

Metodika sociální práce  
v sociálním bydlení



# Úvod do tématu sociální práce v sociálním bydlení



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# Metodika sociální práce v sociálním bydlení

## Úvod do tématu sociální práce v sociálním bydlení

### **Rok vydání**

2019

### **Hlavní editoři**

Marek Mikulec, Martina Šnejdrová

### **Editor brožury**

Marek Mikulec

### **Autoři podkapitol**

Jakub Čihák, Jan Husák, Zuzana Machová, Marek Mikulec, Jitka Modlitbová,  
Dana Nedělníková, Hana Pazlarová, Jan Sládek, Linda Sokačová, Eliška Vrabcová

Metodika vznikla v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003539, který je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Realizátorem projektu je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

## OBSAH SEŠITU

Předmluva .....	5
Úvod.....	6
Sociální práce v sociálním bydlení .....	8
Sociální bydlení v Konceptci sociálního bydlení ČR 2015-2025 .....	10
Legislativní ukotvení.....	20
Spolupráce jako předpoklad sociální práce v sociálním bydlení.....	24
Možnosti obcí při řešení podpory bydlení .....	34
Role sociálního pracovníka a problematika kontroly.....	40
Osoby v bytové nouzi, pro které se nám nedaří najít bydlení .....	44
Zdroje .....	48

## Vážené čtenářky, vážení čtenáři,

metodika sociální práce v sociálním bydlení, která je jedním z hlavních výstupů projektu Ministerstva práce a sociálních věcí s názvem „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, vznikla za spoluúčasti téměř 25 odborníků ve snaze poskytnout sociálním pracovníkům na obecních úřadech, v sociálních službách i na Úřadech práce ČR a v dalších institucích, kteří pracují nebo budou pracovat s klienty<sup>1</sup> v sociálním bydlení, ucelený přehled hlavních témat, s nimiž se patrně setkají a budou je řešit. Naším cílem byla zejména praktická využitelnost pro pracovníky v přímém kontaktu s cílovými skupinami sociálního bydlení, čemuž napomáhá i forma jejího vydání v podobě sešitů, věnující se jednotlivým okruhům témat. Současně chceme tímto materiálem přispět k postupnému sjednocování praxe sociální práce na obecních úřadech v rámci přenesené<sup>2</sup> i samostatné působnosti<sup>3</sup> a poskytnout návod k její praktické realizaci v místech, kde se sociálnímu bydlení obce začínají systematictěji věnovat. Věřím, že Metodika sociální práce v sociálním bydlení splní svůj účel a bude zejména Vám, pracovníkům s cílovou skupinou, nápomocna ve Vaší náročné profesi.

**Mgr. et Bc. David Pospíšil, DiS.**

ředitel odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení

<sup>1</sup> V metodice jsou termíny klient a uživatel využívány jako synonyma s vědomím nuancí, které se k uvedeným termínům vážou (viz Smutek, 2006; Janebová, 2014).

<sup>2</sup> Sociální práce je na obcích poskytována v rámci přenesené působnosti na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ve smyslu zákona č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností. Přenesená působnost obecních úřadů:

- podle čl. 105 Ústavy lze svěřit orgánům samosprávy výkon státní správy jen, pokud tak stanoví zákon – výkon státní správy je tedy přenášen na orgány obce, jako na územní samosprávné celky,
- pověřený obecní úřad slouží pro účel výkonu přenesené působnosti – vedle přenesené působnosti v základním rozsahu svěřeném obci vykonává v rozsahu svěřeném zvláštními zákony přenesenou působnost ve správním obvodu určeném prováděcím předpisem,
- pokud obec není schopna zabezpečit výkon základní přenesené působnosti a ani si nezajistí (popř. se ani nepokusí) uzavření veřejnoprávní dohody o zajišťování výkonu přenesené působnosti s jinou obcí, zajistí výkon přenesené působnosti stát,
- za obecní úřad obce s rozšířenou působností se považují ty obecní úřady, které vedle obvyklé přenesené působnosti stanovené v § 61 odst. 2 zákona o obcích a vedle přenesené působnosti pověřeného obecního úřadu dle ust. § 64 zákona o obcích vykonávají ještě další přenesenou působnost, kterou jim jmenovitě jakožto obecním úřadům obcí s rozšířenou působností svěřuje zvláštní zákon, a to ve správním obvodě určeném prováděcím právním předpisem, v daném případě vyhláškou Ministerstva vnitra.

<sup>3</sup> Záležitosti existence obce a jejich územních změn v samostatné působnosti: záležitosti vnitřní organizace obce; spolupráce obce s jinými subjekty; zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku; rozpočtové hospodaření; hospodaření s obecním majetkem; podnikatelské aktivity obce; zakládání a zřizování právnických osob a organizačních složek obcí; záležitosti rozvoje obce.

# Úvod

Marek Mikulec

Sociální práce v sociálním bydlení představuje tematicky velmi rozsáhlou oblast, kterou autoři a autorky textů systematicky a komplexně zpracovávají v předkládaném materiálu – Metodice sociální práce v sociálním bydlení. Přestože jsou jednotlivá témata vzájemně úzce provázána, členili jsme texty do tematicky ohraničených celků – sešitů, kterých je celkem šest. Věříme, že v takto nastavené struktuře je materiál přehlednější a funkčnější. Každý ze sešitů tak má možnost zaměřovat se na určitý segment sociální práce v sociálním bydlení.

První sešit **Úvod do tématu** – sociální práce v sociálním bydlení obsahuje základní charakteristiky sociální práce, dále obsáhlou kapitolu o sociálním bydlení v Koncepci sociálního bydlení ČR 2015–2025, která tvoří základní ideový a terminologický rámec celé této metodiky. Oblast bydlení je velmi komplexní a jejím legislativnímu ukotvení se věnují národní i mezinárodní dokumenty. Nosným tématem, na němž závisí funkční nastavení systému sociálního bydlení, je oblast spolupráce a vymezení relevantních aktérů. Nezastupitelnou roli pro osoby v bytové nouzi mají obce, protože mají možnosti, jak jim pomoci. Je však třeba stále vyvažovat problematiku kontroly a klást důraz na misi sociální práce. Jelikož je potřeba sociálního bydlení a poptávka po něm mnohonásobně vyšší, je potřeba věnovat se i osobám v bytové nouzi, pro které se nedaří najít bydlení.

Druhý sešit **Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení** se v úvodní kapitole zaměřuje na prevenci ztráty bydlení, protože její správné systémové nastavení může významně snížit počty domácností, které by se ocitly v bytové nouzi. Každá spolupráce s klientem má svou úvodní fázi, pro kterou jsou důležité principy, na nichž je budována. Po přidělení sociálního bytu podporuje sociální pracovník klienta při zabydlování, následně společně tvoří individuální plán, který je výstupem jejich vyjednávání a vzájemné dohody. Podpora v sociálním bytě je průběžná a reflektuje individuální potřebnost. Z různých důvodů však spolupráce může skončit. Na realizaci celého procesu spolupráce má vliv prostředí, v němž se odehrává. Pozitivní vliv má participace osob v bytové nouzi, protože se jedná o způsob uschopňování lidí podílet se na všech rozhodnutích a aktivitách, které ovlivňují jejich životy.

Třetí sešit **Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení** se zaměřuje na: vedení domácnosti (tedy činnosti jako běžná údržba, úklid); door management, který představuje literaturou prozatím příliš nezpracované téma, ale pro udržení si bydlení a nastavení vztahů domácnosti v rámci sousedství je zásadní; finanční gramotnost a hospodaření s penězi, protože nepříznivou finanční situaci a zadlužení či předlužení řeší většina domácností v bytové nouzi; hygienu, zdraví a výživu, protože se jedná o nedílné součásti lidského života a jejich zanedbávání či nedostatečná pozornost může představovat dlouhodobé zdravotní dopady; podporu při budování režimu dne, zvláště v domácnostech, kde nebylo příliš zkušeností s opakujícími se denními aktivitami a povinnostmi; podporu

sociálních kontaktů klienta, vztahů s rodinou a blízkými, protože díky sociálnímu bydlení a stabilizaci domácnosti je prostor na jejich zlepšování; podporu při hledání bydlení na trhu s byty, protože sociálních bytů není dostatečné množství; podporu při hledání zaměstnání, protože stabilní bydlení a vytvořené zázemí umožňuje zaměřit se i na tuto oblast; podporu při jednání na úřadech či při získávání sociálních dávek na bydlení, jelikož si vyžaduje dobrou orientaci ve spisech a vyjednávací schopnosti, s čímž mohou domácnosti potřebovat pomoci; právní podporu a poradenství, k níž jsou potřeba poznatky z oboru práva a specializované pracovní pozice a služby.

Čtvrtý sešit **Specifika práce s vybranými cílovými skupinami sociálního bydlení** se věnuje mladým lidem po odchodu z náhradní rodinné a ústavní péče, lidem bez domova se specifickým zaměřením na lidi mezi ulicí, azylovým domem a ubytovnou, lidem se zdravotním postižením, lidem s duševním onemocněním a duální diagnózou a seniorům. Pro sociální pracovníky je důležité specifické nároky cílových skupin reflektovat a nabízet podporu v odpovídající formě a rozsahu. Důležitým aktérem při práci s uvedenými cílovými skupinami jsou neziskové organizace, které mohou pomáhat saturovat specifické potřeby klientů.

Pátý sešit **Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení** představují konkrétní náměty pro řešení problematických situací, které mohou při spolupráci s klienty v sociálním bydlení nastat, resp. jimž budou sociální pracovníci čelit. Jedná se o riziko diskriminace a porušení ochrany osobních údajů; konflikt se zákonem o ochraně osobních údajů; nespolupracujícího klienta; situace, kdy dochází k neplacení nájmu, služeb a energií; ničení domácnosti; práci s agresí a krizové situace při práci s klientem; téma krizových intervencí a práci s relapsem; udržování hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem; trauma a práci s klientem.

Šestý sešit **Přílohy** má čtyři části, které se věnují kritériím pro přidělování sociálních obecních bytů, typologii bezdomovství ETHOS, legislativnímu ukotvení bydlení v národních a mezinárodních dokumentech. Součástí je i návrh struktury lokální koncepce sociálního bydlení.

Aby byl materiál přehledný, volili jsme pro jednotlivé kapitoly stejnou strukturu – v úvodu každé kapitoly jsou uvedena „klíčová sdělení“, následuje část „úvod do tématu“ (představení základní terminologie), dále „problémová místa, rizika a možná řešení“ a závěrem „otázky k zamyšlení“, které čtenáře navádí k zamyšlení nad situací ve vlastní obci či nad přímou prací s klientem.

V rámci České republiky se jedná o první takto ucelený materiál a chceme jím nejen obecně přispět k rozvoji a ukotvování sociální práce v sociálním bydlení, ale i pomoci konkrétním kolegům a kolegyním při jejich každodenní práci s klienty. Materiál vznikl jako společné dílo širokého autorského kolektivu, tak aby se jednotlivým tématům věnoval vždy odborník s rozsáhlou zkušeností v dané oblasti. K výsledné podobě přispěla i řada připomínek kolegů z obcí a městských částí po celé České republice, kteří se zapojili do externího oponentního procesu. Všem těmto lidem patří dík za jejich společnou práci, která vyústila v materiál, jenž nyní držíte v ruce.

