health. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 6(4), pp. 515–539.
- Shinn, M., Samuels, J., Fischer, S. N., Thompkins, A. & Fowler, P. J. (2015) Longitudinal impact of a family critical time intervention on children in high-risk families experiencing homelessness: A randomized trial. *American Journal of Community Psychology*, 56(3–4), pp. 205–216.
- Shinn, M., Gubits, D., & Dunton, L. (2018) *Behavioral health improvements over time among adults in families experiencing homelessness*. Homeless families research brief, OPRE Report No. 2018-61. <https://www.acf.hhs.gov/opre/report/behavioral-health-improvements-over-time-among-adults-families-experiencing>
- Shinn, M. & Khadduri, J. (2020) *In the midst of plenty: Homelessness and what to do about it*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Health and Substance Use Disorders*. Center City.
- Tsemberis, S. (2020). *Housing First: model Pathways ukončení bezdomovectví u osob trpících duševními poruchami a poruchami plynoucími z užívání psychoaktivních látek*. Překlad Lenka Faltejsková. Praha: Platforma pro sociální bydlení.

Příloha 15 Seznam publikací (originálních prací), které předcházely Metodice:

Černá, E., Ripka, Š. (2021) Rapid Re-Housing v Brně: výzvy a příležitosti v prokazování účinnosti metod sociální práce. Sociální práce/Sociálna práca/Czech and Slovak Social Work, č. 3, s. 107-127. ISSN 1213-6204.

Černá, E., Ripka, Š. a Kubala, P. (2019) The Financial Instability of Housing First Families in the City of Brno - the Risk of the Recurrence of Homelessness. Critical Housing Analysis, 6(2), s. 24-32. ISSN 2336-2839.

Ripka, Š., Černá, E., Kubala, P. (2018) Závěrečná evaluační zpráva / Analýza cílového stavu. Dopady zabydlení po 12 měsících od nastěhování. Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing). Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN:978-80-7599-049-5. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/zaverecna-zprava-zabydleni-rodin.pdf>

Ripka, Š., Černá, E., Kubala, P., Staněk, R. (2018) Průběžná evaluační zpráva 2: Dopady zabydlení po šesti měsících od nastěhování. Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing). Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN:978-80-7599-051-8. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/prubezna-zprava2-zabydleni-rodin.pdf>

Černá, E., Ripka, Š., Bartošová, I. (2018) Průběžná evaluační zpráva 1: Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing). Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN:978-80-7599-052-5. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/prubezna-zprava1-zabydleni-rodin.pdf>

Černá, E., Ripka, Š. a Bartošová, I. (2018) Analýza výchozího stavu účastníků z cílové skupiny: Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing). Ostrava: Ostravská univerzita. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/analyza-vychoziho-stavu-zabydleni-rodin.pdf>

Ripka, Š., Černá, E., Kubala, P., Krčál, O., Staněk, R. (2018) The Housing First for Families in Brno Trial Protocol: A Pragmatic Single-Site Randomized Control Trial of Housing First Intervention for Homeless Families in Brno, Czech Republic. European Journal of Homelessness, 12(1), 133-150. Dostupné z: https://www.feantsaresearch.org/download/12-1_d2_researchnote_ripka_v025351276129096319303.pdf

Název: Metodika inovačního řešení
„Housing First pro rodiny s dětmi“

Autoři: Ing. Inka Bartošová, MAS, Mgr. Eliška Černá, Ph.D.,
Marie Ferencová, Mgr. Adam Fialík, Bc. Martin Freund,
Marie Giňová, Bc. Daniel Janeček, Mgr. Lucie Kopšo,
Mgr. Petr Kubala, Ph.D., Ing. Mgr. et Mgr. Vít Lesák,
Bc. Jan Milota, Ing. Karel Novák,
Mgr. Štěpán Ripka, Ph.D.,
doc. Ing. Rostislav Staněk, Ph.D.

Jazyková korektura: Mgr. Věra Nováková

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

Místo vydání: Ostrava

Vydání: druhé, 2022

© Ostravská univerzita 2022

ISBN 978-80-7599-305-2 (online ; pdf)
ISBN:978-80-7599-050-1 (1.vyd.)