



Metodika sociální práce v oblasti bydlení: podpora jednotlivců přístupem Housing First

KA 03 Tvorba podpůrných metodických podkladů



Autorky: Mgr. Alena Augustová, Mgr. Renata Haráková, Mgr. Jana Janečková, Mgr. Markéta Musilová

Editorka: Mgr. Eliška Černá, Ph.D.

Vydal: Magistrát města Brna

Rok: 2020

Vydání: 1.

Zpracováno v rámci projektu „Pilotní testování koncepce sociálního bydlení v Brně“ (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_128/0006188).

OBSAH

Úvod	5
1. Principy Housing First v brněnské praxi.....	6
1.1 Rychlý přístup ke standardnímu nájemnímu bydlení bez přípravy.....	6
1.2 Možnost volby a kontroly pro účastníka projektu.....	7
1.3 Oddělení bydlení od podpory	8
1.4 Zaměření na zotavení, včetně komunitní integrace a desegregace.....	9
1.5 Harm reduction	11
1.6 Aktivní zapojení bez donucení	12
1.7 Flexibilní a komplexní podpora.....	13
1.8 Cílová skupina “nejohroženějších”	14
1.9 Podpora nespádající do projektu Housing First.....	15
2. Tým Housing First pro jednotlivce v Brně	16
2.1 Složení týmu	16
2.2 Porady	24
2.3 Vzdělávání.....	26
3. Výběr účastníků do projektu Housing First pro jednotlivce	28
3.1 První typ výběru	28
3.2 Druhý typ výběru.....	30
4. Zabydlení	32
5.1 Finanční náklady a správa nájemného.....	32
5.2 Mapování bytového fondu.....	34
5.3 Párování	35
5.4 Harmonogram zabydlení.....	36
5.5 Příprava bytu k nastěhování	37
5.6 Předání bytu a nastěhování	39
5. Sociální práce v projektu Housing First	40
6.1 Nastavení spolupráce	40
6. Vybrané metody sociální práce v přístupu Housing First.....	44
7. Role asertivity ve spolupráci s účastníkem	46
8. Změna klíčové pracovnice	48
9. Ukončení spolupráce	49



10.	Podpora v udržení bydlení.....	51
11.1	Klíče	51
11.2	Door management (neboli zvládání dveří)	53
11.	Osamělost a izolace	54
12.	Sousedské vztahy	56
13.	Prevence zadlužení a řešení dluhů.....	57
14.	Opuštění bytu.....	59
15.	Specifické situace v kontaktu s účastníkem projektu	59
16.1	Akutní intoxikace účastníka projektu	59
16.2	Další obtíže v komunikaci s účastníkem projektu	61
16.3	Dárky a pozvání od účastníka projektu	61
16.4	Trestná činnost účastníků projektu.....	62
16.5	Úmrtí účastníka projektu	63
16.	Závěr	66
17.	Zdroje	67
18.	Přílohy	68
19.1	Příloha 1 Standardy rekonstruovaných obecních bytových domů a Standardy rekonstruovaných obecních bytů	68
19.2	Příloha 2 Krizový plán	74
19.3	Příloha 3 Dohoda o spolupráci.....	76
19.4	Příloha 4 Brožura týmu Housing First.....	77
19.5	Příloha 5 Krizová kartička	77
19.6	Příloha 6 Žádost o zapojení do projektu Housing First.....	78
19.7	Příloha 7 Metodika pro vedení rozhovoru.....	79
19.8	Příloha 8 Příkazní smlouva	82
19.9	Příloha 9 Souhlas s úschovou klíčů	87
19.10	Příloha 10 Fond druhé šance	88
19.11	Příloha 11 Dohoda o poskytování informací	91
19.12	Příloha 12 Vyhodnocení „Fidelity scale“ podle amerického originálu Pathways to Housing.....	95

Úvod

„Metodika sociální práce v oblasti bydlení: podpora jednotlivců přístupem Housing First“ představuje ucelený nástroj určený sociálním pracovním, kteří jsou v přímém kontaktu s lidmi bez bydlení nebo kteří jsou ztrátou bydlení ohroženi. Dále také všem, kteří zvažují realizaci projektu zaměřeného na sociální bydlení s podporou přístupem Housing First.

Tato metodika je vytvořena na základě fungování týmu sociálních pracovníků ve městě Brně a na základě zkoumání jejich současné praxe zaměřené na poskytnutí sociálního bydlení jednotlivcům bez domova s následnou podporou přístupem Housing First.

Pilotní projekt sociálního bydlení s tímto typem podpory si klade za cíl zvýšit dostupnost nájemního bydlení pro nízkopříjmové domácnosti, které mají komplexní potřeby vnímané ze strany soukromých pronajímatelů či městských částí jako rizikové, což často vedlo k jejich znevýhodňování na trhu s bydlením. Cílovou skupinou jsou tedy osoby s komplexními potřebami ovlivňujícími udržení bydlení a péči o domácnost, často diskriminované na trhu s bydlením.

Obsahem metodiky jsou postupy a doporučení pro sociální práci s lidmi v bytové nouzi s potřebou komplexní sociální podpory, které sociálním pracovním mohou pomoci odpovědět na otázky, jaké způsoby podpory při jejich reintegraci do standardního nájemního bydlení volit. Metodická doporučení jsou formulována tak, aby umožňovala v konkrétních případech volit postupy sociální práce přiměřeně k situaci účastníka.

Sociální pracovníci se při výkonu své práce dále řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky¹. Hlavními zásadami jsou nehodnotící a partnerský přístup ke účastníkovi a důraz na jeho autonomii. Účastníky na základě těchto hodnot podporujeme v jejich snaze udržet si bydlení a samostatné fungování.

Využíváme přitom rozmanité metody sociální práce:

- sociální poradenství (například finanční a dluhové poradenství);
- depistáž;
- síťování a zprostředkování kontaktů na odborníky;
- individuální plánování zaměřené na člověka (zejména při hledání zaměstnání, udržení bydlení);
- intenzivní case management;
- motivační rozhovory;
- návštěvy v domácnosti a podpora v péči o domácnost;
- doprovody (zejména na úřady).

¹ Etický kodex je dostupný zde:
http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf

1. Principy Housing First² v brněnské praxi

V první kapitole popíšeme, jak jsme v rámci brněnského projektu Housing First pro jednotlivce naplňovaly jednotlivé principy přístupu Housing First, s jakými výzvami jsme se při dodržování jednotlivých principů setkaly, jak jsme s těmito výzvami pracovaly a představíme doporučení pro další týmy, které se rozhodnou pro realizaci přístupu Housing First pro jednotlivce v českém prostředí.

1.1 Rychlý přístup ke standardnímu nájemnímu bydlení bez přípravy

Účastníci projektu Housing First pro jednotlivce museli splňovat základní podmínky pro vstup do tohoto projektu, a to:

- dlouhodobé bezdomovectví, kdy člověk žije minimálně jeden rok na ulici nebo v krajně substandardních formách ubytování, NEBO má za sebou min. 4 opakující se kratší epizody bezdomovectví, NEBO poslední 3 roky je na azylovém domě, nebo na ubytovně. U mladých dospělých může být doba kratší, tzn. minimálně půl roku na ulici, NEBO více než rok v azylovém domě, nebo na ubytovně.

Žadatelé současně s touto podmínkou splňují jednu a více z níže uvedených bodů:

- má vůli ke spolupráci se sociálními pracovníky z Housing First;
- má zájem o získání stabilního bydlení;
- větší či menší míra komplexní sociální podpory;- lokální vazbu na Brno minimálně 2 roky;
- věk maximálně 64 let, včetně³.

Pro vstup do bydlení se však nevyžaduje abstinence od návykových látek, ani účast v léčebném, odvykacím či terapeutickém projektu. V momentě, kdy jsou účastníci projektu vybráni expertním týmem, schválení volenými orgány města Brna a je připravena nájemní smlouva, mohou se nastěhovat do bytu. Většina bytů je opravena v rámci projektu IROP a splňuje standardy kvality schválené Bytovým odborem (viz Příloha 1). Byty tedy jsou svým technickým stavem připraveny k okamžitému nastěhování.

Podmínka rychlého vstupu do standardního bydlení však nemohla být ze strany pracovníků Housing First vždy dodržena. K prodlevám docházelo zejména z důvodů složité administrace, komplikovanosti schvalovacích procesů přidělování městského bydlení a vysokého počtu

² Principy Housing first jsou detailněji zpracovány ve výzvě 108 ESF OPZ: <https://www.esfcr.cz/documents/21802/9815837/P%C5%99%C3%ADloha+%C4%8D.+1+Principy+a+z%C3%A1kladn%C3%AD+vod%C3%ADtka+HF.pdf/00284c1c-453c-4b3f-9866-4a2e1d9900ac?t=1543433509694> Další varianta principů Housing first je rozpracovaná v Evropské příručce Bydlení především (Please, N.) z roku 2017. Dostupná zde: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>. V této metodice předkládáme již konkrétní aplikaci těchto principů na brněnskou praxi.

³Toto kritérium je dáno podmínkami OPZ



žadatelů o přijetí do projektu (viz kapitolu č. 3). Průtahy jsou dále způsobeny zapojováním elektrické energie v případě, že je elektroměr po bývalých nájemnících odpojen. Elektřinu nestačilo pouze přepsat na nového nájemníka a zapojení nového elektroměru tak trvalo až

Doporučení k řešení situace s prodloužením zapojení elektrické energie

- prodloužit pobyt účastníka v zařízení, kde je ubytován (např. v azylovém domě). Vzhledem k tomu, že v tomto případě je již platná nová nájemní smlouva a je tedy nutné platit v bytě nájem, finance (většinou generované z doplatku na bydlení nebo z důchodu) musí být využity na zaplacení nájmu v nově získaném bytě. V zařízení, kde je dotyčný ubytován, se pracovníce projektu Housing First může pokusit vyjednat vzniklou situaci.

Na základě našich zkušeností jsou pracovníce v jednom zařízení ochotni nájem účastníkovi Housing First „odpustit“, v druhém případě musel účastník Housing First nájem zaplatit z příspěvku na živobytí. Podařilo se však domluvit, že v zařízení dotyčném zajistili jídlo na celý měsíc z potravinové pomoci.

Primární by však měla být maximální snaha o to, aby k těmto prodlevám nedocházelo (viz podkapitola 4.5 Příprava bytu k nastěhování).

několik týdnů. Celý proces nastěhování se tak někdy protáhl až na 4 měsíce od schválení výběru žadatele Radou města Brna.

1.2 Možnost volby a kontroly pro účastníka projektu

Účastník projektu Housing First pro jednotlivce je ten, který rozhoduje o způsobu a cílech spolupráce, respektive se na tom domlouvá se svou klíčovou pracovnící. Pracovnice podporuje účastníka projektu v zorientování se v jeho/její situaci a motivuje jej k případné změně.



Rozhodnutí však je vždy na účastníkovi projektu a pracovníce toto rozhodnutí respektuje. Nájemník se také rozhoduje o tom, zda, popřípadě s kým, chce domácnost sdílet.

1.3 Oddělení bydlení od podpory

Doporučení k postupu při sdílení domácnosti

Pracovnice by měla vždy účastníka informovat o jedné z povinností vyplývajících ze zákona 89/2012 Sb. (Občanského zákoníku, § 2272), tedy že nejpozději do 60 dnů musí nahlásit pronajímateli zvýšený počet osob žijících v bytě a požádat bytový odbor/správu nemovitostí městské části o zapsání spolubydlícího do evidenčního listu.

K této žádosti podává klíčová pracovníce doporučující nebo nedoporučující stanovisko.

Sociální pracovníce projektu Housing First jsou zaměstnány na Odboru sociální péče Magistrátu města Brna. Byty alokované pro projekt spravuje Bytový odbor Magistrátu města Brna nebo jednotlivých městských částí. Subjekty podpory a správy bytů se tudíž liší svojí agendou i svým sídlem. Sociální pracovníce projektu se soustředí na podporu účastníka, pracovníce bytových odborů nebo správy nemovitostí se soustředí na kontrolu zodpovědného užívání bytu nájemníkem. Při řešení situací spojených zejména se stížnostmi sousedů nebo hrozby neprodloužení nájmu jsou zapojováni další dva pracovníci Odboru sociální péče, kteří nejsou součástí Housing First týmů, čímž nedochází ke střetu rolí u sociálních pracovníků.

Trvání nájemního vztahu není podmíněno spoluprací se sociální pracovníci týmu Housing First, avšak vzájemná spolupráce je podmínkou účasti v projektu. Pracovnice Housing First dokládají vyjádření o spolupráci při každém prodloužení nájemní smlouvy. Prodloužení nájemní smlouvy tak může nespolečně negativně ovlivnit, a to v případech špatné platební morálky účastníka a narušování sousedského soužití. Samotná nespolečně na prodloužení smlouvy nemá vliv, spolupráci ale mohou ovlivnit případy, kdy má účastník dluhy nebo problémy se sousedy.

Tento princip oddělení podpory a bydlení se daří dodržovat i v případě neshod se sousedy a stížností v domě, kdy pracovníce týmu Housing First hájí zájmy účastníka projektu a poskytuje mu podporu, zatímco pronajímatel, tedy Bytový odbor a Bytová správa (Správa nemovitostí), hájí své zájmy, tedy „nerušení poklidného sousedského soužití“ v domě.

Projekt Housing First garantuje nabídku podpory i v případě, že uživatel poruší podmínky nájemní smlouvy a musí být vystěhován (popřípadě dojde k výpovědi nájemní smlouvy z jiných důvodů). Tento princip se dodržuje i v případě výkonu trestu odnětí svobody, kdy po návratu je účastníkovi podpora nadále poskytována.



1.4 Zaměření na zotavení⁴, včetně komunitní integrace a desegregace

Brněnský Housing First si zakládá na podpoře lidí takovým způsobem, aby pracovali svým tempem na dosažení svých cílů (ať už se jedná o zdravotní stav, návrat do práce, chod domácnosti, vztahy či léčbu závislosti). Důležitou roli zde hraje „na míru šitý“ individuální plán (viz podkapitola 5.2 Vybrané metody sociální práce v Housing First). Proces zotavování je detailně plánovaný, realistický a odráží přání uživatele projektu. Cíle si určuje účastník projektu, pracovníce uživatele podporuje v jejich dosažení. To přispívá k posilování autonomie a volby účastníka a k investování do péče o sebe sama. Důležité je také zaměření na dílčí, postupné kroky „v cestě“ zotavením.

Součástí procesu zotavení je i integrace do komunity, čímž je myšlena snaha o zapojení se do běžných služeb občanské vybavenosti v lokalitě, dobré sousedské vztahy a například i trávení volného času běžným způsobem (knihovna apod.). V rámci projektu Housing First v Brně se však většina bytů nachází v takzvané sociálně vyloučené lokalitě. Přesto se jedná o sousedství dobře napojené na služby a infrastrukturu. Na účastníka projektu však mohou mít negativní dopady některé jevy vysledované v této lokalitě, jakými jsou například vyšší kriminalita či nadměrné užívání drog. Pokud mají tyto jevy devastující vliv například na zhoršení zdravotního stavu či zpomalení procesu zotavení účastníka, tým se pokusil zajistit jeho přestěhování do jiné lokality. V takovém případě došlo k výraznému zlepšení stavu uživatele projektu.

⁴ Profesor William A. Anthony z Bostonské univerzity popsal zotavení jako „hluboce osobní, jedinečný proces změny vlastních postojů, pocitů, hodnot, cílů, dovedností a rolí.“ Je to způsob, jak žít spokojený, nadějeplný a přínosný život. Přes všechna omezení, která člověk v životě má, buduje nový význam a smysl života. Tento proces není lineární, zahrnuje propady i vzestupy, někdy naprosté odbočení od cesty zotavení. Nezbytně nutná je propojenost s komunitou, naděje a optimismus do budoucna, znovu vybudování vlastní identity, překonání stigmatu, nalezení smyslu v životě a zmocnění k tomu, vzít svůj život do svých rukou (<http://narovinu.net/zotaveni/>).



Ukázka procesu zotavení v projektu Housing First pro jednotlivce v Brně

Paní Eva je bez domova přes dva roky, žila v azylovém domě. Od dětství měla velké zdravotní problémy. Tragicky přišla o své dítě, bojovala se závislostí na alkoholu a její vazby s rodinou, včetně dvou dětí žijících u pěstounů, jsou velmi narušeny.

Paní Eva byla vybrána do projektu Housing First. Několik měsíců si zvykala na novou životní situaci, její fyzický a psychický stav se stabilizoval. Její klíčová pracovnice fungovala jako „vrba“ a psychická podpora. Setkávala se s paní Evou jednou týdně a ta díky tomu věděla, že může vše (své myšlenky, obavy...) s někým sdílet, není na svou situaci sama. V této fázi vznikl vztah mezi paní Evou a pracovníci, prohlubovala se důvěra a vzájemně se poznávaly. Paní Eva však zatím nebyla připravena na individuální plánování.

Po několika měsících začalo postupně docházet ke zlepšení jejího fyzického stavu (jako důsledek klidu, soukromí, pocitu bezpečí a eliminace stresu, který je v azylovém domě enormní). Například epileptické záchvaty se již neobjevovaly několikrát týdně, ale jednou za několik měsíců. Paní Eva se nastěhovala do klidného domu v pěkné lokalitě města s malým počtem bytových jednotek. Velmi brzy se spřátelila se sousedy a stala se tak součástí komunity domu. Dobré sousedské vztahy přispěly k její psychické pohodě a zlepšení sebevědomí. Postupně samu sebe přestávala vnímat jako členku „komunity bezdomovecké“. Větší psychická pohoda jí uvolňovala mentální kapacity pro aktivní řešení fyzického zdraví, (spolupráci s lékaři specialisty). Paní Eva začala uvažovat o možnosti zaměstnání, které jí dříve její zdravotní stav neumožňoval vykonávat

Po několika měsících již byla paní Eva připravena společně s pracovníci vytvořit individuální plán. Paní Eva se cítila již „zabydlená“ a součástí nové komunity. Došlo ke zlepšení zdraví. Našla si práci. To vše jí dodávalo sílu k otevírání a řešení náročnějších témat. Od nastěhování do bytu sice abstinovala, nebyla si však v této oblasti sama sebou jistá. Seznámila se tedy s peer pracovníci, která jí zprostředkovala setkání Anonymních alkoholiků. Sdílení a podpora od lidí se stejnou zkušeností paní Evě poskytly podporu v oblasti alkoholové závislosti. Pomalu se otevíral prostor na řešení jedné z nejtěžších oblastí, a to na obnovení vztahu s dětmi. Pracovnice paní Evu po celou dobu podporovala v kontaktu s jedním z dětí. Díky tomu si paní Eva podala žádost o navrácení rodičovských práv (což je první krok k navrácení dítěte do péče, tedy velkého přání paní Evy do budoucna). S druhým dítětem je vztah více komplikovaný, po dvou letech v projektu Housing first však paní Eva zvládla navázat intenzivnější vztah i s druhým dítětem.

Nezbytným předpokladem pro úspěšnost procesu zotavení je neustále aktualizovaný individuální plán „šitý na míru“, zaměřený na silné stránky paní Evy a podpora ze strany pracovnice. Respekt k momentálnímu nastavení paní Evy a k tempu, jakým o jednotlivých věcech přemýšlela, pozitivně laděná vzájemná setkávání a společné hledání drobností, které mohou udělat život radostnější, pomohly paní Evě znovu objevit smysl života.

1.5 Harm reduction

V brněnském projektu Housing First není podmínkou získání bydlení abstinence od návykových látek. Podpora nesměřuje k dosažení abstinence, ale spíše k redukci rizik a negativních důsledků užívání návykových látek⁵.

Přístup Harm reduction je v projektu uplatňován jak v oblasti užívání návykových látek, tak v širším slova smyslu při minimalizaci rizikového chování obecně.

Harm reduction při užívání návykových látek

Mnoho účastníků projektu Housing First není schopno přestat s užíváním návykových látek či podstoupit léčbu. Sociální pracovníce projektu vyjadřují respekt k tomu, že dotyčný člověk návykové látky užívá. Účastník projektu tak nemusí mít obavy ze společných schůzek a vzájemný vztah může být otevřenější a důvěrnější. Je na zhodnocení sociální pracovníce, zda se účastník nachází ve stavu, kdy má schůzka smysl i v případě, že je účastník projektu pod vlivem alkoholu (či jiných látek). Pokud pracovníce vyhodnotí setkání jako „nesmyslné“, sdělí toto své rozhodnutí dotyčnému a vrátí se k celé situaci na příští schůzce. Účastník projektu získává jasnou zprávu o tom, co je důvodem ukončení setkání (tedy ne samotný fakt, že je pod vlivem, ale například nemožnost vyřešit záležitost, kterou chtěli probírat). Takové otevření tématu slouží jako odrazový můstek pro prozkoumání dopadů užívání návykových látek na účastníka projektu. Hledání motivace k minimalizaci rizik je velice individuální záležitostí a měla by přicházet od uživatele služby.

Doporučení k Harm reduction při užívání návykových látek

Sociální pracovníce pozorují souvislost mezi termíny výplaty dávek v hmotné nouzi a zvýšenou spotřebou konzumace alkoholu. Zde lze doporučit:

- možnost nabídnout dotyčnému uložení si části financí u pracovníce (je dobré, pokud tuto možnost tým Housing First má);
- pokusit se domlouvat různé schůzky mimo tuto dobu;
- ve výjimečných situacích (když je vážně ohroženo bydlení) si od účastníka nechat podepsat plnou moc a neodkladnou, důležitou záležitost vyřídit za něj.

V praxi se také osvědčuje motivovat účastníky programu k ředění alkoholu (vína) vodou nebo výměnu levného (krabicového) vína za pivo.

⁵Mluvíme o přístupu „Harm reduction“. Více například viz: Co je „harm reduction“? Stanovisko Mezinárodní asociace pro harm reduction (IHRA), 2010, s. 188-190. Nebo taky Vavrinčíková, L. Harm reduction a alkohol, 2012.



Harm reduction lze aplikovat i na zmírnění rizik plynoucích z určitého chování člověka. Pokud se například účastník snadno rozčílí při jednání na úřadech, je vhodné jej na schůzky doprovázet a eliminovat emotivní reakce.

Zabýváme se také dopadem užívání návykových látek na okolí, především sousedy.

Na uživatele programu s duševním onemocněním, který užíval drogy, byly časté stížnosti kvůli hlasitému dupání, čímž rušil sousedy. Na společné schůzce se sociální pracovníci se účastník programu se sousedy domluvil, že si pořídí koberec, aby je jeho chůze doma nerušila. Sousedé byli spokojeni a poděkovali dotyčnému i sociální pracovníci za vyřešení situace.

Pokud byt nevyhovuje psychickému stavu účastníka projektu, ten však odmítá jít k lékaři, snaží se pracovníce hledat jiná řešení (např. pořízení tmavých závěsů, výměna bytu za jiný). Pokud účastník projektu rád poslouchá hlasitou hudbu, hledáme způsoby, jak byt odhlučnit.

Pro uvedení principu Harm reduction do praxe je důležité zpracovat formulář ke Krizovému plánu (viz Příloha 2).

1.6 Aktivní zapojení bez donucení

Sociální práce v Housing First projektu primárně plní podpůrnou a konzultační roli, neslouží ke kontrole nájemníků. Uživatel projektu je aktivně podporován k aktivnímu zapojení do procesu zotavení. Způsob práce s účastníkem bytchom mohly v naprosté většině situací označit nedirektivní. V určitých případech je třeba využít spíše asertivního přístupu, nikdy však nejde o přístup vynucovací či agresivní. Účastníkům Housing First by nikdy nemělo být vyhrožováno sankcemi za to, že se chovali či nechovali určitým způsobem.

Sociální pracovníce může účastníka konfrontovat s důsledky neplacení nájmu nebo stížností sousedů. Již na začátku spolupráce však účastníka informuje, že o dopadech takového jednání nerozhoduje ona, ale Bytový odbor. Zároveň zdůrazňuje, že je od ní očekáváno napsání doporučení k prodloužení nájemní smlouvy. Je důležité zvolit vhodný způsob komunikace směrem k účastníkovi projektu a rozlišovat mezi informováním a účastníky pociťovaným „vyhrožováním“. Svou roli hraje volba tónu hlasu a další neverbální komunikace, místo i čas sdělení.

Tým systematicky využívá paletu strategií, jak kontaktovat účastníka projektu, pokud se kontaktu vyhýbá, a jak otevírat otázku udržení bydlení i v případě pasivity účastníka (více viz podkapitola 5.5 Asertivita).

1.7 Flexibilní a komplexní podpora

V rámci Dohody o spolupráci (viz Příloha 3) se účastník projektu zavazuje k setkávání s pracovníci jedenkrát týdně ve svém bytě. Pokud po nějaké době společně s pracovníci vyhodnotí, že intenzitu či místo setkávání lze upravit, aniž by je ohroženo bydlení, změní se frekvence a místo kontaktu podle potřeb a preferencí účastníka projektu (setkávání probíhají například v kavárně, knihovně, v rámci procházky v parku a podobně).

Účastníka projektu dlouhodobě podporuje jeho klíčová pracovnice. Tým nicméně garantuje zastupitelnost klíčové pracovnice tzv. „sekundární pracovnice“, který je účastníkovi k dispozici v případě dovolené nebo pracovní neschopnosti klíčové pracovnice. Účastník projektu má představu o složení celého týmu díky Brožůře týmu Housing First (se jmény, fotkami a kontakty pracovnic), kterou dostává na začátku spolupráce (viz Příloha 4).

Tým Housing First garantuje časové kapacity pro osobní podporu účastníka v místě jeho bydliště v rozsahu cca 2-3 hodiny týdně, tedy 10 hod měsíčně (podle potřeby). Zároveň pracovnice síťují účastníky projektu s praktickými lékaři, specializovanými lékaři (např. s psychiatry) a dalšími odborníky (například na závislosti). Podpora je přizpůsobována účastníkovi projektu, je mu „šitá na míru“, nikoli naopak, tedy účastník projektu se nemusí přizpůsobovat službě (místem či časem setkávání).