# SOCIÁLNÍ PRÁCE V SOCIÁLNÍM BYDLENÍ

Marek Mikulec, Hana Pazlarová

## Klíčová sdělení

- Sociální práce s klienty v sociálním bydlení je jedním ze základních předpokladů úspěšného setrvání klienta v bydlení.
- Míra intenzity podpory, formy a metody sociální práce musí být stanoveny individuálně podle situace a potřeb klienta.
- Ne všechny domácnosti v sociálním bydlení potřebují současně podporu sociální práce.
- Činnosti přímo spojené s úspěšným udržení klienta v bydlení tvoří základní cíl sociální práce v sociálním bydlení.
- Podle kapacit obce/organizace lze klienta v sociálním bydlení podporovat i v dalších souvisejících oblastech.

## Úvod do tématu

Cílem sociální práce v *oblasti bydlení* je včasná identifikace domácností ohrožených ztrátou bydlení a práce na udržení si standardního bydlení.<sup>4</sup>

Cílem sociální práce v *oblasti sociálního bydlení* je stabilizace zabydlené domácnosti, práce na udržení si bydlení a následné a postupné řešení oblastí, které si klient se sociálním pracovníkem nastaví v individuálním plánu.<sup>5</sup>

Domácnosti v sociálním bydlení mají různě dlouhou potřebu jeho využití, proto je důležité, aby tuto individuální délku potřebnosti reflektovalo nastavení systému sociálního bydlení. Jsou domácnosti, kde sociální bydlení představuje krátkodobou či střednědobou etapu spojenou s určitou životní fází či situací, ale jsou také domácnosti, kde je sociální bydlení a s ním spojená podpora dlouhodobým či trvalým řešením jejich bytové situace. Funkční nastavení systému sociálního bydlení musí tuto rozdílnou potřebnost reflektovat.

<sup>4</sup> Detailně o prevenci ztráty bydlení viz sešit 2 Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení, kapitola Prevence ztráty bydlení.

<sup>5</sup> Detailně o individuálním plánu viz sešit 2 Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení, kapitola Práce s individuálním plánem.

Cílovou skupinu sociálního bydlení představují domácnosti s různou potřebností intenzity spolupráce a s tím souvisejícím rozsahem a strukturou témat k řešení se sociálním pracovníkem.

### **Minimální standard sociální práce v sociálním bydlení**

Podpora klienta v sociálním bydlení je velmi komplexní činnost, která často zahrnuje i aktivity bezprostředně nesouvisející s bydlením, ale týkající se také jeho osobnostního rozvoje, nového životního stylu, podpory dílčích kompetencí apod. Přesto považujeme za užitečné vymezit *minimální rozsah podpory a činností*, které by měly být nabídnuty každému klientovi v sociálním bydlení.

Obecně lze tento *minimální standard vymezit jako činnosti bezprostředně související s udržemím bydlení*, a to na úrovni přímé práce s klientem, který již sociální bydlení získal.

Konkrétní činnosti spadající do minimálního standardu jsou následující:

- *Získání potřebných informací* – je prvním krokem, kdy sociální pracovník získává informace v rámci sociálního šetření (od klienta a z dalších zdrojů); na tuto fázi navazuje vyhodnocení jeho situace.
- *Vyhodnocení situace klienta* – potřeby klienta v oblasti bydlení, zhodnocení bytových potřeb a možností klienta, předchozí zkušenosti s bydlením, finanční zajištění nákladů spojených s bydlením, osobní předpoklady k soužití v sousedství, vyhodnocení příjmové situace klienta, vyhodnocení rodinných a dalších sítí klienta.
- *Vytvoření individuálního plánu spolupráce* – na základě vyhodnocení společně s klientem naplánovat dílčí kroky a aktivity spojené s bydlením a jeho udržemím. Plán je třeba průběžně vyhodnocovat a upravovat podle aktuální situace a potřeb klienta.
- *Průběžná podpora* – podpora klienta v rozsahu a oblastech podle individuálního plánu (např. podpora soužití se sousedy, zajištění prostředků na pokrytí nákladů spojených s bydlením, práce s relapsem, řešení dluhů apod.). Spolupráce je nastavená v individuální intenzitě a může se měnit v čase.
- *Ukončení spolupráce* – ať už je důvod ukončení spolupráce jakýkoliv, je součástí procesu práce, který by měl být řádně uzavřen, a je přirozenou součástí spolupráce.



# SOCIÁLNÍ BYDLENÍ V KONCEPCI SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ ČR 2015–2025

Linda Sokačová

## Klíčová sdělení

- Sociální bydlení je bydlení poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženým (lidé vynakládající na bydlení nepřiměřenou výši příjmů).
- Sociální bydlení je poskytováno za specifických smluvních podmínek nájmu a v souladu s určitými principy.
- Uživatelům sociálního bydlení je v případě potřeby poskytována podpora formou sociální práce.
- Sociální bydlení je na místní úrovni poskytováno vždy formou bydlení v bytech, přičemž může být propojeno na sociální služby.
- Sociální služby – např. azylové domy – tvoří záchrannou síť pro lidi v bytové nouzi.

## Úvod do tématu

*Sociální byt*<sup>6</sup> je standardní zkolaudovaný byt nacházející se (zpravidla) mimo sociálně vyloučené lokality, který je přidělován na základě posouzení bytové nouze. Sociálně vyloučenou lokalitou se rozumí území nebo oblast obývaná významnou měrou osobami,

<sup>6</sup> Parametry sociálního bydlení nastavuje také výzva IROP na sociální bydlení (č. 79, č. 80 v roce 2018) ve Specifických pravidlech – sociální bydlení splňuje stavebně-technické parametry dané stavebními předpisy budov pro bydlení; sociálním bytem se rozumí standardní bytová jednotka se základním vybavením bez nábytku (byt bude vybaven umyvadlem, sprchou nebo vanou, WC, kuchyňskou linkou, varnou deskou a troubou); sociální bydlení je určeno osobám z cílových skupin, tj. osobám v bytové nouzi; sociální byt musí být umístěn v zastavěném nebo zastavitelném území podle územního plánu; sociální bydlení musí být umístěno v lokalitě, která nevede k segregaci cílové skupiny; pořízené či rekonstruované bytové objekty sociálního bydlení musí být umístěny v běžné zástavbě s občanskou vybaveností; v lokalitě musí být zajištěna veřejná doprava; projekt sociálního bydlení musí naplňovat všechny požadavky na občanskou vybavenost (IROP, MMR, 2018, Kolová výzva č. 80, online).

<sup>7</sup> Tato metodika vychází z národní Konceptce sociálního bydlení ČR 2015–2025, proto je primárně uvedena definice sociálního bytu z ní vycházející. Do budoucna by bylo vhodné sjednotit definice sociálního bydlení.

kteří jsou sociálně vyloučené nebo jsou ohrožené sociálním vyloučením. Sociálně vyloučené lokality se velice často vyznačují velmi specifickými územními a sociálními charakteristikami. Poskytování bydlení v sociálním bytě je doprovázeno nabídkou výkonu činností sociální práce, přičemž její míra závisí na potřebách klienta a výsledku sociálního šetření dané domácnosti, její intenzita a frekvence jsou určovány vždy individuálně s ohledem na konkrétní situaci v domácnosti a posouzení sociální, zdravotní či ekonomické situace jejích členů.

V případě obyvatel sociálních bytů, kteří podporu sociální práce nepotřebují nebo přestali potřebovat, se poskytované sociální bydlení bez podpory sociální práce někdy označuje jako *dostupné bydlení*.

Místní systém sociálního bydlení může obsahovat také prvek *krizového bydlení*, které představuje rychlý nástroj pomoci v krizových situacích. Zpravidla se jedná o sociální službu azylový dům nebo speciálně vyčleněné byty, které podléhají zrychleným postupům při schvalování nájemní smlouvy či smlouvy o ubytování. Jde o krátkodobé formy ubytování, zpravidla poskytované nejdéle na dobu jednoho roku.

## Přístupy k ukončování bezdomovectví – bydlení především a prostupné bydlení

Bezdomovectví považujeme za extrémní formu sociálního vyloučení, jehož řešení vyžaduje komplexní přístup. Způsoby řešení bezdomovectví můžeme rozdělit do dvou základních přístupů – bydlení především (Housing First) a prostupné bydlení (Housing Ready).

### **Bydlení především (Housing First)<sup>7</sup>**

Housing First je nejznámější příklad přístupu Housing-led, který představuje efektivní přístup při řešení bezdomovectví.<sup>8</sup> Termín „housing-led“ byl vytvořen porotou Evropské konsensuální konference k bezdomovectví<sup>9</sup> za účelem popsat všechny *politické reakce na bezdomovectví*, které zlepšují přístup ke stabilnímu bydlení a zvyšují kapacity v oblasti prevence a poskytování pohyblivé podpory lidem v jejich domovech dle míry jejich potřeb.<sup>10</sup> Tyto přístupy představují výrazný odklon od prostupného bydlení (Housing Ready, starcaise).

<sup>7</sup> Pleace (2017).

<sup>8</sup> FEANTSA (2013), online.

<sup>9</sup> European Consensus Conference on Homelessness (2010), online.

<sup>10</sup> FEANTSA (2011), online.

Přístup Housing-led zahrnuje politiky řešení bezdomovectví, které se zaměřují převážně na:<sup>11</sup>

- co nejrychlejší přístup k trvalému bydlení pro osoby bez domova;
- prevenci ztráty bydlení cíleně zaměřenou na osoby ohrožené bezdomovectvím;
- zajištění individuální a na potřebách založené podpory pro bývalé osoby bez domova a osoby ohrožené bezdomovectvím.<sup>12</sup>

Bydlení především neboli „Housing First“ představuje klíčový koncept v kontextu přístupu Housing-led. Housing First vznikl v New Yorku na začátku devadesátých let.<sup>13</sup> Primární cílovou skupinou jsou lidé bez domova, kteří mají špatný zdravotní stav, jsou závislí na alkoholu či jiných návykových látkách, mají vážná duševní onemocnění a další zdravotní omezení. Postupně se však ukázalo, že tento koncept je efektivní také pro osoby, které trpí dlouhodobým či opakovaným bezdomovectvím a které jsou ohroženy ztrátou domova.

Základní principy konceptu:<sup>14</sup>

- bydlení je lidské právo,
- možnost volby a kontrola na straně klientů (naslouchání a respektování názorů lidí využívajících tuto službu),
- oddělení bydlení a podpory (např. bydlení není podmíněno požadavkem, aby klient podstoupil protialkoholní léčbu),
- zaměření na zotavení (důraz na individuální prospěch a smysluplnost s důrazem na rozhodování a směřování svého života),
- minimalizace rizik neboli „harm reduction“ (holistický přístup založený na celou osobnost např. při užívání drog a alkoholu, usiluje o řešení všech příčin a následků, nikoliv pouze detoxikační léčbu),
- aktivní zapojení bez donucení,
- individuální plánování,
- flexibilní podpora na potřebnou dobu.

Jako primární aktivita tohoto konceptu je poskytnutí bydlení, tedy domova. Domov je totiž výchozím bodem pro sociální integraci, poskytuje bezpečí, stabilitu, přináší kontrolu nad svým životem a díky domovu máme prostor ke stanovení svých dalších priorit. Tím se tento koncept liší od služeb pro lidi bez domova, které se v rámci svých programů snaží tyto osoby na bydlení připravit ještě předtím, než bydlení získají (prostupné bydlení). Po získá-

<sup>11</sup> FEANSTA (2013), online; srovnej s O'Sullivan (2012), online.

<sup>12</sup> Taková podpora se zaměřuje na problémy, jako je placení nájmu, sociální inkluze, zaměstnání, zdraví a duševní pohoda. Přístup klade důraz na poskytování této podpory přímo v bydlení, dříve než by došlo k přestěhování. Podpora je na flexibilní (individuálně nastavené) bázi spíše než na institucionálním nastavení. (FEANTSA, 2013: 5, online)

<sup>13</sup> Viz např. Padgett, Henwood, Tsemberis (2016).

<sup>14</sup> Pleace (2017: 20).

ní bydlení je dále těmto osobám poskytována vysoká míra sociální podpory, která cílí zejména na udržení si bydlení, zdraví, životní spokojenost a sociální integraci.

### **Prostupné bydlení (Housing Ready)<sup>15</sup>**

Přístup postupného, vícestupňového bydlení či bydlení až po přípravě je založený na předpokladu, že lidé bez domova je nutné nejprve na samostatné bydlení připravit. Lidem bez domova je umožněn vstup do systémů postupného bydlení a postup jednotlivými stupni systémů na základě splnění kritérií, obvykle zjišťujících míru jejich „kompetenci“ k bydlení. Získání standardního bydlení je tedy posledním krokem sociální integrace.

Tento přístup pojímá bezdomovecství jako dlouhodobý a složitý proces, nikoliv jako stav. Cílem je pomoci lidem v bytové nouzi (osobám ohroženým ztrátou bydlení a osobám bez domova) získat znovu standardní bydlení a integrovat je zpět do společnosti za pomoci komplexního a postupného řešení jejich tíživé situace. Důraz se klade především na individuální přístup, zásluhovost a motivaci.

Tento přístup dělí bydlení do tří stupňů:

- krizové ubytování (okamžitá pomoc v bytové nouzi),
- tréninkové bydlení (upevňování kompetencí a návyků samostatného bydlení),
- dlouhodobé sociální bydlení.

Od 90. let minulého století se přístup postupného bydlení v ČR začal prosazovat jako vůdčí způsob řešení problematiky lidí v bytové nouzi. Klíčovými aktéry nabízejícími postupný model bydlení se spolu s obcemi stali poskytovatelé registrovaných sociálních služeb, kteří vybudovali navazující služby sociální prevence (terénní programy, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, pobytové sociální rehabilitace, domy na půl cesty a další). Nicméně, jak se ukazuje v praxi, systémy postupného bydlení v ČR jsou často velice odlišné a potýkají se s nejrůznějšími problémy (např. nízká efektivita sociální integrace, „zacyklení“ uživatelů v nižších, obvykle nestandardních formách bydlení, nedostatečná kapacita pro práci s osobami s komplexními potřebami, nedostatek standardních bytů atd.).<sup>16</sup>

Agentura pro sociální začleňování vytvořila metodiku postupného bydlení<sup>17</sup> a manuál dobré praxe<sup>18</sup> pro obce, které poskytují podrobné informace využitelné pro vytváření

<sup>15</sup> Viz Sládek, Snopek (2014); Snopek, Matoušek (2014).

<sup>16</sup> Kocman, Klepal (2016).

<sup>17</sup> Snopek, Matoušek (2014).

<sup>18</sup> Sládek, Snopek (2014).

místních systémů. Agentura také zveřejnila evaluaci prostupného bydlení<sup>19</sup>, která identifikuje největší úskalí reálně fungujících systémů v ČR.

## Uživatelé sociálního bydlení

Sociální bydlení je určeno především pro osoby dle typologie bezdomovectví ETHOS<sup>20</sup>, tedy pro osoby:

- bez střechy (osoby přežívající venku nebo v noclehárně),
- bez domova (osoby bydlící v ubytovnách nebo institucích, např. v sociálních ubytovnách, ubytovnách pro bezdomovce, azylových domech, ve věznicích, zdravotnických zařízeních, v zařízeních pro děti nebo podporovaném bydlení),
- v nejistém bydlení (lidé žijící v přechodném bydlení u rodiny nebo přátel, bydlení bez právního nároku, osoby ohrožené vystěhováním nebo osoby ohrožené násilím),
- v nevyhovujícím bydlení (osoby žijící v provizorních nebo neobvyklých obydlích, v neobyvatelném bydlení nebo přelidněných bytech).

Sociální bydlení je určeno také pro osoby, které přesto, že pobírají sociální dávky na podporu bydlení (příspěvek na bydlení a doplatek na bydlení), *vynakládají na bydlení významnou část svých příjmů* (s přihlédnutím k přiměřeným nákladům na bydlení více než 40 % disponibilních příjmů) a nejsou schopny tuto svoji obtížnou situaci řešit samy na trhu s bydlením (přestěhováním do levnějšího vhodného bydlení, prodejem vlastního bydlení a koupí nebo pronájmem vhodného bydlení). Vzhledem ke specifitě sociálního bydlení je vhodné zařadit do definice relevantní cílové skupiny také vyšší disponibilních příjmů, které zůstávají domácím domácnostem po uhrazení nákladů na bydlení. Jako minimální hranice v kontextu České republiky se doporučuje 1,6násobek životního minima. Tato hranice se však může rozšiřovat na základě lokálních specifik a možností.

## Prioritní cílové skupiny

Vzhledem k tomu, že současné kapacity sociálního bydlení zpravidla neumožňují nasytit místní poptávku, a také proto, že u některých skupin by prodleva v řešení bytové a sociální krize měla závažné důsledky (ohrožení na životě, zdraví, riziko rozpadu rodiny, riziko

<sup>19</sup> Kocman, Klepal (2016).

<sup>20</sup> ETHOS - Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR (ETHOS, 2007, online); Evropská observatoř bezdomovství (EOH, 2018, online) vytvořila pro Evropskou federaci národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA, 2018, online) v letech 2004-2007 European Typology of Homelessness and Housing Exclusion (= ETHOS), která je k použití v členských státech Evropské unie. V letech 2005-2007 dopracovala skupina odborníků typologii a definici pro prostředí České republiky včetně komentáře k národním subkategorii (ETHOS, 2007, online).

obtížně řešitelného sociálního propadu), je při poskytování sociálního bydlení vhodné *prioritně poskytovat sociální bydlení některým skupinám*. Prioritní skupiny si určují poskytovatelé sociálního bydlení s ohledem na místní situaci, přičemž toto určení by mělo vycházet z analýz potřeb cílových skupin a stanovené priority by měly být řádně a transparentně zdůvodněny. Při určování prioritních skupin poskytovatelé berou v potaz výskyt a potřeby zejména následujících zvláště zranitelných cílových skupin:

- ohrožené rodiny s dětmi (rodiny akutně ohrožené odebráním dětí do náhradní péče, u nichž jsou jedním z důvodů pro odebrání nevhodné bytové podmínky<sup>21</sup>),
- rodiny, kterým poskytnutí bydlení umožní návrat dítěte z náhradní péče,
- oběti domácího násilí,
- lidé opouštějící instituce (zařízení pro výkon trestu odnětí svobody, domovy pro osoby se zdravotním postižením, psychiatrické nemocnice, oddělení sociálních lůžek v běžných nemocnicích),
- lidé opouštějící náhradní péči (dětské domovy, výchovné ústavy, diagnostické ústavy, pěstounskou péči),
- lidé přežívající venku, v ubytovnách a sociálních službách (zejména v pobytových sociálních službách se stanovenou maximální délkou pobytu), osoby žijící ve vážně zdravotně závadném obydlí,
- lidé nebo domácnosti s osobami se zdravotním postižením včetně lidí s duševními onemocněními a se stanoveným vyšším stupněm závislosti (II. – IV. stupeň závislosti),
- ekonomicky neaktivní senioři,
- samoživitelky a samoživitelé,
- lidé čelící diskriminaci na trhu s bydlením.

## Smluvní podmínky nájmu v sociálním bydlení

Sociální bydlení je určeno pro osoby v tíživé sociální situaci, proto by jedním z aspektů sociálního bydlení měla být i výše *nájemného*, které by mělo být zpravidla nižší než tržní nájemné v dané lokalitě. Vyšší nájemného ovlivňují státní dotace zaměřené na investice do sociálního bydlení.

Lidé s nedostatečnými příjmy mohou k úhradě nákladů na bydlení využít sociální dávky. Český systém sociálního zabezpečení poskytuje dvě různé dávky na bydlení, příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory a doplatek na bydlení ze systému pomoci v hmotné nouzi. Je tedy vhodné, aby osoby v sociálním bydlení splňovaly podmínky náro-

<sup>21</sup> Samotné bytové podmínky však nemohou být důvodem k odebrání dětí do náhradní péče, jak je uvedeno v § 971 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník: „Nedostatečné bytové poměry nebo majetkové poměry rodičů dítěte nebo osob, kterým bylo dítě svěřeno do péče, nemohou být samy o sobě důvodem pro rozhodnutí soudu o ústavní výchově, jestliže jsou jinak rodiče způsobilí zabezpečit řádnou výchovu dítěte a plnění dalších povinností vyplývajících z jejich rodičovské odpovědnosti.“

ku na tyto dávky. Pro osoby v bytě by tedy bylo ideální, aby k úhradě stačily částky sociálních dávek. To znamená, že by měsíční náklady v sociálních bytech neměly být vyšší než normativní náklady na bydlení stanovené zákonem o státní sociální podpoře.

Česká legislativa nabízí instituty přímé úhrady či institut zvláštního příjemce, na kterém se může poskytovatel sociálního bydlení s nájemníky domluvit. V těchto případech je nutné navázat spolupráci s Úřadem práce ČR, který o možnosti využití těchto institutů rozhoduje.

Vhodné je nepožadovat od nájemníků sociálního bydlení *jistotu (kauci)*<sup>22</sup>, případně ji stanovit v přiměřené výši a umožnit její postupné splácení. Požadavek kaucí velmi negativně ovlivňuje přístup cílových skupin k sociálnímu bydlení, pro nízkopříjmové domácnosti představuje bariéru vstupu do bydlení.

Sociální bydlení je určené pro osoby, které jsou zasažené nebo ve zvýšené míře ohrožené sociálním vyloučením. *Podmínky přístupu* k sociálnímu bydlení by proto neměly vylučovat osoby, které vykazují znaky sociálního vyloučení nebo trpí jeho důsledky. Podmínovat přístup k sociálnímu bydlení kupříkladu *bezdlužností* je proti logice sociálního bydlení. Nicméně v případě nájemníků sociálního bydlení, kteří mají vůči poskytovateli (typicky obci) dluhy, může být podmínkou bydlení v sociálním bytě řádné splácení dluhů (sestavení splátkového kalendáře).

V případě, že potřeba podpory ze strany sociálního pracovníka skončila v důsledku úspěšné intervence, nájem v sociálním bytě může pokračovat. Zlepšení sociální situace nájemce sociálního bytu (pominutí potřeby podpory sociálního pracovníka nebo zvýšení příjmu domácnosti) by nemělo být důvodem pro ukončení ze strany poskytovatele sociálního bydlení. Stěhování sociálně zranitelných osob může být závažným destabilizujícím prvkem, který může ohrozit dosažené výsledky.