Tým Housing First dále zavedl krizovou linku, a to ve všední dny od 7:30 do 21:00, což znamenalo, že po tuto dobu je jeden pracovník z týmu dostupný na krizovém telefonu. Telefonní číslo na krizový telefon společně s dalšími důležitými kontakty (například na tísňovou linku, zámečníka, krizové centrum psychiatrické kliniky) dostává účastník projektu na Krizové kartičce (viz Příloha 5), kterou obdrží od své pracovnice na začátku spolupráce. Zároveň je účastník informován, že krizový telefon a volání pracovnícím mimo pracovní dobu, je určené pro opravdu nutné situace, většinu záležitostí je možné řešit na telefonech uvedených na kartičce. Krizový telefon si pracovnice střídají po týdnu a slouží především k telefonické krizové intervenci. K výjezdu má dojít jen v krajním případě po předchozím informování nadřízeného pracovníka. Za celou dobu pilotního provozu projektu nebylo potřeba žádného krizového výjezdu.

Délka podpory účastníka projektu není omezená, ale pracuje s cílem snižovat podporu a zároveň být k dispozici účastníkovi projektu v případě potřeby.

Pokud již účastník projektu Housing First podporu sociální pracovnice nepotřebuje, spolupráce s týmem je ukončena (v případě potřeby však může být znovu obnovena). Účastník projektu však i nadále zůstává v pronajatém bytě. Nájemní smlouva je za předpokladu plnění standardních povinností nájemníka prodlužována.



Podpora účastníka projektu končí zejména v případě vzájemné dohody, ne v případě projevů zdánlivé „nemotivovanosti“ či „nedostatečné spolupráce“ účastníka (více viz podkapitola 5.5 Ukončení spolupráce). Stejně tak nedochází k ukončení spolupráce v případě, kdy je zřejmé, že je uživatel na sociální pracovníci například „rozzlobený“ nebo z jiných důvodů jednal impulzivně a ukončení spolupráce požaduje. V případě opakovaných stížností na spolupráci s klíčovou pracovníci mu je nabídnuta změna sociální pracovníce a případné ukončení spolupráce je probráno na další schůzce, což poskytuje uživateli čas jednat „s chladnou hlavou“.

Doporučení k podpoře účastníka po ztrátě nájemní smlouvy

Podpora by neměla končit ztrátou bytu. V praxi se sociální pracovníce brněnského Housing First snaží poskytovat podporu uživatelům:

- dokud existovala pravděpodobnost, že by se mohli vrátit zpět do programu;
- dokud není navázáni na jiné sociální služby nebo se nestabilizovala jejich bytová situace.

1.8 Cílová skupina “nejohroženějších”

Do projektu jsou vybírány nejohroženější osoby v bytové nouzi, zejména lidé ohrožení na zdraví a životě, ti, kteří propadávají sociálními službami a zároveň osoby, které potřebují komplexní podporu.

Prvotní referenci pro vstup do projektu může učinit samotná osoba bez domova, její pracovníce či blízký. V druhém kroku je týmem Housing First učiněn předvýběr osob pro hloubkový rozhovor, na základě jejich potřeby a ohroženosti. Pro zjištění bližších informací o účastníkovi se využívají hloubkové rozhovory. Další sociální služby, které s dotyčným spolupracovaly, mohou být požádány o doplňující informace (např. informace o délce bytové nouze). Nikdo z pracovníků Housing First není schopen dopředu předvídat, který z vybraných účastníků projektu bude či nebude úspěšný v udržení vlastního bydlení. Toto kritérium tedy při výběru nehrálo žádnou roli.

Následně je předvýběr potenciálních účastníků projektu předložen speciálně ustanovené komisi, která se skládala ze zástupců z neziskové a akademické sféry a politického vedení města. Ti z předložených žadatelů vybírají doporučené k přijetí do projektu (více viz kapitola 3).

Doporučení k výběru žadatelů o přijetí do projektu

V praxi je velmi pravděpodobné, že vznikne převis poptávky žadatelů o projekt nad bytovými kapacitami programu. V této situaci je důležité:

- oznámit stop stav přijímání žádostí do projektu, vzhledem k tomu, že jim reálně nemůže být vyhověno;
- možnost stop stavu dopředu komunikovat s ostatními službami, stejně jako transparentně uvést, kolik reálně bytů má projekt k dispozici;
- uvědomit si, že za strukturální faktory (nedostatek bytového fondu pro sociální účely) nejsou zodpovědní samotní pracovníci Housing First, ale politici, v jejichž kompetenci se bytová a sociální politika města nachází;
- převis poptávky nad bytovými kapacitami komunikovat na patřičných místech (v rámci pracovních skupin, Rady města, a podobně).

1.9 Podpora nespadající do projektu Housing First

Osobní asistence

Pracovnice týmu Housing First poskytují sociální podporu, nikoli osobní asistenci či pečovatelskou službu (tedy pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti). Pokud je osobní asistence nutná, poskytuje ji pracovnice co nejkratší dobu a hledá možnost asistence v přirozené síti účastníka projektu, či pracuje na předání těchto úkonů placené asistenci, kterou účastník může hradit z příspěvku na péči. Pokud dojde k síťování s placenou osobní asistencí, pracovnice je u prvních dvou až třech setkání a reflektuje s účastníkem projektu, zda mu služba vyhovuje, nebo je potřeba hledat jiného asistenta/jiné řešení. Další možností je podání žádosti o přijetí do domova s pečovatelskou službou/domova se zvláštním režimem (pokud se pro to účastník projektu rozhodnul).

Podávání léků

Pracovnice týmu Housing First v žádném případě nepodávají léky. V případě potřeby je nutné volat terénní zdravotní službu. Pracovnice účastníkovi projektu asistuje při chystání léků, dohlédne na jejich správnou aplikaci, nesmí je však přímo podávat.

Nošení či vaření jídla

Pracovnice uživateli služby mohou ve výjimečném případě přinést jídlo domů (například pokud je účastník projektu nemocný), ale pouze za peníze, které dopředu účastník projektu pracovníci za tímto účelem dal. Pokud finance neměl, je motivován k využívání potravinové banky. Pracovnice nikdy nenosí účastníkovi projektu jídlo, které připravily doma, protože by to mohlo nepřiměřeně podporovat vytváření osobního, neformálního vztahu mezi pracovníci a účastníkem. Alternativou je koupit za finance účastníka základní potraviny/získat potraviny z potravinové banky a nechat účastníka uvařit (za asistence pracovníce, pokud to sám neumí). Pracovnice sama nepřipravuje jídlo účastníkovi projektu ani u něj v bytě.

2. Tým Housing First pro jednotlivce v Brně

V kapitole druhé se věnujeme personálnímu složení týmu Housing First v Brně a dáváme doporučení k dalším pozicím, které by podle nás mohly být při používání metody Housing First užitečné. Popisujeme interní týmové fungování a vzdělávání, které jsme absolvovaly a které považujeme za nezbytnou součást práce s lidmi bez domova s komplexními potřebami.

2.1 Složení týmu⁶

Pro realizaci projektu Housing First doporučujeme následující složení týmu: sociální pracovníce, vedoucí týmu/koordinátor, metodik a peer pracovníce (zejména pokud se jedná o větší projekt, nad 50 podpořených účastníků).

Sociální pracovníce

Stěžejní část týmu tvoří sociální pracovníce. Sociální pracovníce jsou vyškolené a vykonávají komplexní sociální práci související s bydlením, zejména aktivity zaměřené na prevenci ztráty a podporu udržení bydlení, vyhodnocování potřebnosti a míry ohrožení účastníka a další.

V rámci projektu Housing First je tým tvořen *sedmi sociálními pracovníci a jedním koordinátorem/vedoucí týmu*, kteří postupně zabydleli účastníky projektu do *65 sociálních bytů*. Deset účastníků projektu na jednu pracovníci se v praxi ukazuje jako nadhodnocené číslo, ideální počet je v našem případě šest až sedm účastníků na pracovníci. V průměru stráví pracovníce přímou účastnickou prací 20 hodin týdně. Zbýlých 20 hodin má pracovníce na administrativní

⁶Doporučení částečně vychází z výzvu ESF OPZ 108, viz zde:

<https://www.esfcr.cz/documents/21802/9815837/P%C5%99%C3%ADloha+%C4%8D.+2+Pom%C5%AFcka+pro+stanoven%C3%AD+osobn%C3%ADch+n%C3%A1klad%C5%AF.pdf/0b2c3242-6ef9-48b0-a941-e12c600ef7f5?t=1543433518770>



práci, školení, supervize atd. Do výpočtu hodinové dotace přímé práce zahrnujeme vše, co souvisí s podporou účastníka (tedy i různé vyhledávání informací na internetu atp.).

Kapacity na zabydlování

V praxi došlo asi u třetiny účastníků projektu ke snížení potřeby sociální podpory po zabydlení. Jako nejvíce náročný se ukazuje první půlrok od začátku spolupráce a minimálně tři měsíce od zabydlení. Pracovnice řeší nejvíce zakázek, účastník projektu se se sociální pracovnící seznamuje a navazují vzájemný vztah. Teprve po zabydlení jednoho účastníka má pracovnice kapacitu k zabydlování dalších účastníků. Se zabydlováním účastníka pomáhá celý tým, konkrétně se podílí na přípravě bytu a účastní se společného přivítání v bytě. Fyzické nastěhování realizují minimálně dvě pracovnice (ideálně klíčová a sekundární pracovnice), kvůli náročné agendě a zastupitelnosti.

Doporučení k zabydlení účastníka a práci s ním

- Jedna klíčová pracovnice by měla zabydlovat maximálně tři účastníky programu najednou.
- Při samotném přivítání v bytě může být celý tým, ale záleží na vysledovaných preferencích účastníka programu (někdo má rád společnost, někdo se lidí spíše straní a je uzavřený).
- Účastníci si většinou lépe zapamatují a mají bližší vztah k těm pracovnicím, které poznali při nastěhování do bytu.
- Za ideální stav považujeme 25 hodin přímé práce s účastníkem a 15 hodin nepřímé práce (administrativa, porady, supervize atd.).

Sociální pracovnice je zodpovědná za přímou podporu účastníků projektu po celou dobu realizace (tzn. od vstupního rozhovoru, přes zabydlení, po kontinuální podporu primárně zaměřenou na prevenci rizik ztráty bydlení), vytváření individuálních plánů spolupráce s účastníkem a koordinaci podpory s konkrétními pracovníci individuální podpurné sítě.

Hlavní činnosti:

- provádí depistáž;
- podílí se na výběru účastníků projektu;
- zjišťuje kompetence, silné stránky a zdroje účastníka, jeho potřeby a preference;
- identifikuje potenciální rizika ve vztahu ke změně bydlení;
- podílí se na párování účastníka projektu a bytu;
- podporuje účastníka ve fázi změny bydlení a zabydlení;
- spolupracuje s účastníkem na zakázkách týkajících se předcházení riziku ztráty bydlení a zvyšujících kvalitu bydlení včetně podpory v zajištění finančních zdrojů;
- spolupracuje na dalších zakázkách účastníka vyplývajících ze změny bydlení (zaměstnání, zdravotní stav, vzdělávání);



- navrhuje účastníkovi další odborníky pro řešení jeho zakázek, spolu s ním a metodikem navrhuje adekvátní podpůrnou síť;
- zajišťuje funkčnost individuální podpůrné sítě;

- účastní se případových setkání aktérů sítě;
- zvyšuje kompetence účastníka projektu nutné pro trvalé udržení bydlení;
- při práci používá nedirektivních způsobů komunikace, u rizikových situací ohrožujících bydlení používání asertivního přístupu v sociální práci;
- rizikové situace konzultuje se supervizorem a s metodikem pro práci s cílovou skupinou.

Kvalifikace: doporučujeme takové nastavení projektu, aby vzdělání podle Zákona o sociálních službách nebylo podmínkou. Důležitější roli hraje osobní nastavení pracovnice, její odolnost vůči stresu, schopnost flexibility, a především porozumění přístupu Housing First.

Forma zaměstnání: HPP.

Předpokládaný úvazek: podle cílové skupiny projektu a vyhodnocení náročnosti podpory – 1 pracovnice na 6 až 7 účastníků projektu.

Vedoucí týmu Housing First

Vedoucí má na starosti především personální záležitosti týmu a koordinaci jeho fungování.

Hlavní činnosti:

- zajišťuje výběrová řízení;
- definuje nabízené pozice;
- sjednává a realizuje schůzky s uchazeči u zaměstnání v projektu Housing First, představuje pracovní náplň (v ideálním případě je u předvýběrového řízení celý tým a odsouhlasí si uchazeče, popř. alespoň někdo z týmu);
- zaučuje nového člena týmu (předává informační materiály, pracovní agendu, vysvětluje důkladně metodu Housing First, informuje o praktickém fungování týmu, dohlíží na účast na následcích u ostatních pracovníků);
- organizuje účastnické porady – buď individuálně – minimálně jednou za měsíc / nebo s celým týmem – minimálně jednou za dva týdny;
- svolává organizační porady ohledně plnění úkolů – jednou za dva týdny;
- plánuje s jednotlivými pracovníky hodnotící pohovory (1 – 2x za rok), hodnotí pracovníky a získává od nich zpětnou vazbu;
- dohlíží na vzdělávací plán pracovníků;
- schvaluje dovolené, řeší zástupy v době dovolené/nemoci pracovníků;
- zajišťuje materiální/kancelářské potřeby;
- domlouvá a zajišťuje stáže, přednášky, školení;
- vykonává účastnickou práci (v rozsahu 1 – 2 účastníků);
- vede intervize.

Kvalifikace:

Sociální pracovníce s odbornou způsobilostí podle Zákona o sociálních službách, praxe v oboru minimálně 2 roky.

Forma zaměstnání: HPP

Předpokládaný úvazek: 1 celý úvazek

Koordinátor

Koordinátor má na starosti dodržování indikátorů, komunikaci s řídicím orgánem (MPSV). Ideálně má mít vyjednávací pozici s orgány města a schopnost věcné argumentace ohledně získávání bytů, jejich oprav atd. Má také fungovat jako „mediátor“ při řešení stížností na účastníka projektu. Koordinátor kontroluje dodržování časového harmonogramu projektu. Je podporou pro vedoucí týmu.

Pracovnice na této pozici koordinuje součinnost všech složek projektu. V případě malých projektů může být pozice spojena s pozicí metodika pro práci s cílovou skupinou nebo sociální pracovníce. V praxi brněnského projektu je pozice vedoucí týmu a koordinátora sloučena do jednoho úvazku, což se ukazuje jako neefektivní.

Hlavní činnosti:

- zajišťuje byty pro účastníky projektu, jedná s pronajímateli bytů (případně správci bytů o poskytnutí vhodných bytů podmínkách jejich užívání v projektu, jejich stavu a vybavení a procesu odstraňování závad v bytech);
- v koordinační rovině se podílí na aktivitách mapujících cílovou skupinu v území a aktivitách zaměřených na výběr účastníků projektu;
- vyjednává a koordinuje sdílení informací mezi relevantními aktéry;
- monitoruje a koordinuje práci projektových partnerů (má-li projekt partnery);
- na základě potřeb pracovníce vytváří (ve spolupráci s metodikem) podpůrné sítě pro jednotlivé účastníky a monitoruje jejich funkčnost;
- podílí se na organizaci případových setkání aktérů podpůrné sítě;
- monitoruje rizikové situace konkrétních účastníků projektu (vznik dluhů na nájemném, sousedské spory), komunikuje v této věci s pronajímateli a koordinuje eliminaci faktorů ohrožujících bydlení a zajišťuje expertní podporu;
- vytváří pomocné nástroje pro evidenci klíčových rizik a pro sdílení informací o nich;
- vyhodnocuje rizika ohrožující projekt jako celek (případně jeho udržitelnost) a podniká kroky k jejich řízení;
- vytváří strategická partnerství pro zajištění udržitelnosti projektu v území;
- koordinuje využívání Fondu druhé šance (viz příloha 3);
- vyhledává, vyjednává a koordinuje další podporu účastníků (např. doplňování vybavení bytů využívání potravinové banky atp.);
- řídí porady projektového týmu;
- kontroluje dokumenty odcházející mimo tým na různé instituce;



- připravuje materiály do schvalovacích orgánů města, materiály pro různé rady a komise (z tohoto důvodu je nutné, aby rozuměl sociální práci a dobře znal práci týmu);
- komunikuje s ostatními odbory a s institucemi mimo tým.

Kvalifikace: organizační schopnosti, dobré komunikační dovednosti. Projektová zkušenost výhodou.

Forma zaměstnání: HPP.

Předpokládaný úvazek: 0,5 – 1,0 podle rozsahu projektu Housing First.

Metodik pro práci s cílovou skupinou

Metodik se s týmem setkává ideálně 8x do roka zpočátku projektu, a to především pro kontrolu dodržování principů metody Housing First, poté stačí 6x do roka.

Odpovídá za kvalitu práce týmu pracovníků přímé práce, jeho vzdělávání, součinnost s partnery podpůrné sítě a průběžné vyhodnocování efektivity používaných metod a jejich případnou modifikaci. U menších projektů může být pozice spojena s pozicí koordinátora projektu nebo sociální pracovníce.

Hlavní činnosti:

- zpracovává Metodiku realizace projektu Housing First;
- zajišťuje aktivity mapující cílovou skupinu v území, výběr účastníků projektu;
- konzultuje a vyhodnocuje pracovní postupy podpory účastníků projektu, včetně individuálních plánů a konkrétních postupů eliminace faktorů ohrožujících bydlení účastníků;
- vyhodnocuje vhodnost spolupráce konkrétní pracovníce s účastníkem, případně rozhoduje o změně pracovníce;
- provádí depistáž;
- přebírá zakázky účastníků rizikové pro klíčovou pracovníci;
- metodicky vede spolupráci klíčových pracovníků a peer konzultantů, rozhoduje o vhodnosti účasti peer konzultanta při podpoře konkrétního účastníka;
- spolu s klíčovou pracovnící navrhuje podpůrnou síť konkrétního účastníka, podílí se na kontaktování jejích aktérů a vyjednání spolupráce, podílí se na organizaci případových setkání partnerů sítě;
- hodnotí efektivitu podpůrných sítí;
- komunikuje se sousedy účastníků projektu, v případě sporů a navrhuje a organizuje procesy k vyřešení sporů;
- navrhuje vzdělávací projekty pro členy týmu podpory.

Kvalifikace: sociální pracovníce s odbornou způsobilostí podle Zákona o sociálních službách, zkušenosti s vedením týmu a mezioborovou spoluprací, alespoň 3 roky praxe v přímé práci s cílovými skupinami osob bez přístřeší, osob ohrožených drogovou závislostí, osob po výkonu trestu, osob s duševním onemocněním, případně práce na pozici sociálního kurátora obce.

Forma zaměstnání: HPP.

Předpokládaný úvazek: 0,5 – 1,0 podle rozsahu projektu.

Peer pracovníce⁷

Peer pracovníce je osoba, která má zkušenost se situací bezdomovectví či škodlivého užívání návykových látek a která je otevřená ji s účastníky projektu sdílet. Je důležité, aby peer pracovníce věděla, co je její pracovní náplní, aby nebyla pouhým „asistentem“ sociální pracovníce. Peer pracovníce vnímáme jako kolegyni a člena týmu. Účastní se porad i supervizí. Ne vždy však je pro peer pracovníce účast na supervizích a poradách možná, zejména vzhledem k časovým možnostem jejich pracovního poměru na DPP, kterou peer pracovníce brněnského projektu měli nad rámec svého hlavního pracovního poměru. Účastníkům projektu nabízejí emoční podporu a porozumění jejich situaci, protože prožili obdobnou situaci.

Peer pracovníce musí disponovat vysokou mírou sebereflexe a nevycházet z předpokladu, že když problém zvládla ona sama, tak ho musí zvládnout každý.

Hlavní činnosti:

- pracuje se svým příběhem, sdílí své zkušenosti ve vhodných chvílích;
- předává naději s cílem podpořit účastníka projektu v procesu zotavení;
- při práci využívá své zkušenosti se situacemi blízkými zkušenostem účastníků;
- pracuje spolu s klíčovou pracovnící pod vedením metodika pro práci s cílovou skupinou. Na pokyn klíčové pracovníce a souhlasu metodika vykonává některé úkony samostatně;
- týmu Housing First dává zpětnou vazbu k používaným pracovním postupům a vývoji vztahu klíčových pracovníc s účastníky;
- s týmem diskutuje postoje a chování účastníků projektu a navrhuje cesty k zefektivnění spolupráce.

Navázání kontaktu mezi peer pracovnící a účastníkem projektu:

Varianta 1: Účastníkovi projektu je vysvětleno, kdo je peer pracovníce. Pokud projeví zájem, následuje společná schůzka s klíčovou pracovnící a domluva na způsobu spolupráce. Poté už se schází peer pracovníce s účastníkem projektu o samotě.

Varianta 2: Pokud si účastník projektu neuvědomuje svůj problém/nechce jej s pracovnící otevírat, je peer pracovníce uvedena jako nový kolega, který pro účastníka bude oporou. Problematická

⁷ Více o peer pracovnících například v Heini Puurunen (2018). Příručka pro peers podpory v bydlení. Dostupná zde: https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/12/PEERS_CS-INT.pdf



oblast, ve které účastník potřebuje dle zhodnocení klíčové pracovníce podpořit, je s účastníkem citlivě otevřena až po navázání vztahu s peer pracovníci.

Kvalifikace a specifické požadavky na peer pracovníci v brněnském projektu:

Pracovníce vykazuje zkušenost alespoň v jedné z těchto oblastí:

- závislost na alkoholu či jiné závislosti* – několik let abstinence (alespoň 3 – 5 let). Zkušenost s léčbou není vyžadována;
- bezdomovectví* – zkušenost s pobytem na ulici, a zároveň také se zabydlením/přechod do bytu, nikoli pouze do dostupného bydlení. Peer pracovníce má být schopna sdílet svou zkušenost se samotou, kterou lidé často v novém bytě zažívají a jak s ní zacházela, zkušenost se znovu-navazováním kontaktů;
- duševní onemocnění* – peer pracovníce by měla podstupovat léčbu (nemusí být nutně medikována, stačí například docházení na terapii);
- domácí násilí* – osamostatnění se od násilného partnera/partnerky.

V průběhu projektu peer pracovnícím doporučujeme absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníce v sociálních službách a následně i průběžné vzdělávání v metodách sociální práce. Důležitá pro nás je schopnost pracovat se svým životním příběhem a schopnost spolupráce v týmu.

Doporučení pro výběr peer pracovníce

Peer pracovníce v programu Housing First může pracovat s osobní zkušeností v různých oblastech:

- závislost na alkoholu,
- závislost na nealkoholových návykových látkách,
- bezdomovectví;
- duševní onemocnění;
- domácí násilí;
- patologické hráčství atd.

Forma zaměstnání:

- v ideálním případě HPP – peer pracovníce se tak může účastnit všech porad, veškerého projektu týmu (společné přivítání v bytě, společná setkávání s účastníky projektu). Peer pracovníce tak může poskytnout svůj pohled na každé účastnické poradě a být plnohodnotnou součástí týmu, je tak vnímána i účastníky projektu, což je výhodou v navazování spolupráce. Vzdělání – kurz pracovníce v sociálních službách, vzdělávání



sociální pracovníce (24 dnů za tři roky – kurz motivačních rozhovorů, vzdělávání podle výběru);

- DPČ, DPP – peer pracovníce se plně nepodílí na běhu týmu (viz výše), výhodou však může být, že fakt, že má jinou práci na HPP, může být i pro účastníky projektu inspirující, peer pracovníce tak může předat zkušenost s procesem zotavení i v oblasti zaměstnání. Vzdělání – pracovníce v sociálních službách, kurz motivačních rozhovorů.



Předpokládaný úvazek: podle velikosti a potřeb cílové skupiny projektu.

Další doporučené pozice s ohledem na velikost obce, projektu a cílovou skupinu

Pracovnice podpory při správě bytu

Pracovnice podpory při správě bytu pomáhá účastníkovi programu se stěhováním, opravami v domácnosti a jejich nácvikem.

Hlavní činnosti:

- podporuje účastníky programu při zvyšování jejich znalostí a dovedností při údržbě, úpravách a zvyšování technické kvality bydlení, a to zejména formou praktického nácviku;
- konzultuje vhodnost konkrétních technických řešení, s účastníky (případně s klíčovou pracovnící) plánuje postup a rozpočet prací;
- přímo spolupracuje s klíčovou pracovnící domácnosti a se správcem bytu.

Kvalifikace: technické dovednosti, komunikační (a pedagogické) schopnosti, pozice může být obsazena peer konzultantem nebo lze vytvořit místo v projektu na zaměstnanost.

Forma zaměstnání: DPP, DPČ.

Předpokládaný úvazek: podle technického stavu používaných bytů a specifik cílové skupiny.

Právník, psychiatr/terapeut/klinický psycholog

Expert v odůvodněných případech poskytuje přímou podporu účastníkům programu po nezbytnou dobu, navrhuje postupy pro zefektivnění práce týmu při řešení specifických témat, v odůvodněných případech poskytuje konzultace členům podpůrného týmu a případně navrhuje podobu podpůrné sítě.

Kvalifikace: odpovídající praxe v poskytování služeb v oboru.

Forma zaměstnání: DPČ, DPP.

Předpokládaný úvazek: dle předpokládaných potřeb cílové skupiny.

2.2 Porady

Tým Housing First realizuje následující typy porad. Toto rozdělení se ukázalo jako efektivní:

- organizační;
- účastnické;

- metodické;
- k individuálnímu plánování.

Organizační porada

Organizační porada se koná každý týden, účastní se celý tým. Řeší se rozdělení úkolů, vedoucí týmu/koordinátor předává týmu informace, řeší se dovolené a zástupy. Na společném úložišti je přístupná agenda porady, aby se na poradu mohli všichni připravit, do agendy před poradou členové týmu zapisují, co potřebují probrat, což napomáhá efektivnějšímu vedení porady, která trvá obvykle dvě hodiny.

Účastnická porada

Účastnická porada se koná jednou za týden a často je spojená s organizační poradou. Ke každému účastníkovi projektu napíše klíčová pracovnice počet kontaktů za týden (pro přehled o vytíženosti). Pracovnice reflektují spolupráci s účastníky projektu, co důležitého se událo. Situaci některých účastníků následně probírají hlouběji. Důležitá je příprava a podávání pouze důležitých informací. Tým si dopředu určí časovou dotaci na pracovníci a dbá na její dodržování.

Metodická porada

Zpočátku fungování týmu se metodická porada konala jednou za měsíc. Zhruba po půl roce se frekvence porad snížila na jednu za dva měsíce. Důležitá je příprava týmu i metodika. S tématy přichází většinou tým. Jedná se spíše o koncepční porady k nastavení celého projektu a dodržování jednotlivých principů přístupu Housing First.