Pokud pronajímatel (obec, NNO atd.) chce zkontrolovat stav bytu a jeho řádné užívání nájemcem v průběhu užívání bytu, může postupovat jako v případě běžného nájmu, kdy jsou práva a povinnosti pronajímatele a nájemce zakotveny v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v tomto případě dle § 2219 odst. 1 je možné, aby pronajímatel vstoupil do bytu nájemce za účelem prohlídky bytu, provedení potřebné opravy či údržby věci. Vstup do bytu by měl pronajímatel nájemci předem v přiměřené době oznámit. (Výjimkou při oznámení předem jsou případy, kdy je nezbytné zabránit škodě nebo hrozili nebezpečí z prodlení).

<sup>22</sup> Tématu se věnuje kapitola Podpora při hledání bydlení – podpora na trhu s bydlením v sešitu 3.

## Principy sociálního bydlení

Koncepce sociálního bydlení ČR 2015–2025 vymezuje principy, které představují základní rámec pro sociální bydlení.

**Princip solidarity:** Je základním principem sociální politiky státu. Společenská solidarita upevňuje sociální smír ve společnosti. V konceptu sociálního bydlení vede solidarita k tomu, že intervence státu je směřována k potřebným osobám.

**Princip bydlení v bytě:** Cílem je zabezpečit bydlení pro všechny ve standardních bytech, a ne ubytování v substandardních podmínkách (např. v ubytovnách, azylových domech a podobně), které často sociální situaci zhoršují nejen pro osoby v situaci sociálního vyloučení, ale i pro celou komunitu.

**Princip potřeby:** Sociální bydlení má být přidělováno osobám, které se nacházejí v sociální krizi nebo bytové krizi, tedy na základě potřeby, nikoliv za tzv. „zásluhy“, které nesouvisejí s bydlením (např. bezdlužnost, aktivní hledání si zaměstnání, školní docházka dětí apod.). Tento princip nicméně neznamená, že uživatel sociálního bydlení nemusí řádně plnit povinnosti nájemce sociálního bytu obsažené v nájemní smlouvě a záklonech. Tyto povinnosti zahrnují zejména řádné placení nájmu, služeb spojených s bydlením, řádnou péči o byt, dodržování domovního řádu a podobně, ale také spolupráci se sociálním pracovníkem nebo splacení dosavadních dluhů, pokud jsou tyto povinnosti obsaženy v nájemní smlouvě. Při přístupu k sociálnímu bydlení je nutné prioritizovat nejohroženější skupiny nebo skupiny, jejichž bytová nouze je nejnaléhavější, aby se jejich sociální propad zabrzdil a bylo možné jejich situaci řešit. Pro tyto účely a s cílem transparentnosti se obcím doporučuje vypracovat si nástroje pro hodnocení bytové nouze.

**Princip nediskriminace:** Při poskytování sociálního bydlení je zákonem<sup>23</sup> zapovězena diskriminace z důvodu rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru. Zakázána je *přímá diskriminace*, tj. situace (jednání, opomenutí), když některé z výše uvedených skupin není přístup k sociálnímu bydlení umožněn nebo když jí je poskytováno méně vhodné sociální bydlení než jiným skupinám obyvatel. Za méně vhodné sociální bydlení může být považováno např. bydlení méně kvalitní, bydlení umístěné v sociálně vyloučené nebo stigmatizované lokalitě, v místě se zhoršeným přístupem k zaměstnání nebo ke kvalitním veřejným službám, zejména kvalitním školám a podobně. Za diskriminaci je považována také segregace, tj. veřejnými orgány způsobená koncentrace příslušníků některé skupiny (zejména etnické) na jednom místě. Příkladem přímé diskriminace může být praxe, když obec přiděluje romským žadatelům sociální byty jenom v určité lokalitě, přičemž neromským žadatelům přiděluje sociální bydlení v jiné lokalitě. Zakázána je také *nepřímá diskri-*

<sup>23</sup> Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon), ve znění pozdějších předpisů.



minace, tj. situace, když jsou sociální byty přidělovány na základě neutrálních pravidel, která ale v praxi vedou k znevýhodnění některé z výše uvedených skupin při přístupu k sociálnímu bydlení. Tomuto tématu se věnuje Veřejná ochránkyně práv v materiálu<sup>24</sup>, kde jsou mj. uvedeny konkrétní příklady diskriminace, jako např. počet dětí nebo členů domácnosti jako kritérium při posuzování žadatele o obecní byt, které je s vysokou pravděpodobností možné považovat za nepřímo diskriminační z důvodu etnicity (vůči Romům). Kritérium počtu dětí nebo členů domácnosti je však možno používat jako zvýhodňující v rámci tzv. pozitivních opatření. Nebo požadavek, který je možno považovat za nepřímo diskriminační z důvodu pohlaví je požadavek, při kterém je u zájemce o pronájem obecního bytu požadováno prokázání příjmu v nepřiměřené výši pro zařazení do evidence uchazečů o pronájem.

**Individuální a diferencovaný přístup:** Systém a nástroje sociálního bydlení musí být schopny reagovat na různé potřeby různých osob, a to již od okamžiku ohrožení ztrátou bydlení (prevence) po návrat či vstup do bydlení. Efektivní systém sociálního bydlení by měl zahrnovat široké spektrum nástrojů – od poskytování informací přes podporu sociálních pracovníků až po faktické poskytování sociálního bydlení. Jednotlivé podpůrné služby mají být nabízeny všem osobám nebo domácnostem, které je budou využívat podle svých individuálních potřeb.<sup>25</sup>

**Princip nesegregace:** Systém sociálního bydlení bude podporovat bydlení v důstojných podmínkách ve snaze nepodporovat vytváření nových či rozšiřování již existujících sociálně vyloučených lokalit. Pořizování nových sociálních bytů nebo navyšování počtu obyvatel v sociálně vyloučených lokalitách není v souladu s pravidly Evropské unie.<sup>26</sup> Životní podmínky ve stávajících sociálně vyloučených lokalitách by měly být zlepšovány (např. zajištěním investiční podpory zaměřené na rozvoj infrastruktury, podporou podnikání a přílivu nových pracovních příležitostí, revitalizací deprivovaných zón, zajištěním adekvátního bytového fondu, včetně sociálního bydlení apod. prostřednictvím podpory komunitního života formou komunitní práce v obci, ale také aktivní rolí obce, která se iniciativně zapojuje do územního a regionálního rozvoje, do plánování služeb na svém území a shání na zajištění potřeb obyvatel finanční prostředky).

**Princip posilování kompetencí:** Podpora uživatelů sociálního bydlení by měla vést k vlastní odpovědnosti a ke schopnosti udržení standardního bydlení. K naplnění tohoto principu je nutné zajistit sociální práci nebo sociální služby.<sup>27</sup> Míra podpory by vždy měla být určována individuálně podle úrovně kompetencí a potřeb klienta. Zahájení sociální práce a poskytování sociálních služeb by vždy mělo vycházet z posouzení toho, co klient zvládá

<sup>24</sup> Veřejný ochránce práv (2010), online.

<sup>25</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů., zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>26</sup> European Commission (2015).

<sup>27</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

sám a co naopak potřebuje. Součástí principu je i edukace směřující k šetrnému životnímu stylu (omezení plýtvání).

**Princip prevence:** Základní součástí efektivního systému sociálního bydlení je předcházení vzniku bytové nouze nebo jejího zhoršení až do situace, kdy bude k jejímu řešení nutné využít mechanismy krizových či sociálních bytů. Nástroje prevence zahrnují předcházení vystěhování, protidluhové poradenství, bydlení s podporou (sociální práce), sociální dávky a samozřejmě též provázanost jednotlivých nástrojů. Zásadní roli pro předcházení bytové nouzi hraje zajištění a koordinace aktivit na místní úrovni. Preventivní aktivity jsou realizovány nejen v rámci systému sociální ochrany, ale musejí být vyvíjeny i v resortu zdravotnictví, místního rozvoje (bytová politika), školství aj.<sup>28</sup>

**Princip subsidiarity:** Konkrétní výběr nástrojů systému sociálního bydlení i způsoby jejich aplikace v rámci funkčnosti systému je třeba ponechat v závislosti na místních podmínkách na volbě příslušné úrovně veřejné správy a samosprávy.

## Otázky k zamyšlení

- Jaké formy sociálního bydlení, ubytování a sociálních služeb jsou nabízeny ve vaší obci?
- Víte, kolik osob ve vaší obci se nachází v bytové nouzi, a na základě čeho zjišťujete, které osoby v bytové nouzi jsou obzvlášť zranitelné?
- Do jaké míry jsou ve vaší obci dodržovány principy sociálního bydlení?

<sup>28</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

# LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ

Jitka Modlitbová, Eliška Vrabcová

## Klíčová sdělení

- V oblasti hodnocení adekvátnosti bydlení je Česká republika vedena řadou národních i mezinárodních dokumentů, jako jsou např. Evropská sociální charta, Listina základních práv a svobod atd., více v příloze č. 2 Hodnocení adekvátnosti bydlení v návaznosti na národní i mezinárodní dokumenty.

## Úvod do tématu

Tato podkapitola nabídne přehled národních i mezinárodních dokumentů, které deklarují právní normativ odrážející zvyklosti daných států i České republiky v oblasti bydlení a hodnocení adekvátnosti bydlení.

Všechny členské státy Evropské unie definují sociální bydlení na základě shodných prvků, které zdůrazňují *obecný zájem smysluplnosti sociálního bydlení a účelného zvýšení nabídky cenově dostupného sociálního bydlení*. Jelikož *neexistuje sjednocená definice sociálního bydlení*, která by byla platná pro všechny členské státy Evropské unie, ani pro Českou republiku, každý členský stát přistupuje k problematice sociálního bydlení vlastním způsobem.<sup>29</sup> Tato diverzifikovanost přístupů sociálního bydlení může vést k různorodosti a inovacím v oblasti sociální politiky jednotlivých členských států.

## Česká republika

*Právo adekvátně bydlet* je ukotveno v několika významných dokumentech. Mezi nejzákladnější dokumenty patří *Listina základních práv a svobod*, která je součástí ústavního pořádku. Pojednává o nedotknutelnosti institutu obydlí a také o zabezpečení základních životních podmínek osobám ocitajícím se v hmotné nouzi v přiměřené míře.

Institut trvalého a skutečného bydliště je obsažen v zákoně č. 89/2012 Sb., o občanském zákoníku. Například tento zákon dále upravuje ustanovení o bydlení manželů nebo zvláštní ustanovení proti domácímu násilí.

*Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*<sup>30</sup> je legislativní úprava vztahující k podmín-

<sup>29</sup> Koncepce sociálního bydlení ČR 2015–2025 (MPSV, 2015: 28).

<sup>30</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

kám pobytových, ambulantních či terénních sociálních služeb, dále upravuje principy základního i odborného sociálního poradenství. V neposlední řadě definuje podmínky poskytování příspěvku na péči nebo podmínky výkonu činností sociálního pracovníka.

*Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu*<sup>31</sup> stanovuje životní minimum jako minimální hranici peněžních příjmů fyzických osob k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb a existenční minimum jako minimální hranici příjmů osob, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni umožňující přežití.

*Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi*<sup>32</sup> upravuje právní předpisy regulující pomoc v hmotné nouzi. Dávka hmotné nouze je jedním z opatření, kterým Česká republika bojuje proti sociálnímu vyloučení. Neopomenutelnou součástí systému pomoci v hmotné nouzi je sociální práce včetně poskytování základního sociálního poradenství.

*Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře*, upravuje podmínky nároku na příspěvek na bydlení, porodné, přídavek na dítě, rodičovský příspěvek a pohřebné.

Koncepční materiál, který současně nejvíce rozšiřuje poznatky o sociálním bydlení, je *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025* schválená vládou České republiky v roce 2015. Koncepce představuje vize v oblasti sociálního bydlení pro Českou republiku, mezi které patří vytvoření nového systému navazujícího na současný systém intervencí ze strany státu, krajů a obcí v oblasti bydlení, sociálních služeb a sociálních dávek.

Komplexní popis rozsahu bytové politiky České republiky nalezneme v *Koncepci bydlení České republiky do roku 2020 (revidované)*, která byla schválena vládou České republiky v roce 2016. Tento koncepční materiál charakterizuje základní východiska, principy a strategické cíle bytové politiky České republiky. Ministerstvo pro místní rozvoj definovalo dostupnost, stabilitu a kvalitu jako významné prvky budoucích vizí v oblasti bydlení do roku 2020.<sup>33</sup>

## **Evropská unie**

Dokument *Evropská sociální charta Rady Evropy*<sup>34</sup> podporuje rozvoj rodiny. Garantuje přístup rodin k sociální, právní i hospodářské ochraně prostřednictvím rodinných dávek a daňových opatření. Evropský dokument podporuje poskytování bydlení pro rodiny a dávky novomanželům. Zvláště se v něm zdůrazňuje zajištění práva matkám a dětem

<sup>31</sup> Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>32</sup> Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>33</sup> Bydlení v České republice v číslech (MMR, 2017: 22).

<sup>34</sup> Ministerstvo zahraničních věcí, Sdělení 14/2000 Sb. m. s., online.

na sociální a hospodářskou ochranu prostřednictvím zřizování a provozování příslušných institucí či služeb.

Právo každého jedince na respektování soukromého a rodinného života, obydlí a komunikaci zaručuje *Listina základních práv Evropské unie*.<sup>35</sup> Tento dokument respektuje nárokový přístup k dávkám sociálního zabezpečení a v sociálních situacích, jako je mateřství, nemoc, pracovní úrazy, závislost na cizí péči, stáří nebo i ztráta zaměstnání, podle předpisů stanovených unijním nebo vnitrostátním právem a zvyklostmi. Sociální pomoc v oblasti bydlení chápe jako prostředek, který bojuje proti sociálnímu vyloučení a chudobě.

Dokument *Rámcová úmluva o ochraně práv národnostních menšin*<sup>36</sup> pojednává o ochraně práv menšin, která je vykládána jako veřejná záležitost spolu se souvztažností hospodářského a společenského života. Pojem „hospodářský a společenský život“ je vnímán jako rozsáhlý pojem, který zahrnuje širokou škálu záležitostí od možnosti dostatečného bydlení, zdravotní péče a sociální ochrany přes přístup k sociálním službám až k veřejnému a soukromému trhu práce a mnohemu dalšímu.

Základní pravomoci a odpovědnost místních orgánů samosprávy jsou zakotveny v *Evropské chartě místní samosprávy*.<sup>37</sup> Za spravování veřejných záležitostí odpovídají orgány, které jsou nejbližší občanům. Přenesení odpovědnosti na jiný správní orgán musí odpovídat rozsahu a povaze úkolů, požadavkům efektivnosti a hospodárnosti. Práva a povinnosti místní samosprávy jsou rovněž zakotveny v *Evropské úmluvě o ochraně lidských práv*,<sup>38</sup> která zdůrazňuje veřejný zájem a soulad zájmu místního obyvatelstva.

## **Evropská federace národních sdružení pracujících s lidmi bez domova FEANTSA**

V roce 2016 FEANTSA vypracovala dokument *Závazky vztahující se na povinnosti států z evropského a mezinárodního případového práva*, který je jakýmsi ohlédnutím za soudními spory na území Evropské unie. Tyto soudní spory upřesňují výklad evropského práva v oblasti sociálního práva, zejména v problematice bydlení. Rozhodnutí soudů musejí být používány především jako zdroje na podporu výkladu sociálních práv jedinců a pravomocí veřejných orgánů.

Rozsáhlý přehled souvisejících národních i mezinárodních dokumentů naleznete v sešitu Přílohy.

<sup>35</sup> Listina základních práv Evropské unie (2012), online.

<sup>36</sup> *Rámcová úmluva: Klíčový nástroj pro řízení rozmanitosti prostřednictvím práv menšin* (2016), online.

<sup>37</sup> Informační systém pro implementaci práva EU (2011), online.

<sup>38</sup> *Evropská úmluva o ochraně lidských práv* (2010), online.

## Otázky k zamyšlení

- Které zákony v prostředí ČR jsou důležité pro podporu cílové skupiny sociálního bydlení?
- Které mezinárodní dokumenty mají návaznost na bydlení/sociální bydlení?

# SPOLUPRÁCE JAKO PŘEDPOKLAD SOCIÁLNÍ PRÁCE V SOCIÁLNÍM BYDLENÍ

Jan Husák, Zuzana Machová

## Klíčová sdělení

- Spolupráce tvoří základ pro úspěch sociální práce v sociálním bydlení.
- Spolupráce musí být plánovaná, koordinovaná a efektivní.
- Sociální pracovník by měl mít v dané lokalitě zmapované možnosti spolupráce s dalšími klíčovými subjekty.

## Úvod do tématu

Spolupráce relevantních aktérů při řešení situace klienta představuje účinný nástroj a klíčový předpoklad úspěšného fungování sociálního bydlení.

Prostřednictvím spolupráce je umožněno řešit danou situaci na základě shodných východisek, a lze tedy předpokládat, že cíl vymezený pro řešení situace bude pro klienta i všechny zúčastněné pracovníky srozumitelný, akceptovatelný a zvyšuje se pravděpodobnost jeho dosažení.

Spolupráce umožňuje využití celého spektra nástrojů sociální a rodinné politiky státu, např. systémovou kombinací dávkových systémů, poskytováním sociálního poradenství, pobytových služeb, politiky zaměstnanosti, bezplatných právních služeb<sup>39</sup> atd. Cílem spolupráce by mělo být nalezení dlouhodobého řešení situace klienta/domácnosti.

<sup>39</sup> Ve snaze zpřístupnit nezbytnou právní pomoc, a to především právní pomoc drobnou a právní pomoc dostupnou sociálně slabším vrstvám obyvatelstva, představenstvo České advokátní komory pověřilo v každém regionu svého představitele, aby zajistil po organizační stránce poskytování bezplatných základních informativních právních porad. Ve většině regionů na žádost klienta určí regionální představitel konkrétního advokáta, který drobnou právní pomoc poskytne. V některých regionech však existuje stále úřední místo, v němž se při poskytování drobných právních porad jednotliví advokáti střídají dle předem určeného pořadí. (Valachová, Pösl, 2009)

## Aktéři spolupráce v sociálním bydlení

### Ministerstva

Agenda státní politiky bydlení je rozdělena do jednotlivých ministerstev. Hlavním koordinátorem bytové politiky je *Ministerstvo pro místní rozvoj (MMR)*, které má stanovenou kompetence ve věcech politiky bydlení, rozvoje domovního a bytového fondu a pro věci nájomu bytů a nebytových prostor. MMR tedy koordinuje činnost ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy při zabezpečování politiky bydlení. *Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)* je gesčně příslušné k péči o občany, kteří potřebují zvláštní pomoc, sociální péči a další nástroje sociální politiky, kam lze zařadit i problematiku sociálního a dostupného bydlení. Dále má MPSV svěřeno kompetence v oblasti sociální práce, sociálních služeb a nepojistných sociálních dávek, mezi které patří i dávky na bydlení.<sup>40</sup>

### Kraje a krajské úřady

Kraje<sup>41</sup> a krajské úřady mají v systému sociálního bydlení svébytnou roli. *Kraje zpravidla nevlastní bytový fond využitelný pro sociální bydlení*, ale mohou své území pozitivně ovlivnit metodickou činností vůči sociálním pracovníkům obecních úřadů a poskytovatelům sociálních služeb, plánováním sociálních služeb a financováním sítě služeb, případně navazujících služeb.

Úkolem krajských úřadů je poskytování metodické a koordinační činnosti sociálním pracovníkům obcí, supervizního náhledu při řešení složitých případů, koordinace případů, které jsou rozsáhlé nebo složité, mediální činnosti, možnosti realizovat projekty s celokrajskou působností např. s nabídkou vzdělávání, přinášení nových přístupů a technik, představení činnosti spolupracujících organizací apod.

Krajský úřad má také roli kontrolní, kde se soustředí na udržování kvalitního výkonu sociální práce v přenesené působnosti obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a v rámci rozvoje sociálních služeb zpracování střednědobého plánu při setkávání se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a s osobami, kterým jsou sociální služby poskytovány. Krajský úřad kontroluje v rámci přenesené působnosti odbornost sociálního pracovníka, jeho pracovní zařazení, průběžné vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok a supervizi.

<sup>40</sup> Oblast bydlení ovlivňuje i činnost dalších ministerstev, která mají kompetence (mimo jiné) v těchto oblastech: v oblasti daňové politiky Ministerstvo financí (MF), občanský zákoník Ministerstvo spravedlnosti (MS), v oblasti zákona o obcích a obecních zřízeních a dohledu nad výkonem samostatné a přenesené působnosti obcí Ministerstvo vnitra (MV), v oblasti živnostenského podnikání Ministerstvo průmyslu a obchodu (MPO) a Ministerstvo životního prostředí (MŽP) má v gesci ochranu životního prostředí (např. v oblasti energetiky ve vztahu k domácnostem). (Konceptce sociálního bydlení ČR 2015–2025, 2015: 67)

<sup>41</sup> Kompetence krajů je vymezena zákonem č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení); zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.



Dalším úkonem kontroly výkonu sociální práce na obci je kontrola dokumentace sociálního pracovníka prostřednictvím aplikace OKnouze v Jednotném informačním systému (dále jen „JIS“) podle vyhlášky č. 332/2013 Sb. Předmětem kontroly je výkon sociální práce jako takový, od depistáže, zjišťování informací o případu, mapování klientových potřeb, nastavení způsobu a kroků spolupráce, cíle spolupráce, výkonu vlastní sociální práce, dokumentace sociální práce až po vyhodnocení a uzavření cílů, případně změny cílů.