Porada k individuálnímu plánování

Tento typ porad se koná jednou za 6 týdnů v délce 2-3 hodiny. Každá pracovnice si vybírá jednoho účastníka projektu, jehož situaci chce do hloubky diskutovat. Pracovnice začíná tím, že si k účastníkovi projektu napíše silné stránky, přidává se celý tým. Dále se probírají návrhy zakázek. Ty jsou rozděleny na zakázky účastníka projektu, zakázky pracovníků a společné zakázky. V týmu probíhá brainstorming, padají kreativní návrhy na řešení těchto zakázek. Výstupy jsou zaznamenány. Na příští poradě k individuálnímu plánování se k nim tým krátce vrací a klíčová pracovnice reflektuje vývoj v práci s účastníkem. Po 7 – 10 poradách má každá pracovnice probrané individuální plány svých účastníků s týmem. Následně se pokračuje v jejich aktualizaci.

Intervize/osobní konzultace

Intervize/osobní konzultace s vedoucí týmu se koná podle potřeb pracovníků. Vedoucí týmu si vyhradí čas na pracovníci a řeší, co je potřeba. Jedná se o konkrétnosti, nikoli o věci, které je potřeba sdílet s celým týmem.

2.3 Vzdělávání

Úvodní školení v přístupu Housing First

Vzhledem k tomu, že tým Housing First je prvním týmem v České republice, který poskytuje podporu jednotlivcům touto metodou, je úvodní školení realizováno nizozemskou organizací HVO-Querido Amsterdam mající s realizací metody Housing First dlouholeté zkušenosti. Školení probíhalo v Nizozemsku přímo v organizaci a účastnil se jej celý tým.

Třídenní školení se zaměřovalo na hlavní pilíře metody Housing First:

- vztah mezi účastníkem projektu a pracovníky;
- zaměření na silné stránky a zdroje účastníka projektu;
- přizpůsobení podpory účastníkovi projektu;
- zotavení;
- Harm reduction;
- pozitivní motivace, oslavování pozitivních momentů;
- kreativní přístup;
- flexibilita;
- typy sociálních pracovníků a párování s účastníky projektu;
- předcházení sousedským konfliktům a jejich řešení.

Pracovnice měly možnost účastnit se porady nizozemského týmu, navštívit účastníky projektu doma a komunikovat s nimi jejich zkušenost s projektem. Dále navštívily volnočasové centrum pro lidi bez domova, denní centrum pro substituční léčbu heroinu, sociální podnik (farmu), který zaměstnával mj. i účastníky projektu Housing First projektu a která s týmem sdílela svou zkušenost s metodou Harm reduction v kontextu závislosti na heroinu.

Školení je zásadní pro nastavení filosofie, podpory a fungování týmu v souladu s principy metody Housing First.

Trénink motivačních rozhovorů

Jako zásadní výcvik pro práci s účastníky doporučujeme trénink v metodě motivačních rozhovorů, tedy terapeutickém a komunikačním přístupu zaměřeném na podporu vnitřní motivace lidí při změně chování, v rozsahu 60 hodin.



Tento výcvik považujeme za zásadní z následujících důvodů:

- důraz na expertnost účastníka projektu při řešení vlastních problémů;
- kladení důrazu na vytvoření prostoru pro uvažování účastníka projektu a práce s „mlčením“;
- zvyšování samostatnosti při udržitelnosti změn;
- dobrá využitelnost v různých situacích spolupráce – jak při krátkém rozhovoru, tak při dlouhodobé práci orientované na řešení dilemat změny;
- získání znalostí o různých technikách využitelných při rozhovorech, o změnách v chování a jejich nácvik;
- možnost situačního používání pouze jednotlivých prvků metody při vedení rozhovoru s účastníkem projektu;
- důraz metody na „malé, postupné kroky“;
- zaměření na kontinuální reflektování vývoje uvažování účastníka projektu o problému a řešeních;
- nízké riziko negativních dopadů na účastníka v případě dílčích chyb při používání technik.

Používání metody motivačních rozhovorů v praxi je pro pracovníce týmu velmi přínosné, ať už při běžné komunikaci s účastníky projektu, či řešení závažných témat a obtížných rozhodování. Kromě výcviku motivačních rozhovorů bychom pro pracovníce v Housing First doporučily i výcvik nebo alespoň kurz krizové intervence, který bohužel v rámci tohoto projektu není možné zrealizovat.

Průběžná školení, tematické semináře

Pracovnice se v průběhu realizace účastnily dalšího vzdělávání. Jako nejdůležitější oblasti, ve kterých vnímáme potřebu rozšířit své vzdělání, jsme identifikovaly oblast práce se závislostí, zejména přístupem Harm reduction (alkoholovou, drogovou a dalších), s duševním onemocněním, a individuální plánování zaměřené na člověka. Důležité pro nás je také získat orientaci v systému sociálních dávek.

Supervize

Supervize pomáhá sociálním pracovnícům k vlastní sebereflexi. Cílem je především reflexe myšlenek a emocí pracovníc v přímé práci s účastníky projektu ve vztahu k nim i k pracovnícům uvnitř týmu. Supervize nabízí prostor pro řešení osobních témat pracovníc, která zasahují do přímé práce s účastníky projektu či výrazně ovlivňují týmovou spolupráci a atmosféru v týmu.

V praxi týmu Housing First došlo k vyjasnění požadavků týmu na začátku spolupráce se supervizorem. Velmi záhy došlo ke vzájemnému pochopení, naladění se a porozumění principům Housing First ze strany supervizora. Tým využívá především skupinovou supervizi, která probíhá jednou za šest týdnů a účast je pro pracovníce povinná (mimo dovolenou a pracovní neschopnost).

Kvalita a četnost skupinových supervizí je zásadní pro zvyšování efektivnosti práce týmu, řešení dilemat, se kterými se pracovníce potýkají, ujasňování si postupu v poskytování podpory jednotlivým účastníkům projektu a zvyšování kompetencí celého týmu.

Doporučení pro výběr supervizora

Supervizor by měl být obeznámen s metodou Housing first (alespoň teoreticky).

Měl by být ochotný upustit od “tradičního” vnímání sociální práce a supervizi poskytovat v souladu s principy a myšlenkami Housing first. Jedná se především o následující specifika:

- jinak nastavené hranice mezi pracovníci a účastníky programu, než je běžné v tradičním pojetí sociální práce (jejich vyšší propustnost);
- využívání přístupu Harm reduction;
- spolupráce s peer pracovníci;
- kreativní přístup ke zvládnání obtížných situací.

Doporučujeme detailní vyjasnění si požadavků směrem k supervizorovi ještě před započítáním spolupráce.

3. Výběr účastníků do projektu Housing First pro jednotlivce

3.1 První typ výběru

V projektu Housing First realizovaném v Brně jsou testovány různé způsoby výběru účastníků:

- 1) Týmem je určeno konkrétní datum, ve kterém si zájemci mohli podat Žádost o zapojení do projektu Housing First (viz Příloha 6). Zároveň je stanoven počet žádostí, po kterém nastal takzvaný stop stav (200 žádostí). Tyto informace kromě členů týmu Housing First obdrží s předstihem i pracovníci poskytující relevantní sociální služby na území obce a mohou je tak dopředu sdělit svým účastníkům. Oslovení lidí bez domova, kteří propadají službami a/nebo se straní lidí (jsou samotářští), je zajištěno pracovníci týmu Housing First.



Pracovnice vyráží dva týdny před dnem přijímání žádostí do terénu (vždy ve dvojici) a aktivně vyhledávají a oslovují osoby bez přístřeší, především v různých chatových a zahrádkářských oblastech a v okrajových částech obce. Některé typy na místa obdržely od terénních pracovníků jiných služeb. Tyto osoby potom informují o projektu a o možnosti podat si v daný termín žádost o zařazení, popřípadě pokud mají pochybnost, zda se dotyčný do služby dostaví/žádnou nezná a jeví se jako osoba naplňující zařazení do cílové skupiny projektu, domluví se, že v konkrétní den za ním pracovnice přijdou a žádost společně vyplní.

Ráno v 7:00 v den spuštění příjmu žádostí je do služeb rozeslán formulář žádosti o zařazení do projektu. Pracovnice projektu Housing First vyráží do terénu za smluvenými lidmi bez domova. Oslovují také lidi bez domova, se kterými nejsou předem domluvené. V odpoledních hodinách navštíví místo, kde se zdarma rozdává jídlo, a pokračují ve sběru žádostí do projektu.

U sociálních kurátorů jsou shromažďovány a číslovány žádosti, které tam nosí buď sami žadatelé, nebo pracovnice, kteří je s nimi vyplňovali. Druhý den je všem pracovnícím v jeden moment předána informace, že stav je naplněn (sesbíralo se 207 žádostí).

Tým Housing First dělá předvýběr potenciálních účastníků projektu. Pracovnice přečtou všechny žádosti a vyřadí žadatele, kteří podle žádosti nesplňují kritéria daná projektem. Dále žadatele rozdělí do dvou kategorií: a) *light* (žadatel potýkající se s bezdomovectvím a jedním přidruženým problémem – například s duševním onemocněním, závislostí, obětí násilí, se závažnými zdravotními problémy); b) *classic* (žadatelé potýkající se s bezdomovectvím a k tomu s minimálně dalšími dvěma závažnými problémy ohrožujícími je na životě). Dále jsou žádosti roztříděny podle pohlaví a podle věku (v kategoriích *dospělí*: 26 – 62 let a *mladí dospělí*: 18 – 26). Nakonec se pracovnice pokusí vybrat nejvíce ohrožené osoby v takovém počtu, jakým je počet přidělených bytů v dané etapě zabydlování a stejný počet náhradníků⁸.

Expertní tým složený z odborníků na cílovou skupinu a na přístup Housing First a politiků poté finálně vybírá účastníky projektu a stejný počet náhradníků. S takto vybranými účastníky pracovnice týmu Housing First realizují hloubkové rozhovory (viz Příloha 7), aby se potvrdilo, že vybraní žadatelé opravdu spadají do cílové skupiny. Pokud toto potvrzeno není, přešlo se k žadatelům vybraným mezi náhradníky (expertním týmem je například vybrán mladý dospělý muž bez domova, při hloubkovém rozhovoru se však ukáže, že již má uzavřenou nájemní smlouvu na komerčním trhu, zaměstnání, podpůrnou síť a nepotřebuje komplexní sociální podporu).

⁸Poměrně často se stávalo, že nebylo možné vybraného žadatele dohledat nebo například zemřel. Pro takové případy je lepší mít vybrané i náhradníky, aby nebylo nutné znovu vybírat ze všech žadatelů.

Výhody a nevýhody 1. způsobu výběru

Výhody

- Pracovnice týmu Housing First v terénu vyhledají ohrožené osoby mimo systém služeb.
- Je zapojeno velké množství sociálních pracovníků, podchyceni jsou lidé bez domova využívající různé typy služeb.

Nevýhody

- Kvalita vyplněných žádostí, i přes podrobné vysvětlení pracovnícím, jak mají postupovat, jsou velmi různá, informace různě strohé/obsáhlé. Tato různost v kvalitě informací o žadateli a vyplnění žádosti brání v objektivním posouzení situace žadatele. Příliš stroze nebo špatně, případně nečitelně vyplněné žádosti tak žadatele velmi znevýhodňují, až vylučují, a to i proto, že ani po výzvě k doplnění se nepodaří řadu žádostí adekvátně vyplnit.

4.2 Druhý typ výběru

- 2) Týmem je určeno datum a konkrétní místo (u sociálních kurátorů, tedy pro většinu lidí bez domova známé), kam si mohli noví žadatelé přijít v konkrétní den podat žádost. Tomu předchází intenzivní komunikace se sociálními službami, které instruuje své terénní sociální pracovníce, aby dopředu informovaly i osoby, které běžně do služeb nedocházejí. V tomto případě není limitní počet podaných žádostí, ale tento konkrétní den. Druhý den již není možné si žádost podat. Pracovnice Housing First se nachází na místě sběru žádostí, pomáhají žádosti vyplňovat a neprobíhá tak sběr žádostí v terénu.

Žadatelé jsou v tomto případě doporučováni přímo pracovníci sociálních služeb. Na základě počtu žádostí, které tým Housing First obdrží od jednotlivých služeb při prvním sběru žádostí a počtu bytů, které mají být v dané etapě obsazeny, jsou předem poměrově vytvořeny kvóty, kolik žadatelů mohla, která služba (včetně týmu Housing First) doporučit. S takto vybranými žadateli pracovníci týmu provedou hloubkové rozhovory a informace o žadatelích pak jsou předány členům expertního týmu, který žadatele rozdělí na vybrané a náhradníky. Poté jsou žadatelé schvalováni volenými orgány města.

Výhody a nevýhody 2. způsobu výběru

Výhody

- Žádosti se zájemci vyplňovali pouze pracovníci týmu Housing First, kvalita informací je tedy u všech obdobná, výběr pak mohl být více objektivní, než jak tomu je u prvního typu výběru.
- Žadatele mohou doporučovat sami pracovníci služeb na základě osobní znalosti dotyčného člověka a jeho životní situace.



- Vytvoření kvót eliminoval velký převis poptávky žádostí nad reálnou nabídkou bytů, které měl tým k dispozici.

Nevýhody

- Pracovnice týmu Housing First nejsou v terénu – čekají na konkrétním místě na zájemce o zařazení do projektu, nemohou tak zastihnout potenciální zájemce, kteří se nemohou dostavit/o možnosti neví.
- Některé pracovnice doporučují žadatele podle principu zásluhovosti, nikoli podle míry zranitelnosti a ohrožení.

Hlubkový rozhovor

S předvybraným žadatelem realizuje člen týmu Housing First hlubkový rozhovor. Hlubkový rozhovor trvá přibližně 30-90 minut. Za účelem jeho realizace probíhá 1-3 setkání, aby získané informace co nejvíce odpovídaly realitě. Žadatel je požádán o doplnění informací do žádosti, není tedy informován o tom, že je vybrán do "užšího" výběru, aby v případě jeho nevybrání nebyl vystaven zklamání. Na otázky týkající se výběru pracovnice odkazují na expertní tým s tím, že výběr není v jejich kompetenci a stále probíhá.

Cílem hlubkového rozhovoru je získat ucelenou představu o životní situaci žadatele a ověřit, zda splňuje kritéria přijetí do projektu. Důležité je zjistit, jaké jsou jeho potřeby týkající se bytu (například bezbariérovost, klidnější prostředí pro žadatele se sociální fobií a další), zda nebude v brzké době nastupovat do výkonu trestu, zda nemá zákaz pobytu v obci, zda není vyřazen z Úřadu práce (z důvodu financování nákladů spojených s bydlením z doplatku na bydlení). Takto je možné včasné začít mapovat rizikové faktory pro další spolupráci a případně stěhování. Nic z výše uvedených faktorů ale žadatele nevylučuje z výběru. Důležité je i samotné pozorování pracovnicemi. Informace uváděné žadatelem mohou být v rozporu s tím, co pracovnice vidí (například žadatel uvádí, že je zcela zdravý, pracovnice si ale všimá, že velmi špatně chodí, žadatel uvádí, že nepije alkohol, pracovnice však vidí, že je pod jeho vlivem a cítí jej z něj). Tyto skutečnosti je potřeba popsat tak, jak jsou zjevné, co nejvíce se vyhnout vlastní interpretaci. Pozorování pracovnice je také zásadní, pokud žadatel příliš nemluví, jeho vyjadřování nedává smysl a podobně.

4. Zabydlení

Ve čtvrté kapitole popisujeme procesy související se zabydlením účastníka projektu. Konkrétně se věnujeme finančním nákladům a správě financí na nájemné u účastníka projektu, mapování bytového fondu, párování potřeb účastníka projektu s nalezením vhodného bytu a klíčové pracovnice, harmonogramu zabydlení, přípravě bytu před zabydlením a samotnému procesu nastěhování.

5.1 Finanční náklady a správa nájemného

V rámci projektu Housing First je nájemné odvozeno od sociálního nájemného pro byty města Brna, původně ve výši 57,20 Kč za m². Tato částka se zvyšovala o míru inflace, na konci roku 2019 činila 59,86 Kč za m². Náklady na služby dodávané pronajímatelem se liší podle velikosti domácnosti a druhu dodávaných služeb (voda, teplo, teplá voda, úklid společných prostor, výtah, pronájem spotřebičů atd.). Celková cena za užívání bytu se tedy liší, nikdy však nepřesahuje normativní náklady na bydlení a je možné (s ohledem na příjmy) využít příspěvku na bydlení.

Účastníkům projektu, kteří jsou v hmotné nouzi, pokrývá veškeré náklady spojené s bydlením (nájem a služby) příspěvek a doplatek na bydlení.

Při vstupu do projektu je všem účastníkům, kteří pobírají dávky na bydlení, klíčovou pracovníci asertivně nabídnuta možnost zasílání těchto financí na účet Centra sociálních služeb⁹ (dále jen CSS), a to na základě podepsané Příkazní smlouvy (viz Příloha 8). Z CSS jsou posílány na účet pronajímatele a poskytovatele elektrické energie. Tuto agendu má na starosti pracovnice CSS, jejíž starostí je i vedení sdílených tabulek, kam zaznamenává přijaté a odeslané platby, a komunikace s klíčovou pracovnící účastníků projektu, která má přístup ke sdíleným tabulkám. Tato tabulka stačí pracovnícím na Úřadu práce při vyřizování dávek pomoci v hmotné nouzi jako potvrzení o zaplacení nákladů na bydlení. Klíčová pracovnice ji účastníkovi projektu každý měsíc vytiskne, k příspěvku na bydlení pracovnice CSS připraví orazítkovaná potvrzení jednotlivých plateb.

⁹ Jedná se o příspěvkovou organizaci města. Více o organizaci zde: <http://www.css.brno.cz/>



Doporučení k zálohám na elektrickou energii

Zálohy na elektrickou energii je vhodné nastavit spíše o něco vyšší, aby účtovány (vysoké) nedoplatky.

Možnost zasílání dávek na účet CSS je předjednána vedoucí týmu Housing First s vedoucími pracovníky na Úřadu práce (oddělení dávek hmotné nouzi i oddělení dávek státní sociální podpory). Ze strany účastníků jde o zcela dobrovolný krok, tedy tzv. přímou platbu, která je zřízena na jejich žádost. V případě opakovaného neplacení nájmu, kdy jsou dávky na bydlení použity na jiné účely, je možné zřídit tzv. institut zvláštního příjemce. V takovém případě jsou dávky na bydlení posílány přímo na účet pronajímatele i bez souhlasu účastníka.

Po určité době (měsíce až roky, velmi individuální), kdy se životní situace účastníka projektu stabilizuje, dochází po dohodě s účastníkem projektu k ukončení této služby. Minimálně tři měsíce po ukončení služby však ještě dochází ze strany pracovníce k monitorování placení nákladů spojených s bydlením, což je možné díky spolupráci s bytovým odborem, který týmu každý měsíc zasílá tabulku s dluhy na nájmem u jednotlivých účastníků.

5.2 Mapování bytového fondu

Před každou etapou zabydlování je nutné mít zajištěné byty a základní informace o bytových jednotkách.

Doporučení k informacím o bytech

Pracovnice mají mít především tyto informace:

- adresa a základní popis susedství (počet bytů, občanská vybavenost, případná rizika a silné stránky);
- dispozice a velikost bytu;
- umístění bytu v domě a případné bariéry (bez výtahu, schody vedoucí už k vchodovým dveřím, vana/sprchový kout atp.);
- základní představa o složení susedství (starší lidé, rodiny s dětmi, restaurace/bar v domě, hlučný/tichý dům);
- další významné informace (současné konflikty v susedství).

U každé bytové jednotky vymezené pro projekt je rovněž třeba zajistit kompetentní pracovníci pronajímatele, resp. správce, který má k dispozici klíče od bytu a veškeré technické informace, zejména o možnosti zapojit elektrickou energii a zajistit dodávku všech nezbytných služeb.

Zástupce pronajímatele pro správu bytů garantuje především:

- připravenost konkrétních bytů v dohodnutém termínu;
- 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/dokumenty potřebné pro přepis elektrické energie a plyn, revize elektrických a plynových instalací, revizi všech elektrických a plynových spotřebičů předávaných s bytem, funkčnost vodoinstalace);
- termíny schválení a podpisu nájemních smluv.
- termíny předání bytu technikem.

Pokud nejsou splněna výše uvedená kritéria pro přípravu bytového fondu, je svolána porada managementu projektu, na níž se reflektují jednotlivé problematické body. Management projektu vytvoří plán nápravy jednotlivých nedostatků a určí termín, k němuž je provedena náprava.

5.3 Párování

V rámci projektu tým realizuje dva typy párování neboli matchingu. Jedná se o párování potřeb účastníka projektu a vhodnosti bytu a párování potřeb účastníka projektu a vhodné klíčové pracovníce.

Párování účastníka projektu s bytem

Na základě zmapování přidělených bytů dochází k párování bytů a účastníků projektu týmem pracovníků Housing First. I přesto, že do projektu jsou nejprve přiděleny byty a až poté jsou vybíráni účastníci projektu, kritériem výběru není „vhodnost bytu“, ale vždy potřebnost žadatelů o projekt. K takzvanému párování potřeb účastníka projektu a vhodného bytu dochází až po výběru žadatele do projektu.

Doporučení pro párování účastníka programu a bytu

- zdravotní stav fyzický (bezbariérovost bytu, poschodí, výtah, vzdálenost na veřejnou dopravu, do obchodu atd.);
- zdravotní stav psychický (je nutné brát v potaz různá duševní onemocnění, např. paranoidní schizofrenii, sociální fobii atd.). Někteří lidé se mohou cítit ohroženi lidmi bez domova, pro takové je vhodný byt, co nejdále od organizací poskytující služby této cílové skupině;
- závislosti, pokud mají pracovníci podezření, že se v domě např. prodávají drogy, účastníka programu, který užívá, spárovali s bytem v jiném domě;
- počet lidí, kteří se budou stěhovat vybraný účastník programu může sdělit, že by chtěl jít bydlet s partnerkou/partnerem/kamarádem, vybraná žadatelka může být těhotná. Na základě těchto informací zvažujeme vhodnou velikost bytu;
- dluhy, pokud měl žadatel dluhy v určité městské části, musel být spárován s bytem v jiné městské části (v praxi brněnského programu měly městské části podmínku bezdlužnosti na obecním bytě);
- klíčová pracovníce by neměla mít v jednom domě více účastníků programu, se kterými spolupracuje, aby nedocházelo ke střetům zájmu.

Účastník projektu má vždy možnost vidět vybraný byt před podpisem nájemní smlouvy. Má možnost byt odmítnout a jednat o jiném bytě. Pokud však podepíše nájemní smlouvu a poté byt odmítne (z různých důvodů, například pocit strachu v dané lokalitě, špatné vyhodnocení zdravotního stavu pracovníci při hloubkovém rozhovoru/zhoršení zdravotního stavu), má povinnost hradit nájemné, než dojde k ukončení nájemního vztahu.

Párování účastníka projektu s klíčovou pracovnící

Na společných poradách se tým domlouvá na tom, která pracovnice bude pracovat s jakým účastníkem projektu. Jedna z možností je pokračování v kontaktu s pracovnící, která s účastníkem projektu realizovala hloubkový rozhovor. Párování probíhá vždy s ohledem na potřeby účastníka projektu i pracovnic, případně předchozí spolupráce (například pokud pracovnice s dotyčným pracovala již v minulosti v kontextu jiné služby, je zvažováno, zda to znamená pro současnou spolupráci spíše pozitivum či negativum).

Důležité je brát v potaz vytiženost jednotlivých pracovnic a náročnost spolupráce s ostatními, již bydlícími účastníky, které pracovnice podporuje.

V případě antipatie z jedné nebo druhé strany se tým snaží o výměnu pracovnice (viz podkapitola 8. Změna klíčové pracovnice).

5.4 Harmonogram zabydlení

Mezi výběrem účastníka projektu, podpisem nájemní smlouvy a jeho reálným nastěhováním do vybraného bytu existují vždy rozestupy dané zejména rozhodovacími procesy pronajímatele. V projektu Housing First se doba od prvního kontaktu s žadatelem do nastěhování pohybuje mezi 3 až 6 měsíci v závislosti na složitosti schvalovacího procesu. U bytů svěřených městským částem musí být nájemní smlouva schválena Bytovou komisí a Radou Magistrátu města Brna a následně i Bytovou komisí a Radou městské části.

Doporučení k datu nastěhování

Z výše uvedených důvodů nedoporučujeme sdělovat vybraným žadatelům termín nastěhování, ale jen přibližný odhad (například roční období).

V případě zklamání dochází k narušení důvěry mezi pracovníci a účastníkem programu a účast v programu je již od počátku spojena s negativním zážitkem.

Posloupnost jednotlivých kroků při zabydlování

- rozhodnutí o zařazení účastníka do projektu, schválení Radou města Brna;
- oznámení žadateli, že je vybrán do projektu;
- ověření příjmů účastníka projektu, zda není vyřazen (v případě pobírání dávek v hmotné nouzi) z Úřadu práce, popřípadě pomoc se zaevidováním na Úřadu práce, ověření, zda jej nečeká výkon trestu;



- ověření, že má účastník projektu osobní doklad (občanský průkaz), případně pomoc s jeho vyřízením;
- ověření, zda účastník projektu nemá dluh u dodavatele elektrické energie, popř. u kterého;
- zajištění prohlídky bytu;
- zjištění, zda má účastník projektu nějaké své vybavení domácnosti, popřípadě shánění základního vybavení bytu;
- zajištění připojení elektřiny;
- sjednání předání bytu od techniků – zde je třeba zkontrolovat stav bytu, předání podepisuje účastník projektu a přebírá si klíče (pokud na sjednané předání nedorazí, může být a klíče převzít pracovnice, účastník podepíše předávací protokol později a doručí jej technikovi);
- týmová realizace (popř. pomoc účastníkovi projektu zajistit) nastěhování základního vybavení do bytu;
- domluvení se s účastníkem projektu na vyplnění Souhlasu s pořízováním a zveřejňováním videí a fotografií (ještě před vstupem do bytu);
- připravení a nazdobení bytu pro první vstup účastníka projektu;
- podpis nájemní smlouvy (popř. její vyzvednutí pracovnicemi – podpis může proběhnout v bytě při předávání bytu);
- vstup do bytu – podoba je individuální podle toho, co účastníka projektu potěší (oslava, občerstvení, balonky, hudba);
- vrácení podepsané nájemní smlouvy (pokud k podpisu došlo při předávání bytu);
- změna adresy trvalého bydliště;
- podpis Příkazní smlouvy a Souhlasu se sdílením informací;
- podání žádosti o příspěvek na bydlení;
- podání žádosti o příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení (pokud je účastník projektu v hmotné nouzi);
- zaplacení poplatku za svoz komunálního odpadu (poměrná část ode dne platnosti nájemní smlouvy). Je možné zaplatit do konce kalendářního roku, aby nevznikal dluh. Každá obec může mít tato pravidla nastavená jinak

5.5 Příprava bytu k nastěhování

Jakmile je dokončen proces schvalování nájmu účastníka do konkrétního bytu, je nutné se co nejdříve spojit s kompetentním technikem Správy nemovitostí či správcovské firmy, aby účastníkovi a klíčové pracovníci sdělil, zda je v bytě namontovaný elektroměr, popřípadě plynoměr. Zanedbání nebo podcenění tohoto kroku vede k situacím, kdy se účastník ocitne po nastěhování do bytu i více než měsíc bez tepla, teplé vody nebo světla a možnosti si uvařit.