Předmětem kontroly je kontrola průkazu sociálního pracovníka dle náležitostí popsaných ve vyhlášce č. 389/2011 Sb. o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. V § 2 jsou uvedeny náležitosti průkazu zaměstnance oprávněného k vykonávání činností sociální práce. Sociální pracovník při výkonu sociální práce a vedení spisové dokumentace zajišťuje ochranu osobních a citlivých údajů klientů dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. K tomuto tématu MPSV vydalo doporučení k ochraně osobních údajů GDPR pro potřebu výkonu sociální politiky dostupné na internetových stránkách v sekci „Stanoviska a doporučené postupy“.<sup>42</sup>

## Úřad práce ČR

Jedním z předpokladů pro získání a udržení si bydlení je stabilizace příjmů. Úřad práce ČR má v oblasti sociálního bydlení zásadní roli, a to především v rámci dávkové podpory. Jedná se o podporu prováděnou prostřednictvím opakovaných nebo jednorázových dávek, která zabezpečuje občany nebo rodiny s nedostatečnými příjmy při úhradě nákladů souvisejících s bydlením.

Každá osoba má nárok na poskytnutí základního sociálního poradenství, které vede k řešení nepříznivé životní situace a jejímu předcházení. Součástí práce sociálního pracovníka Úřadu práce ČR je sociální práce s klientem. Velkou roli v této souvislosti hraje vzájemná součinnost kontaktních pracovišť Úřadů práce ČR a obecních úřadů, kde je velmi důležité funkční nastavení spolupráce.

U příjemců dávek hmotné nouze na základě § 64 odst. 2 zákona č. 111/2006, o pomoci v hmotné nouzi vzniká povinnost nejpozději po třech měsících zahájit sociální práci, která je zaměřena na řešení nepříznivé sociální situace klienta. Dále zákon stanovuje povinnost oznámit obecnímu úřadu přiznání doplatku na bydlení osobě, která užívá jiný než obytný prostor nebo ubytovací zařízení s podnětem k zahájení sociální práce za účelem řešení bytové situace této osoby.

Nárok na doplatek na bydlení osobě, která užívá jiný než obytný prostor nebo ubytovací zařízení, je ve spolupráci s obecním úřadem podmíněn posouzením situací hodného

<sup>42</sup> Sociální práce a sociální služby – Stanoviska a doporučené postupy (MPSV, 2018b, online).

zvláštního zřetele. V této souvislosti Úřad práce ČR také posuzuje, zda osoba žije v přiměřeném bydlení. Jestliže posoudí, že se jedná o nepřiměřené bydlení, informuje osobu o povinnosti hledat si přiměřené bydlení. Pokud osoba bez vážného důvodu odmítne možnost přiměřeného bydlení, které je povinna si aktivně hledat, nemá nárok na tuto dávku. Za tímto účelem je osoba také povinna o pomoc při získání takového bydlení požádat obec, ve které má trvalý pobyt či ve které se skutečně zdržuje.

Pokud pracovník Úřadu práce ČR zjistí, že klient nehradí náklady na bydlení, lze využít přímou úhradu těchto nákladů, popřípadě ustanovit zvláštního příjemce.

Činnosti sociální práce sociálních pracovníků krajských a obecních úřadů a Úřadů práce ČR a Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

Co se týká činností sociální práce sociálních pracovníků krajských a obecních úřadů typu II. a III., které jsou vykonávány v přenesené působnosti podle § 92, § 93 a § 93a zákona o sociálních službách a podle § 63 odst. 3, § 64 odst. 1, 2, 3 a § 65 zákona o pomoci v hmotné nouzi, je nutné zdůraznit, že v rámci výkonu těchto činností je realizována sociální práce, která vede k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob. To v praxi znamená, že se prolíná všemi dotčenými oblastmi v životě občana.

Sociální pracovníci v souvislosti s výkonem činností sociální práce zajišťují, respektive podporují, „sociální fungování“ klienta (jednotlivce, skupiny, či komunity) v životě obce. Základní rolí sociálních pracovníků je udržet rovnováhu ve vztahu klient a jeho prostředí (obec). V rámci činností sociální práce se sociální pracovníci dále zaměřují na tvorbu příznivých společenských podmínek, a to tak, aby bylo dosaženo stanoveného cíle. Sociální pracovníci v praxi podporují sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a zasahují tam, kde se lidé dostávají do konfliktu se svým sociálním prostředím. Svou činností předcházejí projevům nepříznivých sociálních jevů tak, aby nemuselo být využito represivních opatření. Sociální pracovníci mimo jiné poskytují základní i odborné sociální poradenství všem potřebným osobám, podporují vzájemnou spolupráci všech zainteresovaných institucí za účelem koordinace jejich aktivit ve prospěch potřebného občana s cílem jeho plné či částečné socializace.

Sociální pracovník obecního úřadu zabezpečuje agendu sociální práce v přenesené působnosti obecního úřadu. Při výkonu své činnosti se řídí předpisy v oblasti sociální práce obecního úřadu a vnitřními předpisy úřadu. Úzce spolupracuje se sociálním pracovníkem/sociálním kurátorem a sociálními pracovníky Úřadu práce ČR v daném území.

Podle vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka sociální pracovníci obecních úřadů (mimo SPOD) a sociální pracovníci Úřadu práce ČR, kteří řeší agendu hmotné nouze, spolupracují také v rámci elektronické aplikace Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka a mají povinnost svého klienta v rámci těchto agend zavést do elektronického systému a tímto si vzájemně

poskytnout základní informace, které jsou důležité pro další spolupráci v rámci činností sociální práce.

To v praxi znamená, že Standardizovaný záznam sociálního pracovníka je součástí aplikace OKnouze. Zaznamenáváme do něho jednorázovou i kontinuální práci s klientem. Se standardizovaným záznamem pracují uživatelé ve dvou režimech. V prvním z nich pracují sociální pracovníci krajských úřadů a obecních úřadů, kde mohou zakládat i editovat celý standardizovaný záznam. Ve druhém s ním pracují sociální pracovníci Úřadu práce ČR. Pokud klient pobírá dávky v hmotné nouzi, pak sociální pracovníci Úřadu práce ČR mohou standardizovaný záznam, který vede obecní nebo krajský úřad, prohlížet, vkládat do něho záznamy, např. o pobírání důchodu, výdělečné činnosti a nezaopatřenosti. Úřad práce ČR však může editovat pouze ty záznamy, které do standardizovaného záznamu sám vložil, ostatní údaje jsou Úřadu práce ČR přístupné jen k náhledu.

## **Sociální služby a další neziskové organizace**

Poskytovatelé sociálních služeb i další neziskové organizace jsou často důležitými subjekty při řešení bytové situace klienta. Sociální pracovník a klient mají možnost využít *nabídku či spolupráci sociálních služeb a dalších navazujících služeb a programů na podporu bydlení*, které nejsou poskytovány v režimu zákona o sociálních službách. Dobrou praxí profesionálního sociálního pracovníka je mít k dispozici aktuální adresář služeb pracujících v území a mít zkontaktované konkrétní osoby.

Sociální pracovník může informovat klienta o nabídce jiných sociálních služeb na základě znalosti klientova případu a zmapování jeho individuálních potřeb. V praxi se ale může objevit i opačný jev, kdy klient (nebo jeho rodina) již spolupracuje s nějakou sociální službou dříve, než s klientem začne spolupracovat sociální pracovník na obci. Pokud bude sociální pracovník klientovu zakázku realizovat s další organizací, je nutné spolupráci domluvit s klientovým souhlasem, naplánovat ji, uskutečnit ji a zdokumentovat.

Jistou výhodou mají sociální pracovníci působící ve městech s širokou nabídkou sociálních a dalších služeb. Pokud služby neposkytují v místě bydliště svou nabídku a nejsou v dojezdové vzdálenosti (např. horské a podhorské oblasti, oblasti s řídkým osídlením, města místně odloučená), musí sociální pracovník do jisté míry nabídku pokrýt v základním rozsahu sám. To klade na sociálního pracovníka zvýšené nároky.

Důležitým aktérem jsou také NNO, které se zaměřují na zájmové aktivity, jež mohou klientovi pomoci s navázáním sociálních vazeb a s neformálním upevňováním sociálních návyků v kolektivu. Zájmové vzdělávání je mnohdy nezbytné k získávání finanční, právní a občanské gramotnosti, stejně jako k rozvoji dovedností mezilidské interakce a zejména obrany proti manipulaci a získání zdravé sebeúcty.

## **Majitelé nemovitostí**

Obce by měly směřovat k tvorbě funkčního kooperativního systému, do něhož budou aktivně vstupovat i majitelé bytů na úrovni partnerské spolupráce se zaměřením na realizaci společného projektu – realizaci sociálního bydlení. Majitelé nemovitostí představují důležitého aktéra, kterého je potřeba zapojit a nastavit s ním formát komunikace a spolupráce.

## **Zdravotnická zařízení**

Podpora zdraví klientů v sociálním bydlení je jednou z možných nabídek v rámci poskytování činností sociální práce v sociálním bydlení. Spolupráce se zdravotnickými zařízeními může být součástí zakázky klienta. Spolupráce při zajištění vhodných hygienicko-epidemiologických podmínek bydlení a s tím související spolupráce se zdravotnickými zařízeními je součástí snahy o udržení veřejného zdraví v obci.

Sociální pracovník se může vedle zajišťování sociálního bydlení zaměřovat i na sociální aspekty zdraví svých klientů.<sup>43</sup>

Sociální bydlení je nutno chápat jako základní nástroj pro nápravu komplexního problému, který je třeba řešit integrovaným přístupem zaměřeným na řešení dílčích doprovodných opatření, zvláště zaměřeným na zlepšení sociálních podmínek, vzdělávání, zdravotní péče a zaměstnanosti.

U doprovodných opatření rezonuje oblast zdraví, zvláště v případě chudých osob. Jak vyplývá např. z výstupů grantových projektů Ministerstva zdravotnictví realizovaných v rozmezí let 1999–2000, odborných publikací<sup>44</sup>, Lublaňské charty (1996) či z cílů Programu Zdraví 2020<sup>45</sup>, je v souvislosti se zdravím žádoucí rozšiřování kapacit v oblasti informací a stálého dohledu s akcentem na zvýšenou pozornost věnovanou primární i sekundární prevenci.

## **Školská zařízení**

Podpora v oblasti vzdělávání a komunikace se školskými zařízeními může být také součástí zakázky klienta v rámci sociální práce v sociálním bydlení. Obce také mohou podporovat vznik a rozvoj programů podporujících vzdělávání dětí v sociálním bydlení i spolupráci dalších subjektů v oblasti vzdělávání.

<sup>43</sup> Obsáhle se tématu věnuje sešit 3 Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení, resp. kapitola Hygiena, zdraví a výživa.

<sup>44</sup> Např. Holčík (2010).

<sup>45</sup> Ministerstvo zdravotnictví (2018), online.

Je zdokumentováno, že se chudoba a neadekvátní bydlení negativně projevují v úrovni připravenosti dítěte na školu a celkovou školní úspěšnost. Udržení kvalitního a stabilního bydlení má významný vliv na celkovou dosaženou úroveň vzdělání dětí.<sup>46</sup> Existuje přímá souvislost mezi účinnou intervencí a snížením rizikových faktorů v prostředí chudoby, tj. i v oblasti bydlení užívaném osobami s nízkými příjmy. Obce mohou řadou kroků podporovat úspěšnost dětí ve vzdělávacím procesu a podporovat spolupráci se školskými zařízeními.