Pokud je elektroměr zapojen, je třeba zjistit, na koho je odběrné místo vedené. V případě pronajímatele sepíše účastník dokumenty o přepisu odběrného místa s kompetentní osobou zastupující pronajímatele. Pokud je odběrné místo vedené na předchozího nájemníka, je třeba se s ním zkontaktovat a zajistit podpis potřebných dokumentů.

Pokud v bytě není elektroměr zapojen, technik musí účastníkovi neprodleně opatřit revizní zprávu, která nesmí být starší než půl roku a je v ní uvedeny příkony topení a bojleru, a Souhlas s převodem rezervovaného příkonu. Tyto dokumenty umožní požádat o zapojení elektroměru ještě před samotným nastěhováním do bytu. Celý proces trvá i dva měsíce.

Při přepisu odběrného místa i žádání o zapojení nového elektroměru je důležité správně nastavit sazbu, tzn. počet hodin "denního" a "nočního" proudu (nízký a vysoký tarif), a to zejména u bytů, které jsou vytápěny elektrickou energií, a ta je používána i k vaření. Pokud je sazba nastavená špatně, k její změně je opět potřeba revizní zpráva.

Během celého procesu je třeba, aby měl účastník zajištěnou jakoukoliv doručovací adresu, kde si může přebírat poštu, protože většina dodavatelů mu takto zasílá aktuální informace, žádosti o doplnění informací nebo smlouvy k podpisu.

Každý byt je vybaven kuchyňskou linkou, troubou se sporákem, sprchovým koutem/vanou bojlerem a WC. Některé byty jsou po celkové rekonstrukci, na niž obec čerpala finance z IROP (Integrovaného regionálního operačního projektu financovaného strukturálními fondy EU).

Pracovnice týmu Housing First byt vybují základními potřebami: postelí, peřinami, povlečením, základním nádobím (talíř, hrnek, sklenička, příbor), hrcem, vařečkou. Toto vybavení tým shání zdarma, od dobrovolných dárců, především na sociálních sítích. Dále je byt vybaven základními potravinami z potravinové sbírky, základními hygienickými potřebami (toaletním papírem, WC štětkou, ručníkem, mýdlem). Vše zmíněné je pro nového nájemce ve většině případů překvapením, nemá tušení, že v bytě pro něj bude cokoli nachystáno.

Klíčová sociální pracovnice s účastníkem projektu již nějakou dobu spolupracuje (od oznámení o zařazení do projektu). Během této doby mimo jiné zjišťuje, zda má účastník nějaké své věci (například pokud šel z azylového domu) či jiné zdroje na vybavení domácnosti a vybavení bytu společně plánují. Dále pracovnice zjišťuje, jakou má účastník povahu, temperament, třeba i zájmy a co má rád. Cílem je, aby se účastník projektu co nejdříve po nastěhování v bytě cítil „jako doma“, nemusel spát na zemi, mohl se hned najíst, vykoupat atd. To vede k pozitivnímu zážitku z prvního vstoupení do bytu, ihned od začátku si účastník vytváří pozitivní vztah k bytu, což výsledně napomáhá v udržení bydlení.

Výhodou projektu je přístup k základnímu nábytku prostřednictvím nábytkové banky, kde si nábytek mohou návštěvou banky účastníci projektu sami vybrat. Nábytková banka v Brně je k dispozici pracovnícím Odboru sociální péče a některých sociálních služeb, není tedy součástí projektu. V rámci vybavování bytu je 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 jakými jsou lednice, pračka apod. V řadě případů se ukazuje jako nejefektivnější využít svépomoci zejména na sociálních sítích a bazarových skupinách. Většinou jde o nejrychlejší způsob, jak získat i čalouněný nábytek, nádobí a některé spotřebiče. Nevýhodou tohoto způsobu opatrování věcí je nutnost zajistit dopravu a odnos, což si málokterý



z účastníků dokáže zařídit sám a je pak na dovednostech a možnostech týmů, s čím vším může účastníkovi pomoci.

Doporučení k vybavení bytu

Byt má být vybaven opravdu jen nejnужnějšími věcmi. Svůj domov by si měl každý účastník dovybavit (s podporou své klíčové pracovnice) podle svého vkusu.

V brněnské praxi se však ukazuje, že naprostá většina i fyzicky zdravých účastníků potřebuje při zařizování bytů intenzivní podporu sociálních pracovnic, včetně odvozu nábytku do bytu.

5.6 Předání bytu a nastěhování

Předání bytu je v brněnské praxi koncipováno jako malá oslava. Počet členů týmu, kteří se zúčastní, záleží na odhadu povahy účastníka týmem, často se zúčastňují všichni, nebo velká část týmu, u uzavřenějších účastníků jsou přítomni třeba jen dvě pracovnice.

Pracovnice se snaží, aby účastník projektu předem nevěděl, že již v bytě zůstane. V rámci zachování překvapení jej například požádali o dořešení ještě nějakých záležitostí v bytě. Až těsně před vstupem mu klíčová pracovnice sdělí, že v bytě již zůstává (pokud se účastník stěhuje z nějakého zařízení nebo je potřeba zabydlení více zkoordinovat a naplánovat, tento moment je samozřejmě vynechán).

V bytě tým pověsí nápis "Vítej doma" se jménem účastníka, zajistí nafukovací balónky, dětský šampus a drobné občerstvení (sladké/slané – podle toho, co se podaří pracovnici zjistit, že má účastník projektu rád). Po odemknutí a vstupu do bytu jej přivítají členové týmu, kteří na něj čekají.

Po tomto přivítání členové týmu odejdou a s účastníkem zůstane v bytě jen klíčová pracovnice. Reflektuje s ním jeho emoce, nechá jej podepsat nájemní smlouvu a domluví si s ním další setkání v bytě (ideálně ihned další den), aby mohli vyřešit ostatní záležitosti (účastník projektu je většinou v šoku, proto není vhodné ihned probírat pravidla pronájmu, spolupráce a další praktické záležitosti).

Další den po nastěhování navštíví klíčová pracovnice účastníka projektu doma, opět s ním reflektuje jeho pocity a zjišťuje, jaké jsou jeho momentální potřeby. Následuje vyjasnění si spolupráce (četnost návštěv sociální pracovnice v bytě, způsob plánování návštěv, pravidla setkávání) a podpis Dohody o spolupráci. V jejím rámci dochází také k vyjasnění práv a povinností nájemce a pronajímatele (vyplývající z nájemní smlouvy).

Sociální pracovnice informují účastníka projektu o možnosti uložení klíče od bytu ve složce účastníka projektu v kanceláři týmu pro případ zabouchnutí dveří či ztráty klíčů. Účastník projektu obdrží brožuru s medailonky členů týmu, jejich fotkami a kontakty.

Dny či týdny bezprostředně po nastěhování jsou pro některé účastníky projektu velmi náročné, vyplatí se, pokud je již mezi účastníkem a klíčovou pracovnící vytvořen vztah, o který se může účastník opřít.

Často dochází ke změně základních návyků, způsobu fungování a denních aktivit. Na účastníka projektu někdy doléhá samota a strach. Může dojít k intenzivnějšímu užívání alkoholu či jiných látek, k utíkání z bytu až k požadavku ukončení nájemní smlouvy.

V tomto období, které může trvat až několik měsíců, je nutná intenzivní podpora ze strany pracovnice projektu. Po přechodu do stabilizovanější fáze začíná klíčová pracovnice spolupráci na individuálním plánu (viz podkapitola 6. Vybrané metody sociální práce v Housing First).

5. Sociální práce v projektu Housing First

V páté kapitole se zabýváme nastavením spolupráce specifickým pro projekt Housing First, popisujeme brněnským týmem používané metody sociální práce, konkrétně individuální plánování zaměřené na člověka a intenzivní case management. Rozebíráme obtížné situace v kontaktu s účastníkem projektu a asertivitu jako jeden z aspektů spolupráce. V poslední části kapitoly se věnujeme změně pracovnice a ukončování spolupráce s účastníkem Housing First.

6.1 Nastavení spolupráce

Spolupráci (její forma a četnost), domlouvání schůzek a stanovení základního cíle (tedy udržení bydlení) má tým formálně ošetřenou Dohodou o spolupráci (viz Příloha 3). Pracovnice si navíc na základě svého osobního nastavení ujasňují, zda je jim příjemnější si s účastníkem projektu tykat, nebo vykat a společně se na tom s účastníkem domlouvají. Nabídka vychází od pracovnice. Pokud pracovnice vyhodnotí, že by jí tykání bylo nepříjemné, nenabízí ho, popřípadě nabídku od účastníka projektu odmítne.

Navazování a vytváření vztahu

Pokud se účastník projektu s některými pracovníci zná z předchozí spolupráce (z doby svého působení u některého poskytovatele sociálních služeb), platí většinou to, že se jeho klíčovou pracovníci tato nestala. Pokud však je týmem vyhodnoceno, že je výhodnější na předešlou spolupráci navázat (účastník projektu mohl mít například velký problém s komunikací a nedůvěrou k novým lidem), je mu přidělena pracovnice, se kterou se zná z dřívější doby.

Vzájemný vztah se vytváří již při hloubkovém rozhovoru. S účastníkem projektu hovoříme přátelsky, neformálně, vysvětlujeme, proč potřebujeme některé informace vědět, aby bylo možné spolupráci správně nastavit a účastníci chápali, proč se jich na určité informace ptáme.

Informace o nutnosti návštěvy sociální pracovnice jednou týdně zaznívá z naší strany již při vyplňování Žádosti o vstup do projektu. Poté podmínky opakujeme při podepisování Dohody o spolupráci. Z počátku se pracovnice s účastníkem projektu setkává jednou týdně, v individuálních případech i častěji, u některých účastníků probíhá setkání i třikrát nebo čtyřikrát týdně, a to zejména v krizových situacích nebo když dochází ke zhoršení psychického stavu účastníka. Pracovnice také účastníkovi opakovaně vysvětluje že spolupráce je čistě dobrovolná a cílem je podpora, nikoliv represe. Zároveň účastníka informuje, že před prodlužováním nájemní smlouvy si od ní pronajímatel – Bytový odbor města či městské části – vyžádá doporučující stanovisko, kde se bude vyjadřovat i ke spolupráci), dále vysvětluje, že v případě problémů (například stížností od sousedů) se za dotyčného může postavit jen v případě, že bude situaci znát, tedy i k tomu je spolupráce nutná).

Za důležitý považujeme také komunikační styl pracovnice. Mnohdy záleží i na zdánlivých maličkostech, například jestli se pracovnice před vstupem do bytu vyzuje, ptá se, zdá může vstoupit, posadit se atd. Zásadní je vyjasnění vztahu s účastníkem a jeho upevnění tak, aby účastník projektu nevnímal tento vztah jako kontrolu. Z naší zkušenosti se osvědčuje, že se o pravidlech a nastavení spolupráce mluví v co nejméně formálních duchu.

Domlouvání schůzek

S některými účastníky projektu se schůzky domlouvají třeba týden předem na pevně daný termín, s jinými funguje lépe domluvit třeba jen den dva dopředu. Pracovnice se mohou za účastníkem projektu zastavit bez předchozí domluvy, zejména pokud se mu jej nedaří jinak kontaktovat. Většina účastníků projektu používá mobilní telefon. V praxi se však vyskytuje také případ, kdy pracovnice projektu nezná hodiny a není orientovaná v čase, v tomto případě ji pracovnice zastihne buď doma, nebo na obvyklých místech, kde se zdržuje. Domlouvání schůzek tedy je individuální, způsob se přizpůsobuje fungování a režimu účastníka projektu.



Někdy je vhodné domluvit společnou schůzku mimo domov. Pracovnice například účastníkovi projektu ukáže kavárnu v místě bydliště, kam poté již účastník začíná chodit sám (což naplňuje princip integrace do komunity). Dalším důvodem je přítomnost domácího násilí v domácnosti (násilník nechce byt opustit a účastník projektu se v bytě necítí bezpečně).¹⁰ Schůzky mimo byt mají vždy své opodstatnění, ale nemají úplně nahrazovat setkávání v bytě.

V praxi jsme řešily situace s velmi uzavřeným a málomluvným účastníkem projektu, který nechtěl pracovníci pustit do bytu a velmi si chránil své soukromí. V této situaci jsme se pokusily získat informace z jiných sociálních služeb, se kterými účastník spolupracoval a případně s nimi je stále v kontaktu, o povaze vztahu s daným účastníkem. To pomohlo najít způsob, jak s účastníkem lépe komunikovat. Někdy může pomoci také změna pracovnice. Pokud se nám nedaří navázat spolupráci s účastníky, kteří však v pořádku platí nájem a jejich bydlení není jinak ohroženo, nepovažujeme za nutné si spolupráci „vynucovat“. Provádíme tedy pouhý monitoring spočívající v občasných telefonátech a kontrole zaplacených nájmů (díky zaslaným měsíčním přehledům od pronajímatele). Do zprávy pro Bytový odbor při prodlužování smlouvy pak uvádíme, že účastník je samostatný a nepotřebuje podporu. Pokud je řádně hrazený nájem a není narušováno soužití se sousedy, je účastníkovi smlouva prodloužena. Je rozdíl, když účastník zjevně zvládá vše, co má, pro udržení bydlení, jeho situace je stabilizovaná a podporu tedy nepotřebuje, a účastníkem, který nemá důvěru v pracovníci nebo tým, případně má jiné zvládací strategie, spolupráci se vyhýbá nebo ji odmítá, a zároveň podporu zjevně potřebuje.

Užívání návykových látek v přítomnosti pracovnice

Jako jedno z podstatných témat vnímáme nastavení hranic ohledně aplikace drog, požití alkoholu a jiných návykových látek v přítomnosti sociální pracovnice. Kouření cigaret v přítomnosti pracovnice nebo se společně s ním je vždy individuální záležitostí daného vztahu. Užívání alkoholu a jiných drog v přítomnosti pracovnice je stejně tak vyhodnocováno individuálně. Pracovnice nikdy nekonzumuje alkohol ani jiné návykové látky společně s účastníkem projektu, a to ani v případě oslavy nastěhování do bytu a podobně. V případě nadměrného požití alkoholu či jiných drog účastníkem, pracovnice stanovuje jiný termín setkání.

Pokud účastník projektu potřebuje podporu při nakupování (například z důvodu nemoci si nákup nemohl obstarat), pracovnice zásadně alkohol nenakupuje.

¹⁰Účastníci a účastnice programu se v některých případech stěhovali do bytu jako pár, případně navázali partnerské vztahy po nastěhování.



V praxi byla učiněna výjimka nákupu alkoholu pracovníci v následujícím případě

Pro účastníka programu je období několika týdnů po nastěhování psychicky velmi náročné a zásadně navýšil množství konzumovaného vína. Několik týdnů je pod silným vlivem alkoholu. Tuto situaci se s ním pracovníce snažila rozebírat na každodenních návštěvách. Účastník přestával jíst, a nakonec i vstávat z postele. Požádal pracovníci, aby mu (za jeho peníze) došla koupit víno, pociťoval silné abstinenční příznaky. To pracovníce odmítla a po kratší diskusi se účastník programu pokusil vstát a v doprovodu pracovníce si do obchodu zajít. Pracovnice však viděla, jak i jen samotná chůze je pro tohoto účastníka programu obtížná. Zároveň jí je účastníkem programu sděleno, že nemůže přestat pít okamžitě, že tento stav zná a musí snižovat dávku postupně. Domluvili se tedy, že pracovníce víno koupí, k tomu ale také nějaké jídlo a víno si okamžitě před pracovníci účastník nařadí v poměru 1:1 a nadále bude pokračovat ve snižování dávek a bude konzumovat jídlo. Pracovnice vysvětlila, a později ještě několikrát, že toto je výjimečná situace a proč se rozhodla pro toto řešení, které se však již nebude opakovat. Společně potom víno nařídili a účastník programu opravdu během týdne snížil dávky alkoholu na míru, která nebránila v běžném fungování, začal jíst, uklidil si byt. Situaci společně reflektovali a pokračovali v řešení dříve definovaných zakázek.

Doporučení pro Harm reduction u alkoholových závislostí

V období „alkoholových tahů“, kdy účastník programu extenzivně konzumuje alkohol, by měla sociální pracovníce monitorovat účastníkův stav, podporovat účastníka k dostatečnému příjmu tekutin, případně i lehkého jídla. Monitoring stavu během následného odvykání či snižování dávky alkoholu je důležitý zejména u lidí s dalšími zdravotními komplikacemi, například s epileptickými záchvaty.

Pokud k epileptickému záchvatu dojde v přítomnosti pracovníce, je třeba odstranit z okolí účastníka předměty, o které by se mohl poranit a zavolat rychlou záchrannou službu. Po každém epileptickém záchvatu by měl být účastník vyšetřen na neurologii, aby se vyloučila možnost poškození mozku.

Přítomnost jiných osob

Přítomnost jiných osob při setkání je popsána v Dohodě o spolupráci. Tým pro tuto věc nemá jasně nastavená pravidla a záleží na individuálním posouzení. Pokud se jedná o setkání, kdy se neřeší nic intimního, přítomnost jiné osoby (partnera, kamaráda) nemusí vadit. Pracovnice má



vždy na paměti soukromí a bezpečí účastníka projektu. Pokud je třeba řešit soukromé záležitosti (například finance), požádá pracovnice přítomnou osobu, aby se vzdálila, nebo se domluvila s účastníkem projektu na jindy. V případě přítomnosti partnera účastníka je řešena většina záležitostí, pokud si to přeje účastník projektu. I přesto však pracovnice taková setkání střídá se schůzkami pouze s účastníkem projektu. Pokud s sebou chce na návštěvu účastníka pracovnice přivést kolegu, vždy se zeptá dopředu účastníka projektu dopředu a vysvětlí důvod.

Při schůzkách je důležitý klid a pozornost účastníka projektu. Pokud takové podmínky není možné zajistit (například účastník má doma děti, o které se musí starat), je třeba hledat alternativní řešení (návštěva kavárny s dětským koutkem, zajištění hlídání dětí).

V některých případech se osvědčuje mít schůzky samostatně s každým členem domácnosti a řešit tak některé společné záležitosti (týkající se chodu domácnosti). Pracovnice neřeší další zakázky jiných členů domácnosti, v případě potřeby zasílá člena domácnosti na jinou službu.

V rámci spolupráce nedoporučujeme

- půjčovat účastníkovi programu peníze;
- kupovat účastníkovi programu věci (jídlo, cigarety) ze svých peněz;
- sdělovat informace o místě bydliště pracovnice;
- předávat osobní telefonní číslo;
- přidávat si účastníky programu na Facebook (pracovnice si může s účastníkem psát přes messenger, ale nepřidává si ho do přátel, aby neviděl fotografie atd.);
- sdílet informace o soukromí (pracovnice může mluvit o svém osobním životě, pokud uzná, že by to účastníka programu mohlo inspirovat, nebo by to mohlo pomoci ve spolupráci (účastník programu vidí, že i pracovnice má nějakou zkušenost atd.). Pracovnice má na paměti, proč o tom mluví, jaký má podání osobní informace účel.

6. Vybrané metody sociální práce v přístupu Housing First

Individuální plánování zaměřené na člověka

Individuální plánování (dále jen IP) je jedním z pilířů spolupráce v brněnském projektu a realizuje se vždy podle potřeb, preferencí a osobnostních charakteristik účastníka. Každému účastníkovi vyhovuje jiný způsob, jak zaznamenávat své cíle, plány a způsoby, jak jich dosahovat. Vždy však je důležité mít individuální plán (dále jen IP) nějakým způsobem zaznamenaný. Proces tvorby IP dává příležitost účastníkům i sociálním pracovnícům postupovat kreativně.



Individuální plánování chápeme jako záznam zakázky nebo cíle, se kterou přichází účastník projektu, a kroků vedoucích k jejich naplňování. Na sociální pracovníci je, aby vědomě naslouchala a dokázala při rozhovoru s účastníkem tyto zakázky najít a pomoci je zformulovat. Cíle, které pracovníce vnímá a zakázky, které jí připadají naléhavé a důležité, se nemusí shodovat s tím, na čem chce pracovat účastník projektu. Zakázky se vždy řídí tím, co je důležité pro účastníky. Jedinou výjimku tvoří situace, které ohrožují bydlení (například ztráta příjmu). V takových situacích vystupuje pracovníce asertivně, když to je třeba, tak se snaží účastníka kontaktovat opakovaně, případně alternativními způsoby nebo jinde než u něj doma (pokud ho tam nemůže zastihnout), a zvědomuje účastníkům důsledky neřešení takové situace. Aktivně je podporuje a motivuje ke stabilizaci bytové situace.

Forma IP se přizpůsobuje osobnosti a potřebám účastníků. Není nutné mít s každým sepsaný komplexní IP o deseti cílech na několik stránek. U lidí s duševním onemocněním nebo u lidí, jejichž osobnost a intelekt jsou narušeny dlouhodobým užíváním alkoholu nebo jiných látek, je takto komplexní plánování zahrnující a nepřehledné. IP v takových případech mohl obsahovat jen jednu položku.

Některým lidem také nemusí být příjemné zaznamenávat svoje zakázky písemně. V takových případech si pracovníce pořídí krátký záznam IP mimo schůzku s účastníkem a na dalších schůzkách se ke zmíněným cílům vrací při rozhovoru. Na druhou stranu, pro některé účastníky je vizuální stránka IP velmi důležitá a podpůrná. Sociální pracovníce tak může využívat kreativní a výtvarné techniky, nástěnky a koláže, které může mít účastník projektu doma na zdi.

Experimentujeme s různými technikami přístupu Individuálního plánování zaměřeného na člověka¹¹, které pracuje s osobním profilem a poměrně podrobným mapováním účastníkovy života a prožívání, od kterého se pak samotná tvorba IP odvíjí.

Při procesu IP je důležité nezapomínat na zhodnocení uplynulých měsíců, mapovat s účastníky, v jakých oblastech dělají pokrok, v čem se změnilo a na čem chtějí dále pracovat. Součástí může být i malá oslava pozitivních momentů (pracovníce jde s účastníkem na kávu a zákusek poté, co po letech nastoupila do práce, na procházku poté, co se zlepšil díky návštěvám lékaře zdravotní stav účastníka, a podobně).

¹¹Podrobněji viz Mount, B.: Person-Centred Planning: A Resourcebook of values, ideas and methods to encourage person-centred development. New York 1992: Graphic Futures v O'Brien, C. L. a O'Brien, J.: The Origin of Person-Centred Planning, Responsive System Associates, Inc. 2000
v ČR realizuje kurzy organizace Quip www.kvalitavpraxi.cz



Intenzivní case management¹²

Intenzivní case management je jedním ze stěžejních nástrojů podpory v brněnském projektu Housing First. Umožňuje efektivní spolupráci poskytovatelů služeb podílejících se na péči o účastníka a koordinaci jednotlivých aktivit. Cílem užití metody je efektivní nastavení intenzity služeb. Pracovnice mapuje s účastníkem projektu oblasti jeho života a postupně jej sítuje na vhodné služby.

V začátku fungování projektu Housing First doporučujeme zmapovat místní organizace nabízející služby, které mohou účastníci projektu potenciálně využít a následně tyto organizace kontaktovat a sjednat si společnou schůzku. Ta slouží ke vzájemnému představení týmu i nabízených služeb, včetně diskuse nad možnými způsoby spolupráce s uživateli projektu a k domluvě na případné budoucí spolupráci.

Osobní setkání v praxi usnadňuje navázání účastníků projektu na jinou službu. Tým Housing First využívá v případě potřeby i odborného poradenství některých služeb. Služby, na které se tým Housing First obrací nejčastěji a dochází k nejintenzivnějšímu síťování účastníků projektu, se zaměřují na závislosti (Renadi, Podané ruce), duševní onemocnění (Práh), dluhové poradenství (Charita, Drom), pomoc při hledání zaměstnání (Projekt prostupného zaměstnávání města Brna), domácí násilí a poradenství v oblasti práva. Tým Housing First má také povědomí o praktických lékařích, kteří mají kapacity pro nové pacienty a je s nimi dobrá komunikace a o dalších specialistech (především o psychiatrech, psychologích, stomatologech, neurologích). Tento seznam pracovníce týmu Housing First postupně doplňují a aktualizují.

7. Role asertivity¹³ ve spolupráci s účastníkem

V situaci, kdy vnímáme, že motivační rozhovor (tedy snaha, aby si účastník projektu na možné důsledky přišel sám) není dostačujícím nástrojem pro zvědomení problematické situace u účastníka (zejména pak při hrozbě ztráty bydlení), přistupujeme k asertivnějšímu stylu komunikace s uživatelem projektu (důležitá však je kvalita vztahu mezi pracovníci a uživatelem projektu), aby nedošlo ke ztrátě kontaktu.

¹² Více o case managementu Nepustil, Szotáková (eds.). Case management se zotavujícími se uživateli drog. 2013. Dostupné zde: http://nepustil.narativ.cz/files/metodika_cm.pdf

¹³ Asertivitu můžeme definovat jako "schopnost prosadit se bez zjevné agresivity nebo také jako umění něco jasně tvrdit a stát si na svém." (Hartl, Hartlová, Velký psychologický slovník, 2010. s. 48).



Asertivita je také nevyhnutelná v situacích, kdy nemůžeme účastníka projektu dohledat. V praxi dochází ke zintenzivnění/rozšíření způsobů, jak uživatele projektu, který nespolupracuje/neotvírá dveře/vyhýbá se kontaktu, kontaktovat (nechávejme jsme vzkazy ve schránce či pod dveřmi, navštěvují různá místa, kam účastník projektu chodil, posílají se mu sms atd.).

Metoda Housing First pracuje s přesvědčením „to, že říkáte, že nechcete, ne vždy znamená, že nechcete“. Je to opak postoje „třikrát a dost“ užívaného často v tradiční sociální práci (když účastník třikrát nepřijde na schůzku, tak je s ním spolupráce rozvázána). V Housing First je na takovou situaci naopak nahlíženo jako na indicii, že se něco děje a že je třeba zintenzivnit snahy o kontaktování účastníka.

Doporučení pro užití asertivního přístupu v účastnické práci

- když se nedaří kontaktovat uživatele služby (prevencí nespolupráce je partnerský, důvěryplný vztah – účastník programu se nemusí bát setkání s pracovníci). Po týdnu (podle individuálního nastavení s účastníkem) bez kontaktu s pracovníci je možné také vstoupit do bytu účastníka. Vstupu do bytu by měla předcházet snaha kontaktovat sociální síť účastníka a společná porada týmu.
- v situacích, které ohrožují bydlení (účastník programu neplatí nájemné, opakovaně ruší sousedy);
- při nabízení přímé platby na účet pronajímatele;
- když účastník programu překračuje hranice;
- když účastník programu očekává, že jakoukoliv situaci „zachrání“ program Housing First. Nepřenášení zodpovědnosti účastníka na pracovníce by mělo být součástí vymezování vzájemní spolupráce od jejího začátku. Pokud v komunikaci neuspěje klíčová pracovníce, je možné domluvit rozhovor účastníka s vedoucí pracovníc.

8. Změna klíčové pracovnice

O změně klíčové pracovnice v zásadě uvažujeme ve třech situacích, a to, když si o změnu zažádá účastník projektu, jako potřebnou ji vyhodnotí klíčová pracovnice, nebo když dojde k odchodu pracovnice z týmu.

Změna pracovnice na žádost účastníka projektu

Důvody k žádosti o změnu jsou:

- nevyhovující styl práce;
- pociťovaná stagnace spolupráce;
- ztráta důvěry (spolupráce neprobíhala podle účastníkova přání a potřeb).

V těchto případech se změna ukazuje jako užitečná. Důvěra v pracovnice je pro pokračující spolupráci zásadní. Účastník projektu má vždy možnost sdělit přímo své klíčové pracovnici nebo její vedoucí, důvody pro jeho žádost o změnu pracovnice. Změna se řeší individuálně na společné poradě. Po poradě se sejde vedoucí s uživatelem projektu a žádost znovu společně diskutují. Uživateli je také vysvětlováno, že změna pracovnice, nemusí nutně znamenat zlepšení jeho případných problémů.

Účastník projektu má právo volby. Již na začátku spolupráce si může vybrat „typ“ pracovnice¹⁴, který by mu vyhovoval, nicméně nemůže si vybírat konkrétního člověka. Cílem je vyhovět uživateli projektu a tím rozvinout efektivní spolupráci. Limitující však je personální kapacita týmu.

Změna pracovnice na základě vyhodnocení pracovnice

Důvody k žádosti o změnu ze strany pracovnice jsou:

- překračování osobních hranic účastníkem projektu (fyzicky, manipulace);
- dlouhodobá stagnace spolupráce;
- neschopnost akceptovat chování uživatele projektu a zaujmout nehodnotící přístup (užívání návykových látek, násilné chování, trestná činnost, rasistické narážky);
- pocit nebezpečí, strach z napadení (ohrožení může být pociťováno buď od uživatele projektu, nebo od jeho rodiny/přátel). Možností jsou také návštěvy mimo byt; návštěvy účastníka ve dvou; zapojení mužského člena týmu, pokud je to možné);
- kapacitní důvody.

Důvody změny jsou účastníkovi vysvětleny nejprve klíčovou pracovnicí, popřípadě vedoucí týmu, pokud nejsou účastníkem akceptovány.

¹⁴ Inspiraci lze čerpat např. v typologii pracovnic, kterou vytvořila nizozemská organizace HVO Querido. Ta pracuje s ideálními typy pojmenovanými Kreativce, Rodič, Policajt, Kamarád, Minimalizátor konfliktů, Učitel a Kreativce.

Změna pracovníce při jeho odchodu z týmu

K předání účastníka projektu jiné pracovníci dochází minimálně s měsíčním předstihem před plánovaným odchodem pracovníce. Konkrétně je potřeba předat agendu a „stínovat“ odcházející pracovníci v terénu, to znamená účastnit se společných schůzek pracovníce a účastníka. Stínování v terénu s klíčovou pracovnící a novou pracovnící probíhá minimálně dvakrát. Větší časový předstih je mimo jiné důležitý kvůli možnému nezastihnutí účastníka a potřeby opakovat setkání. V ideálním případě účastníka projektu přebírá jeho sekundární pracovníce.

9. Ukončení spolupráce

Spolupráce s účastníkem projektu Housing First je ukončována¹⁵:

- když už podpory není potřeba;
- když má účastník projektu dostatečnou podporu od jiné služby;
- když účastník projektu nechce spolupracovat;
- nikdo z týmu s uživatelem projektu nechce spolupracovat.

Podpora není potřeba

Potřebnost podpory je vyhodnocována v několika oblastech:

- účastník projektu si sám platí nájem bez přímé platby (alespoň tři měsíce od zrušení příkazní smlouvy. Ta se ruší tři měsíce po nastavení formy výplaty na složenky, pokud dotyčný řádně platí nájem);
- u člověka, který nemá vůbec zřízenou přímou platbu a zvládá platit nájem, se zohledňuje, jsou-li jiné zakázky. Pokud dlouhodobě nepotřebuje žádnou podporu, v posledních třech měsících je kontakt maximálně 1x za měsíc a neobjevila se žádná zakázka;
- sousedské soužití je klidné, minimálně tři měsíce se neobjevily relevantní stížnosti ze strany sousedů;
- účastník projektu má vytvořenou síť, ví, na koho se v případě potřeby může obrátit. Má k dispozici kontakty na pracovníce týmu Housing First, včetně časů, kdy je najde v kanceláři.

I po ukončení spolupráce či její minimalizaci dostává tým Housing First nadále přehledy plateb/dluhů od městských částí a situaci tak nadále monitoruje. O tomto jsou uživatelé služby při ukončování služby informováni. Pokud dojde k neplacení nájmu, spolupráce je obnovena. Podpora nekončí, pokud účastník projektu musí být opustit, ani tehdy, když se stěhuje kvůli zvýšeným příjmům ze sociálního bytu do běžného městského bytu (během realizace) .

¹⁵ V průběhu projektu šlo jen o jednotlivé případy, kdy se ukázalo, že účastník nepotřebuje komplexní podporu. Stejně tak jen v nízkých jednotkách případů je třeba zkusit měnit pracovníce, což obnovilo spolupráci.



Nadále se pracuje na započatých zakázkách. V případě ztráty bytu se pracuje na hledání jiného bydlení (pokud měl dotýčný zájem).

Dostatečná podpora od jiné sociální služby

Klíčová pracovnice si sjedná schůzku s danou sociální službou a uživatelem služby a společně si vyjasní, na čem která služba pracuje. Pokud jsou všechny zakázky obsaženy danou sociální službou, pracovnice spolupracuje následující tři měsíce s účastníkem projektu pouze jednou za měsíc. V případě, že se neobjeví žádná zakázka pro pracovnice týmu Housing First, dochází k minimalizaci podpory (o tomto je informována i druhá služba, pokud účastník projektu souhlasí).

Zakázky týkající se bydlení (dluhy na nájmu a službách souvisejících s bydlením, stížnosti) by měla vždy řešit pracovnice týmu Housing First (zakázky tohoto typu se tedy jiné službě nepředávají).

Účastník projektu odmítá spolupracovat

Nechť spolupracovat může u uživatelů projektu pramenit ze ztráty důvěry v tým nebo z jejich přesvědčení, že nic nepotřebují a vše zvládnou sami.

Situace ztráty důvěry:

- Pokud několik kontaktů za sebou (3 nebo 4) dává účastník projektu najevo, že nemá zájem o komunikaci s pracovnicemi, odmítá kontakt a podobně, situace je diskutována na poradě. S uživatelem projektu o situaci následně komunikuje vedoucí týmu, je navržena změna pracovnice.
- Pokud spolupráce ani nadále nefunguje (účastník projektu ztratil důvěru k celému týmu), je ze strany týmu vyvinuta snaha navázat účastníka projektu na jiný tým podpory v bydlení v rámci obce či neziskového poskytovatele sociálních služeb. V případě předání účastníka je spolupráce ukončena, o čemž je účastník projektu informován.

Situace přesvědčení účastníka, že spolupráci nepotřebuje:

- Pracovnice s podporou týmu využívá různé způsoby, jak k uživateli služby najít cestu, například změnou komunikační strategie nebo jiným způsobu komunikace (např. Větší používání aplikací jako Messenger).
- Dokud nedojde k vystěhování účastníka projektu z bytu, pracovnice kreativním a asertivním způsobem pokračují ve snaze o (znovu)navázání podpory.

Tým odmítá s účastníkem projektu spolupracovat

Pokud žádná z pracovníků nechce s uživatelem služby spolupracovat, je realizována varianta střídání pracovníků (popřípadě snížení počtu dalších účastníků klíčové pracovníci). V brněnské praxi jsme zaznamenaly minimum takových případů. Jednalo se o jednoho trvale agresivního účastníka projektu. Na schůzky s ním chodily vždy dvě pracovníce a setkání probíhala ve veřejném prostoru. K ukončení spolupráce by nemělo docházet, pokud účastník projektu podporu potřebuje.

Doporučení k ukončení spolupráce

- při vzájemném ukončení spolupráce doporučujeme připravit menší rituál, oslavu ukončení spolupráce.
- účastník programu obdrží informaci, že se v případě potřeby může na tým pracovníků kdykoliv obrátit (telefonicky, osobně), jsou mu předány kontakty.
- účastník programu obdrží informaci, že ho tým bude kontaktovat, pokud se objeví problém (dluh, stížnosti);
- pracovníce vrátí uživateli programu klíče od bytu (pokud jsou u pracovníce uschovány). Náhradní klíče může dát účastník programu pracovníci nové služby, pokud pod nějakou přechází, nebo je mu doporučeno, aby si kopii uschoval u blízké osoby (pro případ ztráty, zabouchnutí dveří).

10. Podpora v udržení bydlení

V desáté kapitole se samostatně zaměřujeme na podporu v udržení bydlení v projektu Housing First. Jednalo se o specifickou a klíčovou oblast spolupráce s uživateli projektu.

11.1 Klíče

Úschova a ztráta klíčů

Pracovnice motivuje účastníka projektu k úschově klíče od bytu (popřípadě i od domu) v kanceláři týmu. Tato možnost je nabídnuta všem účastníkům, využívají ji většinou jen ti, kteří nemají nikoho, u koho by si kopii klíčů uložili. Účastník projektu si s pracovníci definuje situace, ve kterých může pracovníce do bytu vstoupit (například pokud má pracovníce podezření na újmu na zdraví, pokud ji o to účastník projektu sám požádal, protože došlo k jeho hospitalizaci). Účastník následně



podepisuje Souhlas s úschovou klíčů (viz Příloha). Nabídku úschovy může pracovnice zopakovat také později, v momentě, kdy má navázaný důvěrný vztah s účastníkem projektu.

V některých případech dostane nový nájemník automaticky více kopií klíčů od bytu. Pokud tomu tak není a chce si kopii klíčů uschovat u pracovnice, tým výrobu kopie proplatí (aby nebyl znevýhodněn oproti účastníkům projektu, kteří kopii dostali od pronajímatele). Výroba je hrazena z fondu určeného na drobné výdaje, který by měl být součástí projektu.

Výhodou úschovy klíčů u týmu Housing First je zabránění zbytečným výdajům za zámečníka v případě ztráty nebo zabouchnutí klíčů. V krizových situacích je nápomocná i pracovnice (v případě podezření na újmu na zdraví, na životě nebo na majetku).

Pokud účastník projektu odmítá klíč uschovat v kanceláři týmu Housing First, motivuje jej pracovnice k úschově klíčů u osoby, které důvěřuje. V krizovém plánu je jmenovaná síť podpůrných osob účastníka, takže pracovnice získá kontakt na osobu, která náhradní klíč má.

Pokud účastník projektu klíč ztratí, vyzvedne si jej u své pracovnice a podepíše vyzvednutí do Souhlasu o úschově. Pracovnice jej motivuje k vytvoření další kopie, kterou by si u ní mohl opět pro podobný případ nechat. Pokud nemá klíč uschovaný pracovnice či osoba blízká, volá účastník (někdy s asistencí pracovnice) zámečníka. Pro tyto případy mu slouží Krizová kartička, kterou obdrží od pracovnice na začátku spolupráce a je motivován, aby ji nosil stále u sebe. Účastník projektu si sám hradí služby zámečníka (v případě nutnosti mu je půjčka poskytnuta z fondu na drobné výdaje). Pracovnice poté opět účastníka projektu motivuje k úschově klíčů v kanceláři či u blízké osoby.

Vstupování do bytu

Pokud nastanou podmínky definované v Souhlasu s úschovou klíčů, může pracovnice vstoupit do bytu účastníka. O vstupu do bytu pracovnice vždy informuje vedoucí týmu. V případě, kdy účastník projektu například telefonicky požádá pracovnici, aby byt navštívila (při vyzvednutí věcí v případě hospitalizace apod.), je taktéž nutné informovat vedoucí pracovnic. V případě akutní situace (podezření na újmu na zdraví nebo majetku) vstupuje pracovnice do bytu vždy s vedoucí pracovnic na telefonu (v ideálním případě ještě za přítomnosti kolegy, to však není vždy možné). Pokud hrozí riziko, že je v bytě jiná osoba a pracovnice by tedy mohla být v ohrožení, vstupuje do bytu vždy za přítomnosti kolegyně.



11.2 Door management (neboli zvládání dveří)

Door management se zaměřuje zejména na prevenci situací, ve kterých by nájemník umožnil sdílení bytu dalším osobám ohrožujících zejména jeho nájemní vztah. Za užitečné však považujeme zmínit také samotnou situaci sdílení bytu s dalšími osobami obecně.

Byt sdílený s osobami, jejichž přítomnost neohrožuje nájemní vztah

Pokud se do bytu přistěhuje další osoba, doporučujeme účastníkovi projektu, aby vyčkal několik týdnů a zjistil, jak jim soužití vyhovuje, než osobu nahlásí na služby. Nájemník má podle zákona 60 dnů na nahlášení nových osob v domácnosti, poté hrozí ukončení nájemní smlouvy za porušení podmínek. Pracovnice dohlíží na dodržování těchto podmínek a informuje účastníka projektu o důsledcích změny počtu osob v domácnosti: a) zvýšení nájemného (respektive částky hrazené za služby); b) v případě, že využívá doplatku na bydlení, může dojít k jeho snížení (vliv na příspěvek na bydlení je pouze v případě, kdy si další osoba v bytě nahlásí trvalý pobyt).

V situaci, kdy účastník projektu osobu odmítá nahlásit na služby, mu pracovnice vysvětluje možné důsledky (ztrátu bydlení), situaci rozebírají a pomocí motivačních rozhovorů jej vede ke změně jeho postoje v dané situaci.

Byt sdílený s osobami, jejichž přítomnost ohrožuje nájemní vztah

Problémem se v některých případech ukazují i krátkodobé (nežádoucí) návštěvy, pokud ruší sousedy (a dochází ke stížnostem). K těm nemusí dojít okamžitě, až časem rušivé chování postupně snižuje míru tolerance sousedů. Jejich reakce se však může projevit v o to větší intenzitě (sousedé trvají na vystěhování účastníka projektu, nejsou již ochotní s účastníkem ani s pracovníci diskutovat). Těmto krajním situacím se tým snaží monitoringem situace v domě i v bytě účastníka předcházet.

Obtěžující chování v domě je většinou ze strany sousedů nahlášeno správě nemovitostí, která informuje vedoucí týmu Housing First, popřípadě sousedé informují pracovníci týmu, pokud na ni mají kontakt. Klíčová pracovnice poté diskutuje stížnost s účastníkem projektu (více viz podkapitola 12 Sousedské vztahy).

V případě opakování stížností nabídne pracovnice sousedům své pracovní či krizové telefonní číslo a požádá je, aby v případě problému volali přímo jí. Pracovnice pak situaci řeší s účastníkem projektu a motivuje jej ke zklidnění.

Byt sdílený s osobami, které tam účastník projektu nechce

V praxi jsme se setkali s případy ambivalence, kdy s účastníkem projektu bydlela osoba, se kterou již bydlení sdílet nechtěl (osoba mohla účastníkovi vypomáhat finančně, účastníkovi projektu je osoby „líto“, protože by jinak musela spát venku, neměl sílu osobu požádat o opuštění bytu atd.). Po konzultaci s klíčovou pracovnící došlo v praxi v několika případech k domluvě, že účastníkovi projektu pomohl s formulací žádosti o opuštění bytu pracovníce, poté co se domluvili na vhodné formě. Možností je napsání vytykácího dopisu vedoucí týmu, ve kterém bytů účastník projektu napomenut, že kvůli nevhodnému chování osoby, která byt také obývá, je ohrožen jeho nájemní vztah (například kvůli stížnostem, nemožnosti dát doporučující stanovisko při prodlužování smlouvy atd.). Znění takového dopisu je možné dohodnout společně s účastníkem projektu tak, aby opravdu vedl k opuštění bytu „nežádoucí“ osobou. Další možností je spolupráce s policií a vykázaní dané osoby (viz níže). Dále si účastník projektu může vyměnit zámeček (pokud je problém v tom, že měla dotyčná osoba kopii klíče).

Institut vykázaní

„Vykázaní ze společného obydlí“ je pravomoc policisty vykázat ze společného obydlí osobu, která jiného ohrožuje na zdraví, životu, svobodě, lidské důstojnosti. Policista musí takový útok být schopen „důvodně předpokládat“, takže záleží hodně na předchozím dění a nemusí k němu být ochotný hned. Vykázaní lze využít v případě jakýchkoliv osob, které společně bydlí v jednom bytě či domě (tedy jakýkoliv „spolubydlící“). Nezáleží ani na konkrétní osobě „oběti“ a „pachatele“. Vykázaní se provádí přímo zavolaným příslušníkem policie. Postup je tedy následující: je třeba zavolat hlídku a požádat o vykázaní osoby. Policista se může o vykázaní rozhodnout i bez návrhu sám, ale stejně tak nemusí návrhu vyhovět. Lze realizovat i bez přítomnosti vykazovaného. Jde o pravomoc výlučně Policie ČR, nemůže jej tedy provádět městský strážník. Vykázaní je uloženo na 10 dní a policista jej hlásí také na OSPOD (v případě, že v domácnosti žijí děti) a na soud. Na soud jej hlásí proto, že zpravidla na vykázaní navazuje návrh ohrožené osoby k soudu na vydání soudního předběžného opatření k ochraně před domácím násilím či stalkingu.

11. Osamělost a izolace

Osamělost u účastníků Housing First je většinou důsledkem přetřhaných rodinných a sociálních vazeb. Během života bez domova a přístřeší jsou navíc účastníci v celodenním kontaktu s dalšími lidmi, zejména v sociálních službách, chatových osadách a podobně. Po nastěhování ale čelí uživatelé samostatnému a často osamělému bydlení v bytě. Účastník projektu také většinou nedochází (alespoň ne hned po nastěhování) do zaměstnání. Tím, že má účastník projektu zajištěné bydlení a nemusí bojovat o holé přežití na ulici, mění se jeho denní režim i prostředí. Bydlení v bytě mu může přinést změnu jeho statusu ve společnosti, stejně tak představuje větší tlak na přijetí zodpovědnosti za výlohy spojené s bydlením a nové právní vztahy.



Nejčastější reakcí je velký stres spojený se zásadní změnou a silné pocity osamění a izolace, které někdy vedou ke zvýšenému užívání návykových látek, zhoršení duševního vztahu včetně sebevražedných tendencí, utíkání z bytu, snaze vrátit klíče od bytu a bytu se vzdát, nastěhování si do bytu jiné osoby, větší „závislosti“ na pracovníci. Pozitivním důsledkem izolace a nudy je někdy větší chuť nalézt si zaměstnání (většinou však až po překonání prvotních negativních reakcí).

Doporučení pro překonání osamělosti a izolace

- četba knihy, časopisů, luštění křížovek;
- návštěvy knihovny;
- puštěné rádio nebo televize;
- častý kontakt s pracovníci (psychická podpora a hledání vhodných aktivit)
- procházky;
- dobrovolnictví;
- návštěvy zájmových kroužků, aktivit pro seniory;
- malování/hra na hudební nástroj/jiné aktivity navazující na záliby v minulosti;
- přes koníčky z minulosti nalezení kamarádů;
- seznamka pro nalezení kamarádů;
- obnovení vztahů s rodinou a sociálních vazeb;
- zaměstnání (v praxi se jevílo jako nejefektivnější).

Nedoporučujeme pořízení domácího zvířete. V několika měsících následujících po nastěhování většina účastníků programu není ve stavu, kdy by byla schopna postarat se o další živou bytost.



12. Sousedské vztahy

V průběhu zabydlování účastníků v sociálních bytech dochází ze strany obyvatel domů k projevům obav ještě před samotným nastěhováním účastníka projektu. Ačkoliv tým HF nesděluje předem, kdo bude v bytě bydlet, často se informace dostane k sousedům například ze strany pracovnice správy nemovitostí. Roli zde hrají předsudky nebo negativní očekávání budoucího chování účastníků sociálního bydlení. Je důležité, aby pracovnice se sousedy komunikovala.

V sousedském soužití se však mohou vyskytnout také problémy až v průběhu bydlení účastníka.

Doporučení pro udržení dobrých sousedských vztahů

- Doporučujeme neříkat, že nový nájemník je člověkem bez domova, ani že je z programu Housing First.
- V případě opravy bytů pro nájemníky Housing First doporučujeme opravovat celý dům. V opačném případě může dojít k negativnímu naladění sousedů směrem k novým nájemníkům ještě před nastěhováním, z důvodu pocitu křivdy a nespravedlnosti (byty sousedů jsou ve špatném stavu, zatímco nový nájemník dostane opravený byt, navíc se sníženým nájemným).
- Od začátku nastěhování je vhodné budovat pozitivní sousedské vztahy a celkově monitorovat vztahy se sousedy. Účastník programu se může jít novým sousedům představit. V praxi se osvědčilo budování dobrých vztahů, například tím, že se účastníci programu scházeli se sousedy na kávu, povídali si na pavlači a podobně.

Soused má problém s účastníkem projektu

O sousedské stížnosti se dozvídáme buď přímo od souseda, nebo je tým informován Bytovým odborem či Odborem správy majetku. Oficiální stížnost má písemnou podobu, neoficiální telefonickou nebo ústní, tu městské části většinou týmu nepředávají.

Při podání oficiální stížnosti záležitost řeší vedoucí týmu, nikdy ne klíčová pracovnice, aby byl naplněn princip oddělení bydlení a podpory. Pracovnice informuje účastníka projektu o tom, že na jeho chování je podána stížnost a vyslechne si jeho verzi události, kterou poté předá vedoucí týmu. Vedoucí vybavená oběma verzemi stížnosti řeší celou záležitost se stěžovatelem. On, bytová ombudsmanka nebo jiná nestranná pracovnice provedou v domě sociální šetření a zjišťují pohled dalších sousedů na situaci (zejména v případě řešení hluku). Poté z jednání se stěžovatelem a z šetření sepíší záznam. Celou situaci proberou s klíčovou pracovnicí, která pak spolupracuje s účastníkem projektu na nápravě situace. Vedoucí týmu také sepíše stěžovateli písemnou odpověď na stížnost s uvedenými nápravnými opatřeními.

Pracovnice informuje účastníka projektu o tom, že více stížností může vést k ukončení jeho nájemního vztahu. Pokud je stěžovatelů více, je svolána mediační schůzka za účasti klíčové pracovnice, nestranného mediátora, vedoucí týmu a bytové ombudsmanky.

Účastník projektu má problém se sousedem

Účastníci projektu mohou mít problém se sousedy, s okolím bydliště nebo s lokalitou, ve které se byt nachází. Pracovnice účastníka projektu informuje o možnosti stěžovat si, popř. kde a jakým způsobem, tedy informovat jej nejen o povinnostech spojených s bytem, ale i o jeho právech.

Postup při podání sousedské stížnosti od účastníka projektu je následující:

- podání oficiální stížnosti;
- informování o možnosti zavolat Policii ČR a v jakém případě;
- nabídnutí doprovodu k rozhovoru s osobou, která účastníka projektu poškozuje;
- samostatný rozhovor sociální pracovnice a „poškozovatele“,
- případné přestěhování účastníka projektu.

13. Prevence zadlužení a řešení dluhů

Prevence zadlužení

Při vstupu účastníka do projektu Housing First mu je klíčovou pracovnící asertivně nabídnuto nechat si příspěvek na bydlení a doplatek na bydlení zasílat na účet Centra sociálních služeb (dále CSS), který je zřízen pouze za tímto účelem. Pokud účastník projektu souhlasí, podepíše Příkazní smlouvu (viz příloha 8) a při vyplňování žádosti o dávku vyplní číslo účtu CSS. Toto je předjednáno vedoucí týmu Housing First a vedoucí pracovnící Úřadu práce z oddělení hmotné nouze a oddělení státní sociální podpory.

Z tohoto účtu mohou být hrazeny pouze výdaje spojené s bydlením, tedy nájem, služby, platba za komunální odpad, nedoplatky v rámci ročního vyúčtování. Na společné online úložiště pracovnice CSS, která má tuto agendu na starost, vloží tabulku, kterou aktualizuje podle aktuálních příchozích/odchozích plateb. Pracovnice (a tedy i účastník projektu) tak má o příchozích i odchozích platbách přehled, okamžitě tak například zaznamená snížení dávky¹⁶ a nutnost částku účastníkem projektu ihned doplatit, aby mu nevznikal dluh. Tabulka je kdykoliv k dispozici pro nahlédnutí i účastníkovi.