Příklady obcí z praxe ukazují, že ředitelé, učitelky a učitelé ve školách jsou klíčoví i při řešení sociálních problémů svých žáků a žákyň. Rodiče i děti se s nimi setkávají dlouhodobě a často jsou s nimi schopni navázat důvěryhodný vztah.<sup>47</sup>

V oblasti vzdělání a osvěty může obec podporovat vzdělávací akce zaměřené na řešení příčin a důsledků chudoby na podkladě osvědčených vzdělávacích akcí na národní i mezinárodní úrovni.<sup>48</sup>

Pro účinnost realizace vzdělávání od svého počátku musí být obcí (zřizovatelem) vytvořeny podmínky a záruky pro přijetí dítěte ze sociálně vyloučené lokality, jehož rodině bylo poskytnuto bydlení v nesegregované části obce, do školy a školského zařízení v místě, kde daná rodina získala některý z typů sociálního bydlení (např. jednou z podmínek a záruk pro přijetí dítěte do školy je přihlášení rodiče a dětí k trvalému pobytu v obci).

## **Veřejný ochránce práv<sup>49</sup>**

Posláním ochránce je ochrana práv lidí a jejich důstojnosti. V první řadě řeší stížnosti na postup úřadů nebo na to, že úřady nekonají, jsou nečinné. Dále chrání osoby v různých institucích (věznice, školská zařízení, zařízení sociálních služeb, policejní cely, psychiatrické nemocnice a léčebny dlouhodobě nemocných atp.) před špatným zacházením. Pro oblast bydlení je důležitá jeho role jakožto místa pro rovné zacházení. To znamená, že obětem diskriminace poskytuje metodickou pomoc, může také vydávat doporučení. Poslední důležitou oblastí, kterou se ochránce od ledna 2018 zabývá, je systematická podpora práv osob se zdravotním postižením.

<sup>46</sup> Zdrojů, ze kterých je možné přímo/nepřímo odvozovat vztah mezi kvalitou bydlení (v celém kontextu vlivů souvisejících s bydlením) a vzděláváním, je více; např.: Wilson (1987, 1996); Brennan, Reed, Sturtevant (2014); MEDIAN (2018).

<sup>47</sup> Např. v Praze 7 pořádají pravidelně setkání škol, neziskových organizací i poskytovatelů sociálních služeb. Na těchto akcích spolu sdílejí své problémy i zkušenosti a společně hledají řešení často velmi problematických situací.

<sup>48</sup> Pokud chce obec zjistit informace o vhodných vzdělávacích akcích, může se obrátit na MŠMT ČR, MPSV ČR či další organizace evidující seznam akreditovaného vzdělávání zaměřeného na komplexní odbornou podporu zahrnující aktivity zaměřené na osoby a rodiny s nízkými příjmy.

<sup>49</sup> Více se o působnosti ochránce dočtete na stránkách Veřejný ochránce práv (2018a, online).

V souvislosti se zajištěním bydlení veřejný ochránce práv může:

- 1) Poskytovat metodickou pomoc obětem diskriminace a vydávat doporučení. To znamená, že se na něj mohou obracet lidé, pokud jsou přesvědčeni, že jim byt nebyl pronajmut, příp. přidělen (v případně obecního bydlení) např. z důvodu rasy, zdravotního postižení, pohlaví (např. rodiny s více dětmi). Případy, které ochránce řešil, najdete v Evidenci stanovisek ochránce<sup>50</sup> (ESO).
- 2) Zjišťovat, jak jsou nastavena pravidla pro přidělování obecních/městských bytů. Pro přidělování bytů ochránce vydal doporučení<sup>51</sup>. Lze ho taktéž požádat o konzultaci při přípravě pravidel z pohledu práva na rovné zacházení a zákaz diskriminace. Pokud se bude kdokoliv domnívat, že pravidla pro přidělování bytů jsou diskriminační, může se obrátit na ministerstvo vnitra<sup>52</sup> s podnětem k doзору nad pravidly pro pronajímání městských bytů<sup>53</sup>.
- 3) Prošetřovat výkon sociální práce (pokud je vykonávána v přenesené působnosti) nebo činnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí. K výkonu sociální práce ochránce vydal Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace<sup>54</sup>.
- 4) Prošetřovat postup Úřadu práce ČR při rozhodování o dávkách.
- 5) Prošetřovat nečinnost stavebních úřadů při doзору stavebně-technického stavu bytů a domů, nikoliv však závad vzniklých v důsledku nevhodného užívání. Závady, které nespočívají ve stavbě samotné, ale jsou důsledkem opořebení, jsou záležitostí vztahu mezi pronajímatelem a nájemcem. V těchto otázkách nepomůže ochránce ani stavební úřad.

Pokud je osoba ohrožena sociálním vyloučením, sociální pracovník s ní často řeší daleko širší oblast než „pouze“ zajištění bydlení. Z tohoto pohledu je vhodné doplnit, že ochránce se zabývá rovněž postupem České správy sociálního zabezpečení, výkonem veřejného opatrovnictví, v některých případech postupem ředitelů a ředitelky škol. V oblasti vzdělávání vydal doporučení k přijímání dětí do mateřských<sup>55</sup> a základních<sup>56</sup> škol.

<sup>50</sup> Stačí do kolony „Oblast práva“ zadat 223 – Diskriminace bydlení na Veřejný ochránce práv (2018b), online.

<sup>51</sup> Veřejný ochránce práv (2010), online.

<sup>52</sup> U městských částí a městských obvodů územně členěných statutárních měst tuto působnost vykonává magistrát daného statutárního města.

<sup>53</sup> Slovy zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, se jedná o jiné opatření obce v samostatné působnosti.

<sup>54</sup> Veřejný ochránce práv (2017a), online.

<sup>55</sup> Veřejný ochránce práv (2018c), online.

<sup>56</sup> Veřejný ochránce práv (2017b), online.

## Nástroje spolupráce

Níže představujeme některé formy/metody spolupráce, které jsou v rámci sociálního bydlení využívány.

### Case management

Case management je vhodnou metodou pro koordinaci řešení bytové situace klienta. Specifikem je to, že klíčový sociální pracovník nepracuje jen s klienty samotnými, ale i s jeho sociálním prostředím. Case manager je komunikační uzel mezi službami, které klient čerpá. Podpora case managera by se měla zaměřovat na celkovou životní spokojenost jednotlivce. To zahrnuje jeho fyzické i duševní zdraví, úroveň jeho sociální podpory a míru jeho sociální integrace, to znamená, zda je součástí komunity a podílí se aktivně na společenském dění. „Jedná se o osobu, která provází klienta celým procesem pomoci a podpory a pomáhá najít pro něj vhodnou cestu v systému služeb.“<sup>57</sup> Tento klíčový sociální pracovník vedle odborných předpokladů musí disponovat důvěrou od klientů. Musí být tím, „za kterým mohu kdykoli jít, umí pro mě zprostředkovat pomoc, rozumí mi apod.“<sup>58</sup> Důvěra k sociálnímu pracovníkovi představuje jeden ze základních předpokladů úspěchu při práci s klientem. Více o tom, jak je možné prostřednictvím této metody pracovat při řešení bytové situace klientů, je uvedeno v podkapitolách „podpora klienta při zabydlování“ a „průběžná podpora“ nebo při práci s lidmi s duševním onemocněním v podkapitole „lidé s duševním onemocněním a duální diagnózou“.

### Případové konference

Osvědčeným nástrojem spolupráce jsou případové konference. Případová konference je plánované a koordinované společné setkání všech, kteří představují nebo mohou představovat podpůrnou síť pro klienta případně i jeho rodinu. Cílem je výměna informací, zhodnocení situace klienta, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu. Výstupem je individuální plán péče.<sup>59</sup>

### Multidisciplinární spolupráce

Spolupráce by se neměla omezovat pouze na oblast sociální práce, či dokonce jen sociálních služeb. Důležitá je i multidisciplinární spolupráce. Problémy nebývají často jenom sociálního charakteru, a proto je nutné při jejich řešení postupovat v logice oblastí, které

<sup>57</sup> Hrdinová a kol. (2010).

<sup>58</sup> Johnová (2008).

<sup>59</sup> Hrdinová, A. a kol. (2010).

s problémem souvisí, např. zdravotnictví, právo apod. Multidisciplinární spolupráce může pomoci sociálnímu pracovníkovi delegovat dílčí řešení na odborníky z dané oblasti a zároveň může velmi napomoci k pochopení složitosti situací souvisejících s bydlením i lidmi, kteří nepracují v sociální oblasti a kteří mnohdy nahlíží na klientův problém z jiného úhlu pohledu (např. může se jednat o pracovníky pracující ve zdravotnictví či školství). Vždy je vhodné spolupracovat s dalšími odbory na obecním úřadě, především s bytovým odborem, ale i těmi odbory, které se zaměřují na prevenci kriminality či národnostní menšiny.

## Otázky k zamyšlení

- Zamyslete se nad svými případy v minulosti, které jste řešili, a zkuste si představit spolupráci s dalšími odborníky. Kdy vám mohla taková spolupráce pomoci?
- Našli jste ve své dosavadní praxi oblast/situaci, kterou nepokrývá žádná existující služba?
- Je oblast podpory, která podle vašeho názoru není pokrytá metodickou činností krajských úřadů?



# MOŽNOSTI OBCÍ PŘI ŘEŠENÍ PODPORY BYDLENÍ

Jan Sládek

## Klíčová sdělení

- Situace obcí v oblasti bydlení je velmi různorodá.
- Obce potřebují mít přehled o velikosti a struktuře potřebných cílových skupin na svém území.
- Koncepce bydlení s jasnými cíli pomáhá obcím situaci osob v bytové nouzi systematicky a přehledně řešit.
- Pro úspěch při řešení bytové situace v obci je klíčová spolupráce řady aktérů, a to jak na úrovni obce, tak na úrovni státu.

## Úvod do tématu

Následující kapitola se věnuje roli zásadního aktéra, kterým je právě obec. Pro oblast sociálního bydlení je důležitým faktorem obecní bytový fond; po roce 1989 získaly obce do svého majetku bytový fond, avšak bez další podpory. Bylo ponecháno na rozhodnutí obcí, jak s bytovým fondem naloží. Tato rozhodnutí postupně vedla k naprosto odlišnému způsobu nakládání s bytovým fondem.

Charakteristickým rysem je diverzita současného prostředí, ve kterém je jen velmi obtížné najít jeden způsob, který by vyhovoval všem obcím a jejich lokálním podmínkám. Obdobně existuje diverzita mezi cílovými skupinami, každá má jiné problémy a je třeba k tomuto přihlídnout při tvorbě podpůrných politik.

**Pro možnosti obcí při řešení bydlení jsou východisky zvláště:**

*Postavení obcí* – z hlediska bydlení není role obcí v této době nijak jasně předepsána. Nejširší rámec je v současnosti definován trojím způsobem: 1) Zákon o obcích, 2) Ústava ČR, 3) Evropská sociální charta.<sup>60</sup> Detailněji se mezi/národně právnímu zakončení problematiky věnuje kapitola Legislativní ukotvení.

*Regionální souvislosti* – na rozdíl od jiných evropských zemí nemají regionální územní jednotky (dle české legislativy kraje) nijak jasně vymezené povinnosti a odpovědnosti v oblasti bydlení.