Pracovnicím Úřadu práce stačí vytištěná tabulka¹⁷ s příchozími a odchozími platbami, kterou každý měsíc účastník projektu dostává od své pracovnice a zanesse jej na příslušné oddělení. Pracovnice s dotyčným vždy probere, zda údajům rozumí, tedy zda má přehled o tom, kolik peněz z Úřadu práce obdržel a kolik je na co vynakládáno (důvodem je jednak zvyšování přehledu o vlastních finančních záležitostech účastníka, jednak jistota účastníka projektu, že má vše v pořádku a nikde nevzniká dluh). Pro potřeby příspěvku na bydlení vytiskne pracovnice CSS každé

¹⁶ V tabulce jsou rozepsány sloupce pro doplatek na bydlení a příspěvek na bydlení.

¹⁷ Každý účastník měl svou tabulku vedenou pod anonymizačním kódem.



čtvrtletí výpis z účtu a opatří jej razítkem a podpisem, který je předán účastníkům projektu pro doložení příjmů a výdajů k žádosti o příspěvek.

V případě, že dávky nepokryjí celé náklady na bydlení (účastník projektu například pobírá i invalidní důchod), chodí účastník projektu doplácet rozdíl každý měsíc na pokladnu. V takových případech nosí na Úřad práce potvrzení o zaplacení nájmu vystavené správou nemovitostí. Pokud si účastník hradí veškeré výdaje spojené s bytem bez příspěvku/doplatku na bydlení, nabídne mu pracovnice zřízení SIPO a pomůže mu s jeho vyřízením. V rámci pravidelných návštěv pak pracovnice zjišťuje, zda je vše uhrazené.

Na účet CSS jsou platby navedeny do doby, dokud se sám účastník projektu nerozhodne, že jej dále nechce využívat. Návrh může přijít také ze strany pracovnice, pokud nazná, že je situace účastníka projektu stabilizovaná. Přímá platba se ruší jen ve výjimečných případech, většinou si účastník jen změní způsob výplaty dávky na poštovní poukázku a v případě, že dojde ke zhoršení situace a problémům s platbami, tak se může platba přes CSS obnovit. Institut zvláštního příjemce nebylo třeba využívat, vždy se povedlo s účastníkem na nastavení způsobu platby domluvit.

Pokud účastník projektu pobírá důchod, osvědčuje se vybírat peníze na poště společně a ihned zaplatit náklady spojené s bydlením. V případě výdělečně činného účastníka projektu pomůže společné nastavení domácího rozpočtu, sepsání příjmů a výdajů a jeho následná reflexe.

Řešení dluhů

Jednotlivé městské části každý měsíc informují tým Housing First o dluzích účastníků projektu. O takto nastaveném mechanismu jsou informováni i účastníci projektu. Pokud s informací o dluhu nepřijde sám účastník projektu, může toto téma jednoduše otevřít pracovnice.

Pokud dojde k dluhu na nájmu nebo na službách, pracovnice s účastníkem projektu hledají společně příčiny a následné řešení. Jedná se o velmi individuální proces. V krajním případě je využíván Fond druhé šance zřízený pro tento účel Platformou pro sociální bydlení (viz Příloha 10). Fond druhé šance umožňuje účastníkům pokrýt finanční částku až do výše tří měsíčních nájmu, v případě, že tento dar přímo vede k prodloužení nájemní smlouvy. Podmínky fondu jsou stanoveny velmi striktně, je potřeba sepsat písemnou žádost a vyjádření klíčové pracovnice, včetně prevence dalšího zadlužení a následných kroků k nápravě. Žádost posuzuje nezávislá komise ustanovená speciálně k provozu Fondu druhé šance.

14. Opuštění bytu

Opuštění bytu může být buď dočasné, nebo trvalé. V praxi účastník projektu opouští byt dočasně z důvodu hospitalizace (zhoršení zdravotního nebo psychického stavu nebo léčba závislosti), nebo z důvodu nástupu výkonu trestu. Při hospitalizaci účastník projektu nadále pobírá dávky na bydlení, na nákladech na bydlení tedy nevznikal dluh. Při výkonu trestu odnětí svobody si může účastník projektu dopředu našetřit peníze, kterými hradí nájemné v době své nepřítomnosti. V případě, že má spolubydličího, pracuje v době nepřítomnosti účastníka klíčový pracovníce na prevenci ztráty bydlení s ním (schází se tedy se spolubydličem za účelem udržení bydlení, to je placení nutných výdajů, řešení případných stížností). Forma této spolupráce je spíše neformální, tedy bez uzavření dohody o spolupráci. Primárním cílem je udržení bydlení do návratu účastníka projektu.

V případě delšího výkonu trestu, tým doporučuje ukončení nájmu dohodou ze strany nájemníka ještě před nástupem výkonu trestu a tím předcházet vzniku dluhu. Pracovnice je s účastníkem projektu v kontaktu i v průběhu výkonu trestu (prostřednictvím osobních návštěv a korespondenčně) a nadále řeší bydlení. Díky ukončenému nájmu a nulovému dluhu zůstává účastníkovi možnost získat obecní bydlení.

V jednom případě účastník opustil byt, ve kterém zanechal klíče i většinu osobních věcí. Pracovníkům se nepovedlo ho zkontaktovat ani vypátrat. Jelikož byt opustil v měsíci, v němž měl prodlužovat nájemní smlouvu, nebyla mu smlouva prodloužena, město byt zapečetilo a nechalo vyklidit.

15. Specifické situace v kontaktu s účastníkem projektu

V poslední kapitole se zaměřujeme na specifické situace v kontaktu s účastníkem projektu. Těmi pro nás jsou situace akutní intoxikace návykovými látkami, další obtíže vyskytující se v komunikaci, trestná činnost účastníků projektu a jejich případné úmrtí.

16.1 Akutní intoxikace účastníka projektu

Při akutní intoxikaci návykovými látkami v týmu rozlišujeme situace, kdy je možné a není možné s účastníkem komunikovat.



Komunikace je možná

Při jednání zohledňujeme stav účastníka projektu a přizpůsobujeme mu zejména komunikaci. Informace, které je nutné udržet v paměti, dostane účastník písemně (termín další schůzky, domluva na cíli). Pokud je nutné jít na úřad, zvažujeme stav účastníka projektu a možnost

schůzku přeložit. Pokud je účastník projektu pod vlivem permanentně, nezbyvá, než se na úřad dostavit i v tomto stavu (za doprovodu pracovnice). V takovém případě se zaměřujeme na minimalizaci konfliktů. Pokud je účastník projektu silně intoxikovaný, a přesto chce na úřad jít, pracovnice může odmítnout účastníka projektu doprovodit. Stejně tak, pokud se chová neadekvátně nebo je agresivní. Pokud je vztah dobře nastavený, účastník projektu sám reflektuje, že není „v pořádku“. Pracovnice reaguje zejména situačně.

Doporučení pro Harm reduction u různých projevů intoxikace

- Agresivita vůči pracovníci nebo třetí osobě.

Může zasáhnout třetí osoba (ochranka na úřadě). Minimalizovat konflikt, uklidnit účastníka programu. Odejít ze situace s účastníkem programu nebo i sami.

- Lítostivost.

Uklidňovat, rozklíčovat situaci; zaměřit pozornost na jiné téma, nenechat se do „opileckého smutku“ vtáhnout, nepodporovat melancholii.

- Hlučnost a veselost.

Mírnit hlučnost, pokud je to potřeba.

Komunikace není možná

Pracovnice domluví jiný termín schůzky. Účastník projektu dostane do ruky napsané datum a čas schůzky na papíře.

Účastník je v ohrožení zdraví. Pracovnice volá rychlou záchrannou službu, zejména pokud účastník projektu například zvrací nebo má epileptický záchvat a nachází se mimo prostředí bytu, není možné dostat ho domů.

Doporučení pro situace, intoxikace a nemožnosti komunikace

Doporučujeme mít podepsaný souhlas, že pokud bude účastník programu silně intoxikovaný, může mu pracovnice vzít věci a doklady k sobě, aby ho někdo neokradl s tím, že mu dá papírek s informací, že jsou věci u . Další den ráno mu je přinese.

16.2 Další obtíže v komunikaci s účastníkem projektu

Pracovnice Housing First se setkávají s různými obtížemi v komunikaci v průběhu realizace projektu. Zde předkládáme některé z nich.

- Účastník projektu je dezorientovaný (místo, čas, osoba) nebo jeho projev nedává smysl.

Pokud jde o dlouhodobý problém v komunikaci, je třeba přizpůsobit se příčinám dezorientace (mohlo jít o blud, projev demence atd.) Pracovnice nevyvrací ani se do vyprávění nenechává zatahovat. Vrací rozhovor k věcem, které přišla řešit.

- Účastník projektu má vadu řeči.

Pracovnice se dívá pozorně na obličej, dává si pozor na hlučné prostředí, nebojí se povzbudit účastníka, aby mluvil pomaleji/zopakoval větu. Pracovnice počítá s tím, že musí investovat víc energie do naslouchání, snaží se motivovat uživatele, aby mluvil sám.

- Účastník projektu je nevidomý/neslyšící.

Pokud sociální pracovnice pracuje s člověkem, který je nevidomý či neslyšící, využívá některou z organizací, která zajišťuje tlumočnicka, nebo rodinného příslušníka.

- Účastník projektu má snížený intelekt.

Pracovnice si musí dávat pozor na to, jestli dotyčný má, nebo by měl mít, opatrovníka, může se dostat do role, kterou by měl zastávat opatrovník.

- Účastník projektu je negramotný.

V tomto případě se ukazuje jako užitečné naučit účastníka projektu zacházet s mobilem a schůzky mu připomínat telefonicky. Je také vhodné domluvit se na blízkém člověku, který může účastníkovi vzkazy číst a dohlédne na uskutečnění setkání.

- Zhoršený/změněný psychický stav.

Pokud má účastník psychiatrické onemocnění v akutní fázi, či se u něj projevuje změněný psychický stav, je nutné přizpůsobit této situaci komunikaci, reagovat na momentální stav a neřešit zásadní či předem naplánované věci. Někdy pomůže přítomnost blízkého člověka.

16.3 Dárky a pozvání od účastníka projektu

Přijmutí daru od účastníka projektu tým posuzuje individuálně, podle okolností a povahy. Pracovnice se vždy snaží toto gesto reflektovat a pokusit se zjistit, proč jí účastník projektu dárek dává (dárek či pozvání může být signálem pro překračování hranic vztahu/ nepochopení vztahu pracovnice – účastník projektu). Jako problém tým vnímá situace, kdy se dárky od uživatele projektu začínají objevovat na každé schůzce a/nebo jsou finančně nákladnější. Pracovnice vždy uživatele služby informuje o tom, že nabídku dárku či jiného pozvání sdílí s ostatními členy týmu. Pokud jde o situaci, že je uživateli projektu „líto“ nějakou věc vyhodit, a proto ji chce pracovnici

věnovat, pracovnice nabídne alternativního příjemce daru (například jiného uživatele projektu). Účastník projektu může také pracovníci pozvat na kávu nebo na čaj u sebe doma, popřípadě na drobnou sladkost. Pracovnice nepřistupuje na pozvání na oběd atp. (vyhýbá se návštěvám v čase oběda/večeře).

Pokud účastník projektu trvá na pozvání na kávu/čaj při každé návštěvě, je vhodné, aby pracovnice jednou za čas přinesla kávu/čaj a “doplnila zásoby” v domácnosti účastníka. V kavárně/restauraci platí útratu účastník projektu i pracovnice vždy sami za sebe.

V praxi dochází také k situacím, kdy účastníkům projektu dávaly dárky pracovnice, většinou k narozeninám. Takovéto dárky jsou vždy od celého týmu, nikoliv od konkrétní pracovnice a pohybují se v ceně do 200 Kč (květina, bonboniéra apod.).

16.4 Trestná činnost účastníků projektu

Při své práci se pracovnice dozvídají mnoho osobních informací o účastnících a jejich rodinách. O těchto informacích jsou povinni zachovávat mlčenlivost, a to i po skončení pracovního poměru. Stává se však, že se pracovnice dozví informace závažného charakteru, které mohou naznačovat spáchání trestného činu. Pracovnice se tak dostávají do složité situace, kdy musí vyhodnotit dva protikladné principy – oznamovací povinnost či povinnost zachování mlčenlivosti. V praxi nám tak často vyvstává otázka, zda máme informaci oznámit, nebo ne.

Ohlašovací povinnost¹⁸ nastává mj. v případech:

- přípravy (výroby) drog;
- vraždy či její přípravě;
- zanedbávání výchovy dítěte.

Ohlašovací povinnost lze splnit u policejního orgánu či u státního zástupce. V dilematických situacích postupujeme následovně:

- Účastník projektu je již na začátku spolupráce informován v rámci Dohody o poskytování informací (viz Příloha 11) o tom, že pracovnice má v některých případech ohlašovací povinnost.
- Pokud jde o závažnou trestnou činnost, vedoucí pracovnice informuje účastníka projektu o nahlášení této události. V takovém případě zvažujeme změnu pracovnice či změnu služby, kvůli narušení důvěry ze strany účastníka projektu.
- Pokud má pracovnice podezření, že účastník projektu páchá trestnou činnost, která nepodléhá ohlašovací povinnosti, informuje účastníka o této skutečnosti, zároveň mu sdělí, že pokud bude v této věci dotazována policií, nemůže lhát.

¹⁸ Vyplývá ze Zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku a jeho vztahu k povinnosti zachovávat mlčenlivost při poskytování sociálních služeb podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).



- Pokud je stanoven nástup do výkonu trestu, pak je dobré vyjednat ukončení nájmu, aby nájem nebyl následně ukončen z důvodu neplacení (a s dluhem).

16.5 Úmrtí účastníka projektu

V praxi jsme se setkaly se situací, kdy účastník projektu zemře, ať už v bytě, v nemocnici nebo na ulici.

Úmrtí v bytě

Účastníka projektu bez známek života může v bytě nalézt pracovnice, záchranná služba nebo třetí osoba. Pokud má pracovnice podezření na újmu na zdraví a podepsaný Souhlas s úschovou klíčů a se vstupem do bytu, může po souhlasu vedoucí týmu vstoupit do bytu (v ideálním případě s kolegyní).

Pokud má pracovnice podezření na úmrtí, volá Integrovaný záchranný systém. Pokud nemá klíč, volá rovnou integrovaný záchranný systém a popíše situaci. Pracovnice očekává, že ho záchranné složky vyzvou k součinnosti (například zjištění teploty těla osoby či ztuhlosti), ale má právo tuto asistenci odmítnout.

Po příjezdu rychlé záchranné služby a policie, může pracovnice odejít a policie byt zaplombuje. Policie poté zavede úmrtí do evidence obyvatel na základě úmrtního listu. Sociální pracovnice informuje celou síť účastníka projektu o jeho úmrtí, Českou správu sociálního zabezpečení, Úřad práce a další zainteresované aktéry.

Dědění nájmu

Pokud má nájemce spolubydlící, může v některých případech (pokud splňuje podmínky pro pronájem sociálního bytu) nájemní smlouva přejít na něj. Primárně se jedná o členy domácnosti, až alternativně o „dědice“. Je-li touto osobou někdo jiný než nájemcův manžel, partner, rodič, sourozenec, zeť, snacha, dítě nebo vnuk, je na něj nájem převeden pouze v případě, že s tímto pronajímatel výslovně souhlasil. Přednost mají potomci.

Každá osoba splňující podmínky pro přechod nájmu může do jednoho měsíce od smrti nájemce písemně oznámit pronajímateli, že v nájmu nehodlá pokračovat. Dnem doručení oznámení pronajímateli tak její nájem zaniká. Pokud nájem nepřechází na spolubydlícího, je nájemní smlouva zahrnuta do dědického řízení.



Pokud účastník projektu bydlel sám, je nejrychlejší řešením kontaktovat rodinu¹⁹ účastníka projektu, aby podepsala výpověď nájemní smlouvy. Podepsání dohody o skončení nájmu by mělo být notářsky ověřeno. Tým pracovníků²⁰ vyklidí byt a klíč odevzdají technikovi.

Pokud rodina s pracovníci nekomunikuje, spadá nájem do dědického řízení. Občanský zákoník v takovém případě nabízí několik řešení. Pokud se dědic „neobjeví“, ani do šesti měsíců, pronajímatel byt může jednostranně vyklidit, a nájem zaniká. Vedle tohoto rámcového „stropu“ je také možné bez udání důvodu dát výpověď dědici, na kterého nájem přešel, a to do tří měsíců poté, co se pronajímatel dozví, kdo jím je, a že na něj nájem přechází jako na dědice. Výpovědní lhůta pak činí dva měsíce.

Nakládání s věcmi zemřelého účastníka projektu v bytě

Výše uvedené informace o převodu nájmu (přechod práv a povinností nájemníka) na jinou osobu neznamenaají, že pronajímatel či jiné osoby nemohou s bytem či věcmi v bytě manipulovat. V bytě je zpravidla nutné uklidit, vypnout přívody energií nebo naopak vytápět. Osoba mající v bytě osobní věci si je může vyzvednout. Pronajímatel je vlastník, který má principiální právo i povinnost se o svůj majetek starat. Je tedy nutné postupovat přiměřeně a respektovat to, že byt je stále pronajatý. To znamená, že jej nejde svévolně úplně vyklidit, přestavět či nabízet jiným lidem. A zároveň má pronajímatel v rámci svých práv a povinností ze zákona právo na potřebný přístup do bytu kvůli jeho údržbě.

Vyklizení bytu má ideálně vykonat rodina nebo poté technik. Sociální pracovníce byt vyklízí z důvodů úspory času.

¹⁹ Vždy záleželo, na koho měli pracovníci v konkrétním případě kontakt a kdo pak vypořádával dědictví.

²⁰ V ideálním případě by měla být vyklízená správa nemovitostí, což ale v projektu mohlo znamenat čekat dalších několik měsíců navíc, než se byt uvolní pro dalšího náhradníka, který se mohl do bytu nastěhovat.



Doporučení v případě zaplombovaného bytu

Z právního hlediska je do soukromé záležitosti mezi pronajímatelem, nájemcem, spolubydlícím a dědici (nájemce) zapojena i veřejná moc (Policie, notář). Ne každé místo, kde někdo zemřel, policie či notář zaplombuje. Policie byt plombuje kvůli vyšetřování (zjištění příčiny úmrtí). Chrání tak potenciální důkazy. Zákaz přístupu policií je nutné respektovat, neboť porušení zákazu může být přestupek až trestný čin. S policií by však mělo být možné se domluvit, neboť ta by měla při svém postupu respektovat situaci, zájmy a potřeby dalších osob, kterých se jejich jednání dotýká. To znamená, že by v míře, která neohroží vyšetřování, měli umožnit spolubydlícím si alespoň vyzvednout osobní věci. Dříve či později by měli být úplně zpřístupnit. Pokud by je postup policie zcela nepřiměřený, je možnost podat stížnost proti jejímu postupu.

Obdobný postup nastává u pečeti notáře. Notář zapečetěním bytu zajišťuje majetek, který bude předmětem dědického řízení a ochraňuje ho tak před zásahy jiných osob. Také ale nejde o postup, který je přímo nutný. Chce-li pronajímatel či kdokoli jiný vstoupit do zapečetěného bytu, pak by opět měla být možná domluva. Pronajímatel by měl být s notářem v kontaktu už jen kvůli řešení dluhů z nájmu a v dědictví obecněji. Toto se plně týká i přístupu jiných osob, které mohou mít v bytě věci. Notář má v dědickém řízení zjišťovat, co vše je součástí pozůstalosti a měl by tedy tak aktivně reagovat na to, když mu bude pronajímatel či další osoba namítat, že mezi zapečetěnými věcmi je i majetek jiných osob a že například spolubydlící zemřelého by neměl při úplném zapečetění kde bydlet.

Alternativy jako porušení plomby nelze doporučit. Pokud je byt zapečetěný, jiná možnost než jednat s tím, kdo jej zapečetil, není. Nejlépe je kontaktovat toho, kdo byt zaplomboval a situaci vysvětlit a požádat o vpuštění do bytu. Pokud jde o exekutorskou plombu, pak je na místě exekutora určitě kontaktovat a požádat o vpuštění. Pravděpodobně bude ale nutné postupovat oficiální cestou a k exekutorovi podat písemnou „Žádost o vyloučení věcí z exekuce“, neboť exekutor zabavil věci, které patří někomu jinému než exekuoivanému.

16. Závěr

V „Metodice sociální práce v oblasti bydlení: podpora jednotlivců přístupem Housing First“ čerpáme především z našich zkušeností nabytých v rámci tříletého pilotního fungování projektu Housing First pro jednotlivce bez domova ve městě Brně, v letech 2017-2020. Tento projekt je prvním projektem Housing First pro jednotlivce v Česku a postupně zabydlel 65 osob bez domova (z toho 15 ve věku 18-26 let) s komplexními potřebami do standardního nájemního městského bydlení. Náš tým poskytuje po celou dobu těmto nájemníkům podporu, která staví na principech přístupu Housing First. Po provedení sebehodnocení věrnosti projektu americké předloze Pathways to Housing můžeme konstatovat, že se projekt původnímu projektu z USA podobá v 71 %, a to zejména vlivem kontextuálních specifik poskytování projektu v českém prostředí, která měla na míru věrnosti spíše negativní vliv. Testování škály věrnosti původnímu modelu Housing First v Brně je v kontextu ČR pilotní. Škála bude v letošním roce modifikována Platformou pro sociální bydlení a její finální verze bude využita pro měření věrnosti principům v dalších projektech Housing First v Česku²¹ (více k měření věrnosti brněnského projektu viz Příloha 12).

Metodiku zveřejňujeme, protože věříme, že tento přístup je jediným možným způsobem reintegrace zpět do bydlení u části lidí bez domova, zejména u těch, kteří se potýkají se závislostí na návykových látkách, s duševním onemocněním a dlouhodobě žijí bez střechy nad hlavou. Kontext naší spolupráce s danou cílovou skupinou je specifický, vzhledem k tomu, že jsme podporu poskytovaly jako zaměstnankyně Magistrátu města Brna a k zabydlení jsme měly k dispozici městský bytový fond. Uvědomujeme si, že Housing First je možné poskytovat v různých obměnách, spolupracovat se soukromými pronajímateli, či přístup realizovat pod neziskovou organizací. Přesto máme za to, že naše poznatky jsou do velké míry v českém kontextu přenositelné pro různá města a různé týmy.

V Metodice popisujeme naplňování principů Housing First přístupu, složení týmu a vzdělání, které považujeme za zásadní při realizaci přístupu. Detailně se věnujeme výběru účastníků do projektu, procesu zabydlení a sociální práci s účastníky brněnského projektu Housing First. Detailně popisujeme spolupráci v oblasti podpory v udržení bydlení. Na závěr sdílíme naše zkušenosti se specifickými situacemi, se kterými se týmy realizující přístup Housing First mohou setkat.

Doufáme, že naše poznatky budou pro další budoucí týmy Housing First přínosné a poslouží jako základ pro rozšiřování „know-how“ podpory přístupem Housing First pro jednotlivce v českém prostředí.

²¹ Více informací o měření věrnosti principům původního modelu HF v Evropské příručce Bydlení především, kde je konstatováno, že výzkum ukázal existenci souvislosti mezi výsledky projektů HF a vysokou mírou věrnosti principům původního modelu, a to i přes odlišnosti jednotlivých evropských sociálních systémů. Více zde: Pleace, N. Evropská příručka Bydlení především. Praha: Úřad vlády, 2017, s. 76. ISBN 978-80-7440-159-6. Dostupné z: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>

17. Zdroje

Evropský sociální fond. Podpora projektu Housing First (Bydlení především) (výzva OPZ č. 108), 2018. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/vyzva-108-opz>

Gilmer TP, A. Stefancic, M. Sklar, S. Tsemberis, Development and validation of a Housing First fidelity survey. *Psychiatric services*, 2013, 64 (9), s. 911-4.

Hartl, P., H. Hartlová, Velký psychologický slovník. Praha: Portál. 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.

IHRA. Co je „harm reduction?“ Stanovisko mezinárodní asociace pro harm reduction. *Adiktologie*, 2010, 10(3), s. 188-190. Dostupné z: <https://www.adiktologie.cz/file/438/046-co-je-harm-reduction.pdf>

Nepustil, P., M. Szotáková (eds.), Case management se zotavujícími se uživateli návykových látek. Praha: Úřad vlády, 2013. ISBN 978-80-7440-076-6. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/1650/347/Case_management_se_zotavujicimi_se_uzivateli_navykovych_latek.pdf

Pleace, N. Evropská příručka Bydlení především. Praha: Úřad Vlády, 2017. ISBN 978-80-7440-159-6. Dostupné z: <https://housingFirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-First-guide-czech.pdf>

Tsemberis, S. Housing First: The pathways model to end homelessness for people with mental illness and addiction. Center City, MN: Hazelden, 2010. ISBN 978-1-61649-649-4.

Vavrinčíková, L. Harm reduction a alkohol. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2012. ISBN 978-80-7476-008-2. Dostupné z: <https://www.adiktologie.cz/file/357/imprim-harmreduct-alkohol-via-03.pdf>

Web projektu destigmatizace. Dostupné na adrese: <http://narovinu.net/zotaveni/>

Zotavení/recovery. Dostupné z: <https://www.zotaveni.cz/co-je-zotaveni>

18. Přílohy

19.1 Příloha 1 Standardy rekonstruovaných obecních bytových domů a Standardy rekonstruovaných obecních bytů

Standardy rekonstruovaných obecních bytových domů

Níže uvedený popis upřesňuje hlavní cíle, rozsah rekonstrukcí a zařízení obecních rekonstruovaných bytových domů. Stavebně technický stav a zařízení bytu musí být odborně posouzeny. V případě, že nejsou vyhovující, je nezbytné provést jejich opravy a modernizace dle těchto standardů. Posouzení a úpravy zajišťuje zástupce vlastníka, který je k tomu pověřený (BO MMB, příp. ÚMČ u bytů svěřených MČ apod.) – v těchto standardech je označen zkratkou „BO“.

Hlavní cíle rekonstrukce: - Komplexní přístup k rekonstrukci domů s cílem navýšení užitné hodnoty a prodloužení životnosti domu, - Snížení energetické náročnosti budovy – v rámci možností zavádění nízkoenergetických standardů, - Navýšení kapacity – v rámci možností objektů půdní vestavba, přístavba, nástavba, - Naplnění specifických potřeb – sociální byty, DSP, startovací byty, dostupné bydlení, bezbariérové byty, sdílené bydlení, - Nebytové prostory – dle polohy a dispozic objektu, dále ve vazbě na potřeby lokality a městské části.

Standardní rozsah rekonstrukcí: 1. Statika domu Na základě stavebně technického posouzení domu bude provedena sanace konstrukcí. Podle stavu základů a nosných konstrukcí, možnosti jejich sanace či zesílení bude provedena nástavba, vyjma domů, kde, již je dříve provedena komplexní rekonstrukce střechy, tam bude zvážena pouze půdní vestavba.

2. Obvodový plášť Konstrukce a prvky obvodového pláště spolu s technickými zařízeními budovy budou řešeny komplexně tak, aby byly splněny požadavky platných předpisů - na energetickou náročnost budovy (vyhl. č. 78/2013 Sb., o energetické náročnosti budov), doporučené hodnoty součinitele prostupu tepla (dle ČSN 730540 Tepelná ochrana budov) a nízkoenergetické hodnoty měrné potřeby tepla na vytápění (do 50 kWh/m² a rok)* a zároveň byly maximálně dodrženy zásady šetrnosti k životnímu prostředí (stavbou i provozem domu). *nesplnění hodnot v odůvodněných případech po odsouhlasení BO

Fasáda – zateplení dle celkové energetické koncepce domu a dle PBŘ, členění a barevnost u historických budov dle požadavku OPP, doporučuje se před zateplením fasády zrušit průduchy podokenních plynových topidel („WAW“) se současnou modernizací vytápění přechodem na ústřední vytápění;

Okna, balkonové dveře apod. – standardně plastová, jednobarevná bezpříplatková, trojskla, v případě požadavku OPP repase stávajících, dřevěná podle charakteru fasády (po odsouhlasení BO), vždy v návaznosti na celkovou energetickou koncepci domu (viz obvodový plášť);



Vstupní dveře do domu – oprava, repase. Při instalaci nových dveří vycházet z charakteru fasády, požadovaných tepelně izolačních vlastností, prioritní odolnost proti opotřebení – dlouhá životnost;

Všechny vnější parapety – prioritní hledisko dlouhodobé životnosti;

Stínění – podle potřeby, řešit jednotně v celém domě, interiérové: rolety, vnitřní žaluzie, exteriérové po odsouhlasení BO: venkovní žaluzie, slunolamy apod.

3. Technická zařízení budovy („TZB“) Komplexní řešení všech profesí TZB s vazbou na energetickou koncepci domu – viz obvodový plášť výše. Nutno posoudit stávající rozvody a zařízení všech profesí TZB, příp. provést jejich rekonstrukci.

Vytápění – ústřední vytápění domu, upřednostnit připojení domu na „Soustavu zásobování tepelnou energií“ (dle stanoviska Teplárny Brno, a.s.). – není-li to možné, pak se doporučuje instalovat centrální zdroj tepla v domě na vytápění a ohřev teplé vody;

ZTI – zlepšení z hlediska uživatelského a hospodárnosti (vč. energetického), upřednostnit centrální ohřev teplé vody, elektrický boiler v bytě - jako dočasné řešení, nedoporučují se průtokové ohřevy, instalace poměrových vodoměrů v bytech (nutno celý dům).

Elektro – rozvody silnoproudu páteřní a bytové (cihlové zasekávání, panelové lištování), při rekonstrukci vč. domovní STA, domácí telefon, hromosvod, příprava na rozvedení internetu, rekonstrukce elektroinstalací - dle současné legislativy. Osvětlení – v cca středu stropu WC, chodby, koupelna + koupelna nad umývadlem, kuchyň nad pracovní deskou, jinak v pokojích a strop kuchyně pouze vývody na svítidla.

Vzduchotechnika – modernizace - zajištění účinného odvětrávání místností – zejména koupelny, kuchyně, WC - nucené větrání nebo jiný způsob odvětrání, doporučuje se prověřit hospodárnost využití rekuperace.

4. Interiéry bytů a. Povrchy Stěny, stropy: Pokoje, komunikační prostory – štukové omítky s výmalbou Koupelna, WC – keramické obklady max. do výšky zárubní, bez lišt nebo ukončené plastovými lištami, stěny a strop bez obkladu - štuková omítka s výmalbou; Kuchyně – štukové omítky s výmalbou; obklad pouze za kuchyňskou linkou a sporákem; - stropy lze snížit či upravit v odůvodněných případech podhledy.

Podlahy: Komunikační prostory, kuchyň – PVC, keramická dlažba; vinyl a marmoleum po odsouhlasení BO Pokoje – PVC, plovoucí podlaha; vinyl po odsouhlasení BO, stávající dřevěné podlahy (prkna, parkety apod.) posoudit – je-li repase nevhodná, nahradit včetně odpovídajících podkladních vrstev (např. nepokládat PVC na dřevěné podlahy);



Koupelna, WC – keramická dlažba, příp. jiné po odsouhlasení BO; - u podlah, na které nenavazuje obklad, bude sokl z odpovídajícího materiálu - u přechodů bude použitý dřevěný práh; příp. přechodové lišty po odsouhlasení BO

Při rekonstrukci podlah se doporučuje provést kročejovou izolaci podle polohy bytu v domě a prostoru v rámci podkladních vrstev.

Vnitřní parapety – plast, bezpříplatkové barvy (variantně dřevotřískové)

b. Vybavení místností Kuchyň – kuchyňská linka přiměřená velikosti bytu (obvykle d. 1,2 – 1,8m) s osvětlením, nerezový dřez, baterie, odsavač par napojený na VZT (variantně uhlíkový), sporák samostatně stojící elektrický nebo kombinovaný (do bytů s přívodem plynu) nebo vestavěné spotřebiče (indukční, sklokeramické, kombinované varné desky) - po odsouhlasení BO;

3

- např. u malometrážních bytů, kde nelze z dispozičních důvodů umístit kuchyňskou linku d. 1,2 m a samostatně stojící sporák, lze v rámci kuchyňské linky umístit vestavěnou dvou plotýnkovou varnou desku bez trouby (není vhodné pro rodiny s dětmi) - vývody vody pro myčku (dle dispozice pro umístění myčky, možno zřídit v rámci kuchyňské linky na přívodu vody a odpadu z dřezu).

Koupelna – keramické umyvadlo, baterie, sprchový kout s keramickou vaničkou a s baterií (variantně plechová vana), nucené odvětrání (pokud nejsou okna) - vývody pro pračku;

WC – záchodová mísa kombi, axiální odvětrání (pokud nejsou okna), zavěšené WC po odsouhlasení BO.

c. Vybavení bytu Dveře interiérové – hladké, plné (variantně z 2/3 prosklené), kování standardní na klíč - WC a koupelny kliky s „WC pojistkou“ (bez klíče); repase stávajících nebo z masivu po odsouhlasení BO

Dveře vchodové – hladké, plné, bezpečnostní kování s klíči, kukátko, číslo a jmenný štítek; repase stávajících a ocelové po odsouhlasení BO

Zárubně – ocelové; obložkové po odsouhlasení BO

U bezbariérových bytů je nutno upřednostnit specifické požadavky, které se na ně vztahují.

5. Společné prostory domu Komplexní obnova povrchů – podle jejich stavu, osvětlení na čidla, kamerový systém, poštovní schránky, sklepní kóje – zlepšení bezpečnostního hlediska a požární bezpečnosti, sušárny, kočárkárny apod. upravit dle potřeb a platných předpisů. Výtahy – umístění nových výtahů po odsouhlasení BO dle potřeb bydlení a možnosti dispozičních úprav domu, nutno respektovat požadavky na požární bezpečnost.

6. Okolí domu, dvorní trakt Modernizace prostoru včetně sadových úprav.

Schválila: Rada města Brna Bytový odbor MMB dne 10.10.2016 č. R7/084 dne 25.10.2016

Standardy rekonstruovaných obecních bytů

Níže uvedený popis upřesňuje standardní provedení a zařízení obecních bytů, které jsou v nevyhovujícím stavu a budou rekonstruovány. Stavebně technický stav a zařízení bytu musí být odborně posouzeny. V případě, že nejsou vyhovující, je nezbytné provést jejich úpravy dle těchto standardů. Posouzení a úpravy zajišťuje zástupce vlastníka, který je k tomu pověřený (BO MMB, příp. ÚMČ u bytů svěřených MČ apod.) – v těchto standardech je označen zkratkou „BO“.

1) Povrchy Stěny, stropy: Pokoje, komunikační prostory – omítky s výmalbou Koupelna, WC – keramické obklady (u nových doporučeno ukončení plastovými lištami) max. do výšky zárubní, stěny nad obklady a strop - omítka s výmalbou Kuchyně – omítky s výmalbou; obklad (pouze nad pracovní deskou kuchyňské linky a za sporákem); - stropy lze snížit či upravit v odůvodněných případech podhledy.

Podlahy: Komunikační prostory, kuchyň – PVC; příp. keramická dlažba po odsouhlasení BO Pokoje – PVC, příp. stávající dřevěné podlahy (prkna, parkety apod.) posoudit – je-li repase (vybroušení/doplnění) nevhodná, nahradit včetně odpovídajících podkladních vrstev (např. nepokládat podlahové krytiny PVC apod. na dřevěné podlahy); Koupelna, WC – keramická dlažba - nutno posoudit stav podkladních vrstev podlah, i nosné konstrukce zejména při známkách zatečení, provést příp. sanaci stropních konstrukcí, rekonstrukci podkladních vrstev - při rekonstrukci podlah doporučuje se provést kročejovou izolaci podle polohy bytu v domě a prostoru v rámci podkladních vrstev

2) Vybavení místností Kuchyň – kuchyňská linka přiměřená velikosti bytu (obvykle d. 1,2 – 1,8m) s osvětlením, nerezový dřez, baterie, odsavač par napojený na VZT (variantně uhlíkový), sporák samostatně stojící elektrický nebo kombinovaný (do bytů s přívodem plynu) nebo vestavěné spotřebiče (indukční, sklokeramické, kombinované varné desky) - po odsouhlasení BO; - např. u malometrážních bytů, kde nelze z dispozičních důvodů umístit kuchyňskou linku d. 1,2 m a samostatně stojící sporák, lze v rámci kuchyňské linky umístit vestavěnou dvou plotýnkovou varnou desku bez trouby (není vhodné pro rodiny s dětmi) - vývody vody pro myčku (dle dispozice pro umístění myčky, možno zřídit v rámci kuchyňské linky na přívodu vody a odpadu z dřezu).

Koupelna – keramické umyvadlo, baterie, sprchový kout (u větších bytů variantně vana), nucené větrání nebo jiný způsob odvětrání po odsouhlasení BO, - vývod pro pračku, - u bytů, kde není koupelna a WC v bytě, je nutno najít vhodný prostor, kde budou koupelna a WC jako samostatné místnosti vestavěny, lze spojit místnost WC s koupelnou (u bytů s vyšším počtem pokojů než 2+1 se doporučuje WC samostatné); WC – keramická záchodová mísa s úsporným splachováním (doporučuje se zavěšená mísa s vestavěnou nádržkou), nucené větrání nebo jiný způsob odvětrání po odsouhlasení BO; - pokud je WC na chodbě ve společných prostorech domu, lze tento stav ponechat v případě, že toto WC slouží pouze předmětnému bytu.



3) Vybavení bytu Okna – v případě nutnosti výměna oken za plastová, jednobarevná bezpříplatková, dvojskla, příp. doporučuje se trojskla, čtyř polohová; repase stávajících a dřevěná po odsouhlasení BO, - nutno zohlednit vzhled domu a ochranu památkové péče, dodržet požadavky na odhlučnění z exteriéru, tepelnou propustnost dle platných předpisů – doporučuje se řešit výměnu oken současně v celém domě;

Vnitřní parapety – plast, bezpříplatkové barvy (variantně dřevotřískové);

Stínění – po odsouhlasení BO (doporučuje se řešit jednotně v celém domě);

Dveře interiérové – oprava stávajících, v případě nutnosti výměny za hladké, plné (variantně z 2/3 prosklené), kování standardní na klíč - WC a koupelny kliky s „WC pojistkou“ (bez klíče); zvýšená odolnost proti opotřebení (střednětlaký laminát apod.), repase stávajících nebo z masivu po odsouhlasení BO;

Dveře vstupní do bytu – oprava stávajících, v případě nutnosti výměny za hladké, plné, bezpečnostní kování s klíči, kukátko, číslo a jmenný štítek; repase stávajících a ocelové po odsouhlasení BO, u nových venkovních (např. otevřené pavlače) dodržet požadavky na tepelnou propustnost dle platných předpisů;

Zárubně – ocelové; obložkové po odsouhlasení BO.

4) Technická zařízení budovy („TZB“) Nutno posoudit stávající rozvody a zařízení všech profesí TZB, příp. provést jejich rekonstrukci.

Vytápění – ústřední topení („ÚT“) nebo etážové topení, doporučuje se připojení na CZT - podokenní plynová topidla („WAW“) a kamna na tuhá paliva se nahrazují dočasně elektrickými přímotopy, pokud nelze ÚT nebo etážové topení. Výjimečně ponechání topidel WAW v případě, že přechod na elektrické přímotopy by je s ohledem na stávající elektroinstalace nevhodný nebo je předpoklad, že topidla WAW budou v krátkodobém horizontu nahrazena za standardní systém vytápění.

ZTI (rozvody vody a kanalizace) – upřednostnit centrální ohřev teplé vody, příp. elektrický ohřev v bytě, nové rozvody včetně tepelné a zvukové izolace, poměrové vodoměry v celém domě;

Elektro – při rekonstrukci elektroinstalací vč. domovní STA, domácí telefony (stejně jako v jiných bytech v domě);

Osvětlení – v cca středu stropu WC, chodby, koupelna + koupelna nad umývadlem, kuchyň nad pracovní deskou, jinak v pokojích a strop kuchyně pouze vývody na svítidla.

VZT - zajištění účinného odvětrávání místností – zejména koupelny, kuchyně, WC - nucené větrání nebo jiný způsob odvětrání, doporučuje se prověřit hospodárnost využití rekuperace.



5) Sklepní koje apod. příslušenství bytu mimo byt Provedení nutných oprav, modernizace po odsouhlasení BO, doporučuje se nahrazení dřevěných laťových kójí a modernizace ve smyslu zabezpečení proti vloupání a zlepšení požární bezpečnosti.

6) Společné prostory v domě Provedení nutných oprav, modernizace po odsouhlasení BO.
Schválila: Rada města Brna Bytový odbor MMB dne 10.10.2016 č. R7/084 dne 25.10.2016

19.2 Příloha 2 Krizový plán

PROTIKRIZOVÝ PLÁN

Jméno:

Důležité telefonní kontakty (Koho kontaktovat v případě nouze)

Záchranka 155

Policie 158

Hasiči 150

Krizové centrum Bohunice 532 232 078

Psychologická pomoc 547 212 333

Jméno:

Vztah ke mně (rodina, sociální pracovníce):

Telefonní číslo:

Co má udělat:

Jméno:

Vztah ke mně (rodina, sociální pracovníce):

Telefonní číslo:

Co má udělat:

Jaké léky užívám:

Jak poznám, že se blíží krize?

Jak poznám, že jsem v krizi?

Kdo to na mě pozná a co může udělat?



Co způsobuje a zhoršuje krizi?

Co mi pomáhá, aby ke krizi nedošlo?

Ostatní lidé

Co pro mě mohou udělat ostatní, když jsem v krizi?

Co by dělat neměli?

Kdo může do mého bytu a co tam může pro mě udělat?

Jméno:

Vztah ke mně (rodina, sociální pracovníce):

Telefonní číslo:

Co má udělat:

Jméno:

Vztah ke mně (rodina, sociální pracovníce):

Telefonní číslo:

Co má udělat:

Jméno:

Vztah ke mně (rodina, sociální pracovníce):


Telefonní číslo:

Co má udělat:

Koho mohou informovat o mé situaci:



19.3 Příloha 3 Dohoda o spolupráci



DOHODA O SPOLUPRÁCI
Housing First Brno

Milý/á _____,

Jmenuji se _____ a v programu Housing First pro vás budu klíčovou sociální pracovnící. Pokud z nějakého důvodu nebudu v práci, zastoupí mě _____.

My dvě i celý náš tým tu jsme pro to, abychom vás podporovali a pomáhali vám ve všem, co budete potřebovat. Hlavním cílem programu Housing First je, abyste si udržel/a stabilní bydlení. K tomu je potřeba, abyste dodržel/a tři základní povinnosti

1. Platit nájem.
2. Být dobrým sousedem.
3. Spolupracovat s klíčovým sociálním pracovníkem.

Aby naše spolupráce dobře fungovala, musíme my i vy dodržovat tato pravidla:

Ve spolupráci jsme si rovnocenní. Věříme, že jste to vy, kdo nejvíc rozumí vaší situaci a zná řešení, která budou fungovat.

My podporujeme a informujeme, vy se rozhodujete.

Společná setkání jsou základ. Z počátku se budeme setkávat alespoň jednou týdně ve vašem bytě. Dál se budeme domlouvat podle vašich potřeb.

Důvěrné prostředí je pro nás důležité. Abyste vy měl/a prostor mluvit o všem, co zrovna potřebujete probírat, budeme se scházet jen ve dvou, případně ve třech s někým z kolegů.

Všechno má svoje meze. Pokud přijдете na schůzku hodně pod vlivem alkoholu nebo jiné látky nebo budete agresivní, schůzku ukončíme a domluvíme se na jiný termín. Neznamená to ale konec spolupráce.

Abychom vás mohli podporovat efektivně, budeme si vést **složku**, do které můžete nahlížet, stačí říct.

Občas si lidi prostě nesesdnou. Pokud zjistíte, že vám váš klíčový pracovník vážně nevyhovuje a radši byste spolupracoval/a s někým jiným z týmu, můžeme to spolu probrat a **domluvit se na změně pracovníka**. Stejně tak se může stát, že se vám klíčový pracovník změní, protože k tomu nějaký důvod budeme mít my.

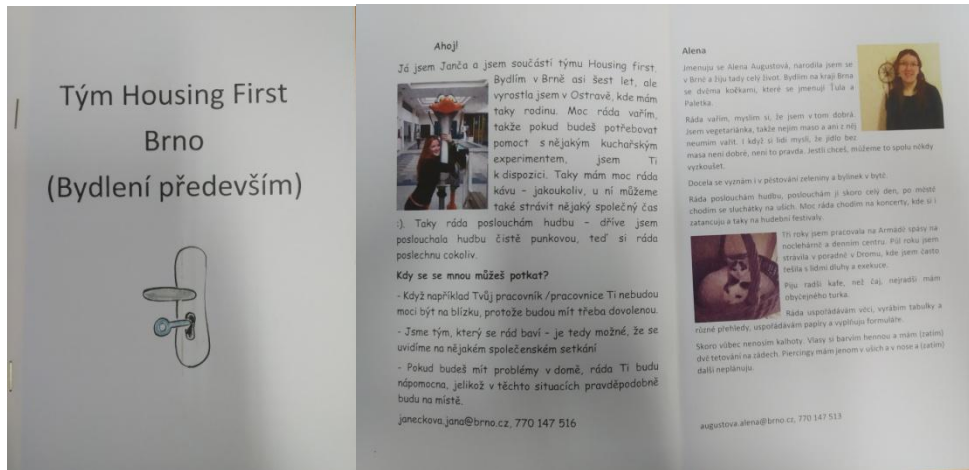
I my můžeme udělat chybu. Všechno, co se týká vaší nespokojenosti s naší spoluprací, **můžete řešit s vedoucí našeho referátu** Janou Janečkovou. Můžete jí zavolat (770 147 516) nebo jí napsat e-mail (janeckova.jana@brno.cz).

V Brně, dne: _____
Podpis klienta: _____
Podpis pracovníka: _____

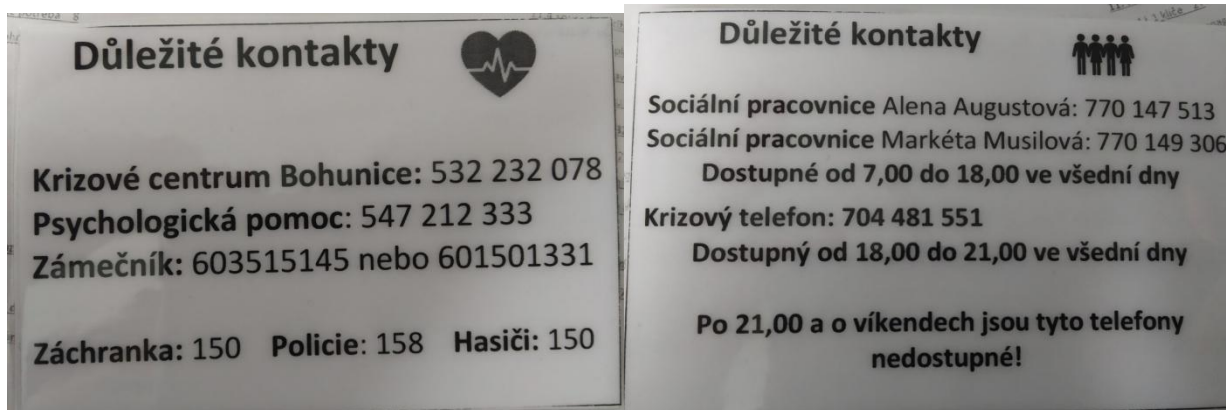
WWW.BRNO.CZ
Kancelář
Koliště 19
kanceláře 212, 213
2. patro



19.4 Příloha 4 Brožura týmu Housing First



19.5 Příloha 5 Krizová kartička



19.6 Příloha 6 Žádost o zapojení do projektu Housing First

Dostala se k Vám žádost o přijetí do projektu Bydlení především. Náš projekt nabízí podporu osob, které chtějí bydlet samostatně v bytech a dlouhou dobu se jim to z různých důvodů nedaří. Součástí spolupráce s projektem Bydlení především je zprostředkování nájemní smlouvy a dále setkávání s pracovníky projektu, kteří Vám mohou pomoci v oblastech, jakými jsou zdraví, chod domácnosti, finance, návykové látky (alkohol, drogy), vztahy a další, podle Vašich potřeb.

Naši podporu stavíme na vzájemném respektu a přijetí, nikoho nehodnotíme či neodsuzujeme.

Datum a přesný čas vypsání žádosti:

Pořadové číslo žádosti:

Jméno tazatele:

Organizace:

Jméno žadatele:

Datum narození žadatele:

Trvalé bydliště žadatele:

Korespondenční adresa žadatele:

Místo, kde se žadatel nejčastěji nachází:

Telefonní číslo, případně jiné způsoby, jak je možné žadatele kontaktovat:

- Popis situace s bydlením za poslední 3 roky (místa, kde jste žil/žijete, jak dlouho jste tam žil/žijete) – osoby mladší 26 let popis situace za poslední 1 rok:
- Spolupráce se službami a s blízkým okolím (například sociální pracovníce, charity, lékař, rodina, znám):
- Obtíže, se kterými se žadatel potýká (závislost, problémy s duševním zdravím, jiný zdravotní hendikep – jak se vy osobně cítíte?):

Čestné prohlášení: Prohlašuji, že veškeré výše uvedené informace jsou pravdivé.

Podpis:

Souhlasím se zpracováním osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, pro účely zařazení do projektu Housing First.

Podpis:

19.7 Příloha 7 Metodika pro vedení rozhovoru

Metodika pro posuzování životní situace zájemců o projekt Housing First

Techniky vedení rozhovorů

- Jednoduše a srozumitelně se představíme, vynecháme vyjmenovávání odborů a oddělení.
- Zeptáme se, jestli nerušíme, jestli na nás má zájemce čas.
- Pokud je zájemce v akutní intoxikaci, zeptáme se, jestli je pro něj v pořádku se s námi bavit. Pokud vyzorujeme, že toho není schopen, domluvíme si schůzku na jiný termín.
- Nevedeme rozhovor se zájemcem v přítomnosti jiných osob, které zájemce zná. Pokud od nich nechce odejít do většího soukromí, domlouváme schůzku na jiný termín.
- Pamatuje si zájemce na to, že vyplňoval žádost do HF? Co všechno si o projektu pamatuje?
- Vysvětlíme, že o něm potřebujeme získat víc informací, abychom mohli posoudit, zda je pro něj projekt vhodný (Ne, jestli on je vhodný pro projekt!). Upozorníme, že i když nám poskytne všechny informace, může se stát, že do projektu nebude vybrán. Zároveň mu také chceme říct víc o projektu, aby věděl, do čeho jde. Možná mu projekt nakonec nebude sedět.
- Dohodneme se na způsobu oslovování (jméno, příjmení, přezdívkou), vykání a tykání. Zároveň otevřeme téma, jak by jemu je příjemné oslovovat nás. Komunikační styl nabízáme zájemci otevřenou otázkou, volbu necháváme na něm.
- Rozhovor se zájemcem by neměl být výslech, cílem je spíš získat jeho příběh, narativ, ne položky do dotazníku. Bavíme se spíš neformálně, otevřeně, budujeme důvěru. Přizpůsobujeme se v mluveném slově jazyku, stylu a mentalitě účastníka.
- Při rozhovoru se zájemci používáme především český jazyk, který bude srozumitelný (městské byty, bydlení především).
- Zájemce informujeme o lokalitách, ve kterých se byty nacházejí, a v případě obav s ním diskutujeme. Ulice Cejl, Bratislavská, Vranovská, Stavební, Vlhká, Zderadova, Plynárenská, Dorných.
- Zeptáme se účastníka, jestli měl někdy obecní byt v Brně a jestli za něj dluží.
- Upozorníme zájemce, že pokud pro něj bude nepříjemné na jakoukoliv otázku odpovídat, nemusí. (K tématu se můžeme vrátit později, až nám bude víc důvěřovat.)
- Jednoduše a laicky doplníme informace o projektu HF, vysvětlujeme, co může zájemci přinést. Dáváme mu prostor, aby se doptával.
 - Bydlení především je projekt, který dává do pronájmu lidem bez domova obecní byty za nízké nájemné. Pokud byste je vybrán, dostanete normální smlouvu na jeden rok a pokud budete platit nájem a nebudete nějak moc dělat hluk nebo nepořádek v domě, bude se vám smlouva prodlužovat. Pokud budete chtít a plnit tyto podmínky, můžete být v bytě až do smrti. Není to žádný azylák ani ubytovna, budete mít prostě normální nájemní byt a sám*



si budete rozhodovat o tom, co kdy a jak budete dělat, nikdo vás nebude kontrolovat. Bude tu ale pro vás sociální pracovníce, já nebo někdo z mých kolegů. Budeme vám pomáhat, s čímkoliv budete potřebovat – s úřady, vybavováním bytů, hledáním doktorů nebo klidně i s vařením a podobně. Do ničeho vás nebudeme nutit. Bude ale důležité, abychom zůstali v kontaktu.

Doptat se zájemce, jaké informace má, doplnit, co bude vhodné a potřebné (zajímá ho především to, co získá od nás nebo od spolupráce).

Opakujeme, jaké další služby můžeme nabídnout a vymežit, proč se setkáváme spolu.

Účastníka nepřehlucujeme informacemi

Při prvokontaktu si ujasníme, jak se bude zájemce s námi kontaktovat (telefon, pravidelné místo, kde zájemce bývá, zprostředkování přes soc. službu nebo známé).

Vyjasnit si místo, kde se budeme setkávat.

Informace pro účastníky o projektu HF

- Jde o standardní nájemní bydlení, smlouva na jeden rok, pak se může prodlužovat. Jde o sociální byty se sníženým nájemným
- Při nastěhování je potřeba mít zajištěný příjem, stačí i dávky. Můžeme pomoci s evidencí na úřadu práce a vyřízením dávek.
 - Pokud zájemce dávky pobírá, chodí na veřejnou službu – varovat před rizikem snížení příspěvku na živobytí, nabídnout pomoc se sháněním veřejné služby
 - Dávky na bydlení budou odesílány na účet města a použity k platbě nájmu, je to uvedeno i v nájemní smlouvě.
 - Pravděpodobně se stane, že bude na jaře potřeba doplácet za topení a možná i vodu. Můžeme pomoci s vyjednáváním splátkového kalendáře nebo nějakým systémem úspor.

Byty jsou na adresách Cejl, Bratislavská, Vranovská, Stavební, Vlhká, Zderadova, Plynárenská, Dornych. Může se stát, že účastník ztratí zájem o projekt. Je důležité se ho nenásilně doptávat, proč byt nechce. Vadí mu lokalita? Romští sousedé? Bojí se špatné kvality bytu? V případě obav z romských sousedů s účastníkem téma otevřeně diskutujeme a zkoušíme obavy rozpustit. Neargumentujeme, spíš se snažíme využít jeho vlastních zkušeností k uvědomění si předsudků.

- Můžeme ukázat fotky bytů, aby zájemci věděli, že jde o opravené byty – až po 25.7.
- Jsou nějaká místa, kde byste opravdu bydlet nechtěl? Kde by to pro vás je nebezpečné nebo by to mohlo znamenat riziko, že byste bydlení kvůli nějakým problémům ztratil?*
- Byty se pronajímají nevybavené. Máme domluvené příspěvky na sociálce a taky domluvenou nábytkovou banku a další možnosti, jak sehnat nábytek a spotřebiče zadarmo nebo málo peněz. Se vším zájemci pomůžeme, ujistíme ho, že na zařizování bytu nebude sám. Nábytek a všechno vybavení pak bude jeho.
- V bytě bude účastník svým vlastním pánem. Přesto by ale je v rámci projektu dobré, aby se s námi jednou týdně sešel, je na něm, jestli u něj doma nebo někde venku. Do ničeho ho nebudeme nutit. Pomoci mu ale můžeme úplně s čímkoliv, co bude potřebovat. Neřešíme jenom klasická poradenská témata, ale pomůžeme mu zařídit elektřinu, poshánět nábytek, najít doktora, jakékoliv drobné provozní věci. *Jsme tady pro vás. Vy si*



budete určovat, co spolu budeme řešit nebo dělat. Je potřeba účastníkům srozumitelně vysvětlit, že se nejedná o klasické poradenství a službu, která ho bude někam směřovat, ale cílem je poskytnout podporu ve všem, co bude účastník potřebovat.

- Abychom mohli podporu poskytovat dobře, budeme potřebovat sdílet informace o účastníkovi s dalšími úřady a službami. Je to pro zájemce ok? Je někdo, s kým si vyloženě nepřeje, abychom informace sdíleli? Vůči komu a čemu máme mlčenlivost?
- Povedeme účastníkovi složku, do všeho bude mít přístup, na materiálech se bude podílet. Cílem není o něm sbírat informace a nějak ho kontrolovat, ale spíš mít přehled o jeho situaci, abychom mu pomohli se v ní lépe vyznat a podporovat. *Vše v hlavě neudržíme.*

Pokud se chce účastník nastěhovat s partnerem, může, ale jenom on je účastník naší služby, partner už ne. Na účastníka je psaná nájemní smlouva, a tudíž nese zodpovědnost za vše, co se v bytě děje i za všechny škody, které udělá jeho spolubydlíci.

Pokud se chce nastěhovat se psem nebo jiným zvířetem, může, ale musí to být v mezích hygieny a dodržování klidu v domě.

Informace od účastníků pro posouzení životní situace

Neděláme dotazníkové šetření. Zájemce předem upozorníme, že pokud na některé otázky odpovídat nechce, tak nemusí. Zeptáme se, jestli si můžeme dělat poznámky nebo rozhovor nahrávat. Vysvětlíme, že nám nejde o nějaké šmírování života, ale rozhovor je pro nás důležitý a chceme si co nejvíc informací uchovat. Na sběr informací nemusíme spěchat, snažíme se, aby rozhovor plynul přirozeně. Používáme techniky motivačních rozhovorů.

Zájemce necháme vyprávět, doptáváme se podrobněji na to, o čem zrovna mluví. Netlačíme na pilu, nevyslycháme. Citlivá témata necháme až na pozdější schůzky.

Nesoustředíme se jen na to, co je špatně, bavíme se i o věcech, které zájemce ve své nepříznivé situaci zvládá. Zajímá nás také jeho motivace ke změně životního stylu a dovednosti, které se chce naučit (zájemce se o nich může vyjadřovat nepřímo).



19.8 Příloha 8 Příkazní smlouva

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

IČ:

Č. účtu:

zastoupená

zapsaná v OR, vedeném KS v Brně

(dále jen „Příkazník“)

a

pan/í xy

nar. 1. 1. 1960, rč: 600101/2222

trvale bytem Někde 6, Brno (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 koncepce sociálního bydlení v Brně (projekt Housing First)", jehož nositelem je Statutární město Brno, a to prostřednictvím uzavřené nájemní smlouvy, jejímž předmětem je pronájem bytu č. 10, nacházející se v budově 91/4, stojící na pozemku p. č. xxx, vše k. ú. xxx (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 zejm. 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 doručenu 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 je 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

V Brně dne

.....
Příkazník

.....
Příkazce

Ukončení příkazní smlouvy

Dodatek č. 1 k Příkazní smlouvě

uzavřené dne

mezi stranami:

Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace
se sídlem
IČ
Č. účtu:
zastoupená
zapsaná v OR, vedeném KS v Brně,
(dále jen „Příkazník“)

a

Jméno, příjmení

nar., r.č.:

trvale bytem

(dále jen „Příkazce“)

Tímto dodatkem se obě smluvní strany dohodly na ukončení Příkazní smlouvy ke dni

Datum

Dále se strany dohodly, že k výše uvedenému dni bude provedeno vyúčtování finančních prostředků Příkazce a eventuální přeplatek bude zaslán Příkazci složenkou na výše uvedenou adresu do 15 dnů ode dne ukončení Příkazní smlouvy.

V Brně dne:

V Brně dne:

.....

Příkazník

.....

Příkazce



19.9 Příloha 9 Souhlas s úschovou klíčů

Souhlas s úschovou klíčů a pravidla pro vstup sociální pracovnice do bytu bez přítomnosti nájemníka

Já (jméno a příjmení)

.....,

narozen

.....,

trvale bytem

Souhlasím s úschovou kopií klíčů (..... ks) od bytu a (..... ks) od vchodu do domu na adrese mého trvalého bydliště.

Klíče budou uschovány u sociální pracovnice referátu pro sociální integraci,
_____, v kanceláři na adrese Koliště 19, Brno, dveře č.
_____.

Sociální pracovnice referátu pro sociální integraci může vstoupit do mého bytu bez mé přítomnosti za těchto podmínek:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

V Brně, dne

Podpis:



19.10 Příloha 10 Fond druhé šance

Fond druhé šance

Účel zřízení Fondu druhé šance

Účelem Fondu druhé šance je prostřednictvím poskytnutí daru předejít ztrátě bydlení či odpojení energií, popř. uhradit nutné náklady spojené s nastěhováním do nového bytu. Cílovou skupinou jsou účastníci projektu “Pilotní testování koncepce sociálního bydlení v Brně”, se kterými je pracováno metodou Housing First. Často se jedná o lidi, kteří žijí osaměle a potýkají se s řadou zdravotních a jiných potíží. Dar z Fondu je poskytován v tíživých a nenadálých situacích, které účastníky ohrožují ztrátou bydlení, přičemž účastníci nemají možnost je řešit vlastními silami nebo všechna jiná řešení selhala. Dar z Fondu tak zabrání ztrátě bydlení a celkovému zhoršení sociální situace. Fond je spravován Platformou pro sociální bydlení, o poskytnutí daru rozhoduje pětičlenná komise na základě předložené písemné žádosti.

Cílová skupina fondu

Příspěvek bude sloužit pouze účastníkům, zařazených do projektu “Pilotní testování koncepce sociálního bydlení v Brně”, kterým je poskytována podpora metodou Housing First.

Podmínky využití fondu

1. Fond slouží pro druhou, případně i další šance, tedy na uhrazení dluhu na nájemném, aby účastník mohl po ukončení nebo neprodloužení nájemní smlouvy narovnat právní vztah, případně uzavřít nájem v dalším sociálním bytě s potřebou komplexní sociální podpory.
2. V případě potřeby uhradit dluh při prodloužování nájemní smlouvy.
3. V případě, že je potřeba účastníka přestěhovat do jiného bytu a uhradit dluh na předchozím nájemném, a to zejména pokud je přestěhování nezbytné pro stabilizaci účastníkovy psychického nebo zdravotního stavu a (nebo) je pro něj setrvání v bytě ohrožující.
4. V případě, že hrozí odpojení od plynu a elektřiny a dluh vznikl kvůli vyúčtování služeb, přičemž nebylo zanedbáno nastavení adekvátních záloh na energie a (nebo) by odpojení účastníka od energií ohrožovalo na zdraví.
5. Četnost využívání fondu a výše jednotlivých darů bude vždy posuzována individuálně u každého účastníka, přičemž o vhodnosti podat žádost rozhoduje vedoucí pracovnice po ústní poradě s klíčovou pracovnící.

Pro poskytnutí daru z fondu musí být navíc splněny tyto podmínky:

- Účastník měl prokazatelně jiné velmi mimořádné výdaje a nájemné nemohl uhradit,



- nebo okolnosti vzniku dluhu na nájemném nemohl účastník ovlivnit (domácí násilí, krátkodobý výkon trestu, zhoršení zdravotního stavu apod.),
- nebo účastník neměl ze zdravotních (i psychických) důvodů možnost zajistit si příjem a dluh uhradit,

- zároveň nebyly více než jednou dávky na bydlení využity na jiný účel než na úhradu nájmu a energií,
- zároveň jsou vyčerpány všechny možnosti pro uhrazení dluhu z jiných zdrojů (bude zřejmé ze žádosti),
- zároveň poskytnutí daru z fondu povede prokazatelně ke stabilizaci bytové situace.

Postup podání žádosti a získání peněz z Fondu druhé šance

- Žádost podává vedoucí týmu HF tajemníkovi komise, přičemž podklady připravuje klíčový pracovníce a účastník.
- Klíčový pracovníce a účastník vyplní oba formuláře žádosti, obsah zkontroluje vedoucí.
- Vedoucí elektronicky předá tajemníkovi komise Fondu druhé šance.
- Tajemník neprodleně přepoše žádosti členům komise, kteří se do 5 dnů od doručení vyjádří k poskytnutí daru.
- Dar bude bezodkladně odeslán na příslušné účty (platba přímo pronajímateli, dodavateli energií atp.).
- Obdarovaný má možnost dar po stabilizaci své situace vrátit, přičemž pak bude dál posuzován jako by mu dar nebyl poskytnut (bude jej moct v případě potřeby čerpat znovu ve stejném roce).

Odborná komise – seznam členů:

Jan Snopek

David Valouch

Helena Křištofová

Renata Haráková

Eliška Černá

Karel Novák

Komise je usnášeníschopná při hlasování 4 členů z 5 a rozhoduje per rollam.



Příspěvek bude poskytnut, pokud bude souhlasit nadpoloviční většina členů komise. Pro schválení daru jsou tedy třeba vždy 3 hlasy pro.

V případě zamítnutí příspěvku uvede tajemník důvody, které dávali členové hlasující proti poskytnutí příspěvku. Vyjádření doručí do 10 pracovních dnů k rukám klíčové pracovnice a jeho prostřednictvím také účastníkovi.

Obsah žádosti

Žádost o dar z Fondu druhé šance má dvě části:

- 1. vyplňuje pracovnice společně s účastníkem nebo účastník sám a obsahuje
 - osobní údaje,
 - zdůvodnění žádosti,
 - podpis účastníka
- 2. vyplňuje klíčový pracovnice účastníka a obsahuje
 - Popis životní situace účastníka.
 - Zhodnocení spolupráce účastníka s klíčovou pracovnicí
 - Zdůvodnění žádosti o příspěvek
 - Jak se do situace účastník dostal?
 - Jaké kroky jsou učiněny pro řešení situace?
 - Jaké jsou jiné možnosti?
 - Pracovnice s účastníkem doloží všechny příjmy za posledních 6 měsíců, náklady na bydlení a další důležité platby – přehledně v bodech
 - Zhodnocení spolupráce vedoucí pracovnic
 - Plán stabilizace situace

19.11 Příloha 11 Dohoda o poskytování informací

DOHODA O POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

V projektu Housing First dodržují pracovníci mlčenlivost. To znamená, že bez vašeho souhlasu o vás nebudou s nikým, kromě členů týmu Housing First, mluvit, nikomu o vás nebudou poskytovat informace. Z povahy zákona a některých úředních postupů ale tuto mlčenlivost nemůžou dodržovat vždy.

- Při jednání s úřady (Úřad práce, Probační a mediační služba, MSSZ, ...) se budou snažit jednat ve vašem zájmu, vždy ale v mezích zákona a nebudou úřadům poskytovat nepravdivé informace.
- V rámci součinnosti mají pracovníci povinnost oznamovat informace o vás jiným oddělením a odborům města (Oddělení sociální kurátoři, Oddělení sociálního začleňování, Bytový odbor, Odbor správy majetku, úřady městských částí, domovní správy městských částí atd.)
- Na všechny obyvatele ČR se vztahuje podle trestního zákoníku oznamovací povinnost. Ta se vztahuje mimo jiné na tyto případy:
 - o Výroba drog
 - o Vražda, zabití, těžké ublížení na zdraví
 - o Loupež, vydírání
 - o Obchodování s lidmi, zneužití dítěte k výrobě pornografie
 - o Znásilnění, týrání svěřené osoby

Při všech ostatních jednáních dodržují pracovníci mlčenlivost. Někdy je ale může být i pro vás jednodušší, pokud některé informace o vás můžou sdílet například s dalšími sociálními pracovníky, se kterými spolupracujete, nebo se členy vaší rodiny. Viz tabulku na druhé straně listu

S výše uvedeným souhlasím v souvislosti se zapojením do projektu Housing First.

Svým podpisem rovněž výslovně prohlašuji, že jsem je/a řádně informován/a, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, a že mohu svůj souhlas kdykoli odvolat.

Osobní údaje budou správcem zpracovávány na základě tohoto souhlasu po dobu nezbytnou k naplnění shora uvedeného účelu.

Tento souhlas lze kdykoliv odvolat, a to prostřednictvím vlastnoručně podepsané listiny doručené na adresu správce: Statutární město Brno – Magistrát města Brna, Odbor sociální péče, Koliště 19, 601 67 Brno, prostřednictvím datové zprávy doručené do datové schránky správce (ID DS: a7kbrn) nebo e-mailu se zaručeným elektronickým podpisem doručeného na adresu (posta@brno.cz), vždy s uvedením předmětu „odvolání souhlasu se zpracováním osobních



údajů“. Správce informuje, že odvoláním tohoto souhlasu není dotčena zákonnost zpracování osobních údajů správcem založená na tomto souhlasu před jeho odvoláním.

Správce plní prostřednictvím tohoto dokumentu níže také informační povinnost vůči poskytovateli souhlasu ve smyslu čl. 13 GDPR.

Zpracovávané osobní údaje nebudou správcem předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci.

Poskytnuté osobní údaje nebudou použity k rozhodování čistě na bázi automatizovaného zpracování, ani profilování.

Správce tímto informuje poskytovatele souhlasu o jeho právu požadovat za podmínek stanovených GDPR od správce přístup k osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, jejich přenos, popřípadě jejich omezení zpracování. Uvedená práva je poskytovatel souhlasu oprávněn uplatnit na shodných adresách a shodným způsobem jako odvolání souhlasu.

Správce tímto informuje poskytovatele souhlasu o právu na konzultaci řádného zpracování jeho osobních údajů s pověřencem pro ochranu osobních údajů jmenovaným správcem, kontaktní údaje pověřence Ing. Bronislav Špaček, Husova 5, Brno.

Správce informuje žadatele, že kompletní informace o realizovaných zpracováních osobních údajů a o právech subjektů údajů dle GDPR jsou uveřejněny na webových stránkách (<https://www.brno.cz/GDPR> v sekci Ochrana osobních údajů). V případě, že se domníváte, že zpracováním Vašich osobních údajů dochází k porušení GDPR, máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Tento souhlas poskytuji na základě své skutečné, svobodné a vážné vůle.

V Brně, _____

Podpis



Organizace	Osoba	Informace, které nesdělovat	Informace, které je možné sdělovat



DOHODA O POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

V programu Housing First dodržují pracovníci mlčenlivost. To znamená, že bez vašeho souhlasu o vás nebudou s nikým, kromě členů týmu Housing First, mluvit, nikomu o vás nebudou poskytovat informace. Z povahy zákona a některých úředních postupů ale tuto mlčenlivost nemůžou dodržovat vždy.

- Při jednání s úřady (Úřad práce, Probační a mediační služba, MSSZ, ...) se budou snažit jednat ve vašem zájmu, vždy ale v mezích zákona a nebudou úřadům poskytovat nepravdivé informace.
- V rámci součinnosti mají pracovníci povinnost oznamovat informace o vás jiným oddělením a odborům města (Oddělení sociální kurátoři, Oddělení sociálního začleňování, Bytový odbor, Odbor správy majetku, úřady městských částí, domovní správy městských částí, atd.)
- Na všechny obyvatele ČR se vztahuje podle trestního zákoníku oznamovací povinnost. Ta se vztahuje mimo jiné na tyto případy:
 - Výroba drog
 - Vražda, zabití, těžké ublížení na zdraví
 - Loupež, vydírání
 - Obchodování s lidmi, zneužití dítěte k výrobě pornografie
 - Znásilnění, týrání svěřené osoby

Při všech ostatních jednáních dodržují pracovníci mlčenlivost. Někdy je ale může být i pro vás jednodušší, pokud některé informace o vás můžou sdílet například s dalšími sociálními pracovníky, se kterými spolupracujete, nebo se členy vaší rodiny. Viz tabulku na druhé straně listu

S výše uvedenými informacemi jsem seznámen/a a stvrzuji, že výše uvedené osoby mohou být informovány o výše popsaných informacích o mé osobě.

Jméno a příjmení:
Datum narození:

V Brně, _____

Podpis

19.12 Příloha 12 Vyhodnocení „Fidelity scale“ podle amerického originálu Pathways to Housing

V rámci vyhodnocování věrnosti brněnského Housing First pro jednotlivce americkému originálu Pathways to Housing je týmem ve spolupráci s metodičkou projektu provedeno sebezposouzení podle „Housing and Services Projekt Self-Assessment Survey“ (Gilmer, Stefancic, Sklar, Tsemberis, 2013) v pěti základních doménách:

- Proces zabydlení.
- Bydlení a služby.
- Filosofie služby.
- Typy služeb.
- Struktura týmu.

Proces zabydlení

Doména vztahující se k procesu zabydlení řeší zejména otázky týkající se výběru typu bydlení a sousedství pro účastníky projektu. Dále se věnuje dostupnosti bydlení skrze dávky na bydlení, časovému intervalu, v jakém se účastníci projektu stěhují do bydlení (od výběru do projektu) a pomoci pracovníků s vybavením bytu.

Tým Housing First se v této doméně shoduje s americkým originálem v 57 % (16 z 28 maximálních bodů). Proces zabydlení se ukazuje jako velmi specifický pro české prostředí, zejména také spolupráci s městskými částmi a magistrátem, kdy si účastníci projektu vzhledem k omezené nabídce nemohou příliš vybírat bytovou jednotku či sousedství. Stejně tak doba nastěhování do bytu je delší vlivem složitých schvalovacích mechanismů. Toto jsou faktory, které jsou dány systémově a nemohou být ovlivněny ze strany samotného týmu poskytujícího podporu účastníkům projektu.

Bydlení a služby

V této sekci se tým zabývá tématy požadavků na účastníky projektu při získání městského bydlení a setrvání v něm. Řešeny jsou náležitosti nájemních smluv a aktivity týmu v situaci ztráty bydlení.

Tým Housing First se podobá americkému originálu v 92 % (získal 22 z 24 bodů). V této doméně proto můžeme mluvit o vysoké podobnosti s americkým Pathways to Housing.

Filosofie služby

V doméně Filosofie služby se zjišťovala podobnost s principy Housing First přístupu, zejména z hlediska požadavků na účastníky projektu s duševním onemocněním a aktivním užíváním návykových látek. Obecně tým odpovídá na otázky k individuálním

plánům, specifickým intervencím k různým oblastem životní situace a výběru typu, frekvenci a intenzitě služeb.

Brněnský tým Housing First je z 88 % podobný americkému originálu (tým skóroval 36 z celkových 41 bodů). V této doméně tedy opět můžeme potvrdit vysokou podobnost původnímu Pathways to Housing.

Typy služeb

V této části tým hodnotil, jaké služby projekt účastníkům nabízí, v oblasti udržení bydlení, léčby závislostí (včetně služeb peer pracovníků), zaměstnanosti, vzdělávání, fyzického zdraví a sociální reintegrace.

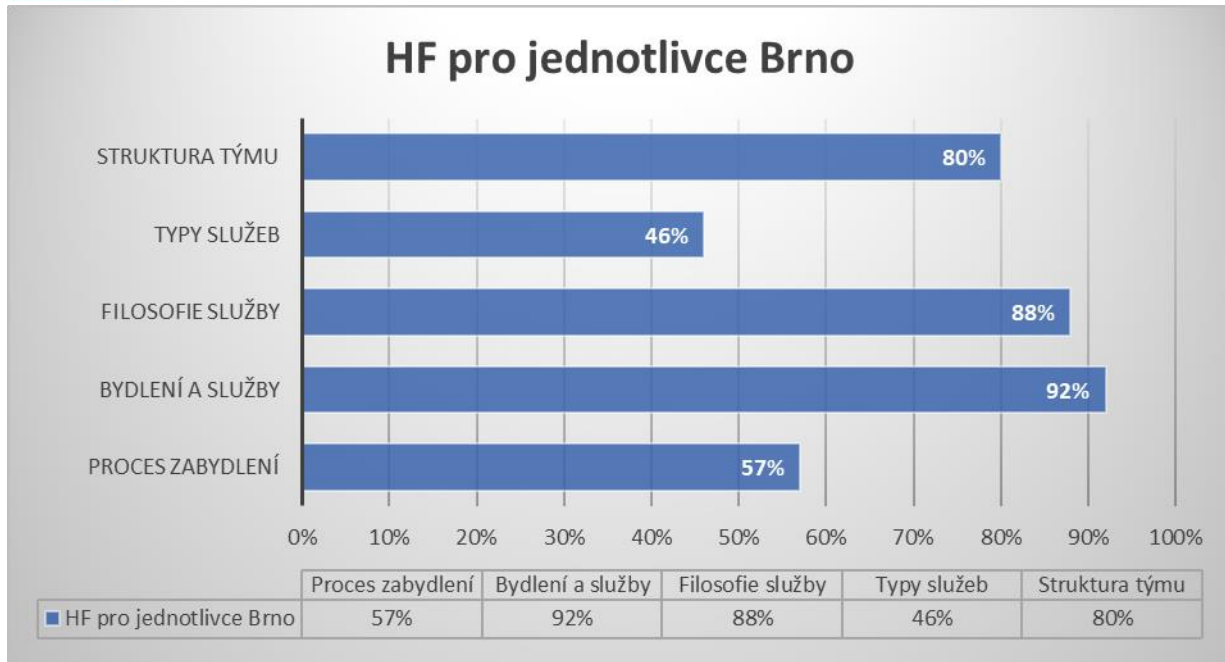
Tým Housing First zde dosahuje nejnižšího skóre 46% věrnosti americkému originálu (19 z 41 bodů). Také tato doména (stejně jako doména procesu zabydlení) se ukazuje specificky kontextuální v českém prostředí. Maximálního počtu bodů by tým dosáhl, pokud by účastníky projektu zapojoval například do komunitně orientovaného dobrovolnictví, vzdělávání komunitního typu, veřejně prospěšných zaměstnání pro komunitu a podobně. Tyto služby však v českém kontextu nejsou pro účastníky s komplexními potřebami vůbec dostupné. Stejně tak zaměstnávání peer pracovníků je v mnohých organizacích teprve v počátcích, oproti relativně dlouhé tradici peer práce v zahraničí.

Struktura týmu

V poslední posuzované doméně tým hodnotí, jaký je typický poměr účastníků projektu na pracovníci, počet minimálních kontaktů s účastníky projektu za měsíc, frekvenci týmových porad a příležitosti pro účastníky k zapojení do fungování celého projektu.

Tým Housing First skóroval 24 z 30 body a dosáhl tak 80% podobnosti americkému originálu, což můžeme označit za relativně vysokou podobnost. Rezervy tým odhalil zejména v zapojování účastníků projektu do jeho fungování a ve frekvenci setkávání pracovníků k plánování a revizi služeb pro účastníky projektu.

Výstupy sebehodnocení týmu shrnuje následující tabulka:



Celková podobnost (věrnost) brněnského projektu pro jednotlivce americkému projektu činí 71 % (skóre 117 bodů z celkových 164 bodů).