<sup>60</sup> Detailněji se mezi/národně právnímu zakončení problematiky věnuje v tomto sešitě kapitola Legislativní ukotvení.

## Hlavní problémy

Není v povaze tohoto dokumentu postihnout všechny detailní problémy, které v rozmanitosti systému bydlení a různosti obcí existují. Seskupili jsme problematiku do několika základních skupin a upřednostňujeme jasné a srozumitelné pojmenování problémů.

**Snižující se dostupnost bydlení** – fyzická a finanční dostupnost bydlení jsou základními parametry bytové politiky. Dostupnost bydlení má výraznou regionální souvislost, a nelze tedy předjímat situaci v regionech na základě situace celostátní.

**Nedostatečné kapacity bytových fondů** – jakkoliv probíhala dynamika privatizace bytových fondů různě, s problémem malého počtu obecních bytů se potýká stále více obcí. Tento problém je také silně spjat s oblastí financování již stávajících bytových fondů, které v ČR patří k často podfinancovaným částem bydlení v obci.

**Management bytových fondů** – velmi různorodé jsou také způsoby managementu lokálního systému bydlení. Strategické rozhodování jde často stranou na úkor řešení každodenní agendy správy bytového fondu.

**Dluhy a exekuce** – velkým rizikem stávajících bytových fondů je zadluženost. Jednak ve smyslu dluhů vzniklých kvůli neplacení nájemného, jednak ve smyslu obecně rostoucí zadluženosti domácností, včetně rostoucího počtu exekucí. Rostou tedy zároveň nároky na obce jak v oblasti spravování vlastních dluhových portfolií, tak také v oblasti poskytování bytů, kde dlužníci tvoří část skupiny žadatelů. Veliký problém představuje také problematika zadlužených společenství vlastníků bytových jednotek, kdy neplacení nákladů spojených s bydlením za danou bytovou jednotku způsobuje problémy všem členům SVJ.

**Sousedství** – podpora bydlení, sociální bydlení, ale i sociálně vyloučené lokality, to vše ovlivňuje život celé obce. Spolu s prosazujícím se principem desegregace dochází také k růstu dopadů politik bydlení na sousedství v obci. Právě dobré sousedské vztahy vstupují jako velmi významný faktor úspěchu podpory bydlení. V každém nastavování podpory bydlení je potřeba vzít v potaz dopady na celou komunitu a věnovat pozornost předcházení problémů či jejich včasnému řešení.

**Komunikace** – výše uvedenými body společně prochází potřeba jednoznačné a včasné komunikace s relevantními aktéry.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Výše jsou uvedeny hlavní problémy v oblasti bydlení a jejich stručné charakteristiky. Následující část této kapitoly se zaměřuje na možná řešení.

### **Koncepce bydlení**

Povaha tohoto dokumentu ani jeho náplň nejsou v současné době kodifikovány. Je tedy opět na rozhodnutí obce, jak tento dokument bude vypadat. Návrh struktury lokální koncepce bydlení (viz Příloha 4) vychází z praxe v řadě obcí. Proces tvorby koncepce trvá v závislosti na míře participace a připravenosti podkladů mezi třemi měsíci a jedním rokem.

Metodicky je vhodné rozdělit opatření v koncepci na krátkodobá (do 1 roku), střednědobá (2–3 roky) a dlouhodobá (3 a více let). V praxi se osvědčila forma doporučení, která obsahuje jasně definované odpovědnosti, termín a způsob průběžné evaluace naplňování doporučení.

Je vhodné, ať je součástí vytvořené koncepce i evaluace, tedy nastavení mechanismů a indikátorů k hodnocení naplňování jednotlivých doporučení.

### **Spolupráce mezi aktéry**

Častým problémem v podpoře bydlení je nedostatečný přenos informací, nejasné představy o motivacích a východiscích jednotlivých aktérů. Účinným a nenahraditelným prostředkem je v tomto pravidelné setkávání a síťování. Další možností je zřízení skupin na řešení ad hoc problémů. Propojování aktérů je časově a organizačně náročné zejména ve svých počátcích. Tato investice se však vrací v podobě možnosti včasného odhalení problému a koordinované intervence.

### **Správa bytového fondu**

Vedle práce s cílovými skupinami nese s sebou systém lokální podpory bydlení také nároky na každodenní provoz. Součástí koncepce by mělo být její nastavení zejména v níže zmíněných oblastech:

**Monitoring** – metodicky jasný a pravidelně aktualizovaný popis stavu bytového fondu. Dobrý monitoring často obsahuje nutnost spolupráce několika subjektů, a je tedy vhodné tyto mechanismy spolupráce upravit směrnici.

**Reporting** – vedle rizik postihnutých v koncepci generuje běžný chod systému podpory

bydlení často problémy nenadálé povahy. Z hlediska prevence a dalšího strategického rozhodování je třeba, aby tyto problémy byly včas hlášeny odpovědným místům, nejčastěji Radě. V praxi se jedná o tyto problémy:

- zhoršení fyzického stavu bytu;
- problémy sousedského soužití;
- krizové situace uvnitř podporovaných domácností.

Jde tedy o kombinaci informací ze správy majetku, bezpečnostních složek a case managementu sociálních pracovníků.

Problematika dluhového portfolia a správcovství dluhu – z hlediska úvah o řádném hospodaření s veřejnými prostředky vystupuje často obec, či jí zřízená společnost, jako věřitel. K tomu lze přistupovat různým způsobem a minimálním společným základem doporučení je jasně, transparentně a všem přístupně formulovat postupy obce při vymáhání dluhů. Důležitá je informovanost ohledně dluhu. Metodické doporučení je sledovat placení nájmů měsíčně a v případě zpoždění ihned informovat všechny dotčené a zahájit osobní komunikaci s dlužníkem. Z hlediska návratnosti dluhu je preferovaným doporučením včasné sjednání splátkových kalendářů a dohled nad jejich plněním.

## **Sousedství**

Systémy podpory bydlení v obcích se také stávají zdrojem tlaku na sousedské soužití. Roli obce je být v tomto mediátorem. S rostoucím trendem územní dekoncentrace (a v souladu s principem nesegregace) sociálních bytů je třeba tomuto věnovat zvýšenou pozornost. I když nelze všem problémům předejít, je třeba klást důraz na včasné řešení. Možnými strategiemi jsou: včasný zásah mediátora; včasná komunikace problémů v lokalitách; zavádění domovníků a asistentů prevence kriminality a jejich proškolení v mediačních dovednostech.

## **Komunikace**

Systém podpory bydlení v obcích naráží často na komunikační problémy. Součástí této problematiky je i stigmatizace lokalit a obyvatel sociálních bytů a posilování stereotypů. Stigmatizace osob v bytové nouzi vede ve svých důsledcích k jejich přímé i nepřímé (strukturní) diskriminaci na trhu s bydlením a k reprodukci jejich vyloučení z bydlení.

Včasná a srozumitelná komunikace sice nemůže tyto problémy zcela eliminovat, ale může zmírnit jejich negativní dopad a změnit rámování dané problematiky do budoucna. Metodická doporučení jsou následující:

- pravidelně komunikovat změny či problémy systému bydlení s nejširší veřejností;
- určit osobu, která bude koordinátorem a přímo odpovědná za tuto činnost;
- v případě tvorby koncepce bydlení a budování kapacit bytového fondu určeného pro sociální bydlení komunikovat formou veřejných prezentací;
- destigmatizaci sociálního bydlení lze provádět prostřednictvím cílené kampaně s jasně stanovenou vizí, hodnotami a principy;
- klienti by měli mít možnost být do tvorby a realizace destigmatizačních opatření aktivně zapojeni.

Ze zkušenosti plyne, že byt' nejsou tyto komunikační situace vždy bezproblémové, jsou pořád lepší alternativou oproti komunikační izolaci aktéra vůči veřejnosti či pokusu informace o problémech či záměrech zatajit.

## **Shrnutí a závěrečná doporučení**

S ohledem na výše uvedená doporučení a řešení je třeba dodat, že si žádají organizační a personální zajištění. A to nad rámec běžné agendy pracovníků kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR a obecních sociálních odborů. Osvědčuje se přinejmenším na dobu implementace doporučení z koncepce bydlení přijmout kvalifikovanou osobu na 1,0 úvazku. Náplní práce by mělo být výlučně bydlení, a to zejména komunikace, prevence a včasné řešení problémů.

Na základě výše uvedeného lze doporučit obcím následující konkrétní kroky:

- zpracování koncepce bydlení;
- školení odpovědného personálu;
- posílení mediační role obcí v oblasti sousedských vztahů;
- nastavení komunikačního plánu;
- implementace evaluačních mechanismů systému lokální podpory bydlení;
- pravidelné síťování a setkávání dotčených aktérů;
- konzultace dobrých praxí a problémů s expertními týmy na státní úrovni.

## Otázky k zamyšlení

- S jakými hlavními obtížemi v oblasti bydlení se vaše obec potýká?
- Jaké kroky už vaše obec v oblasti sociálního bydlení učinila?
- Jaká je koncepce sociálního bydlení ve vaší obci? Příp. co je třeba učinit, aby taková koncepce vznikla?

# ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A PROBLEMATIKA KONTROLY

Dana Nedělníková

## Klíčová sdělení

- Sociální pracovníci jsou často kvůli mnoha aspektům stavěni do pozice, ve které se obtížně mohou vyhnout prvkům kontroly.
- Sociální pracovníci mohou také zažívat nejistoty, kdo je vlastně zadavatelem jejich práce.
- Z těchto důvodů je důležité držet se východisek sociální práce, jimiž jsou zejména mise sociální práce a význam vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem.<sup>61</sup>

## Úvod do tématu

Sociální práce je vnímána jako „pomáhající profese“<sup>62</sup> a většina sociálních pracovníků pravděpodobně vidí smysl své profese v tom, že pomáhají nějakému člověku.<sup>63</sup> Přes toto zaměření na pomáhání je v sociální práci přítomna i poměrně intenzivní reflexe aspektů „moci“ a „kontroly“ spojených s pomáháním klientům.<sup>64</sup>

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Okruh úkolů sociálních pracovníků v sociálním bydlení, různé zdroje očekávání (klienti, sousedé, obec, vlastníci nemovitostí), se kterými se musejí vyrovnávat, míra odpovědnosti, která je jim připisována nejen za „úspěch“ klientů, ale také za majetek, který klienti využívají, staví sociální pracovníky do pozice, v níž se jen obtížně mohou vyhnout prvkům kontroly.

Dalším faktorem, který k využívání kontroly přispívá, mohou být reflektované či nereflektované snahy samotných sociálních pracovníků vedené potřebou „udržet klienty v bytě“ a zabránit jejich „selhání“. Tato potřeba vystupuje o to naléhavěji, oč je složi-

<sup>61</sup> Detailně se sociální práci a spolupráci klienta a sociálního pracovníka věnuje sešit 2 Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení.

<sup>62</sup> Matoušek et al. (2013).

<sup>63</sup> Zatloukal, Tkadlčíková (2018: 40).

<sup>64</sup> Viz např. Van der Laan (1998), Musil (2004), Kopřiva (1997), Úlehla (1998), Votoupal (2013). K diskusi tématu pomoci a kontroly viz také Janebová, Kappl, Smutek (2008).

tějši další možnost bydlení získat, a tedy kolik „druhých šancí“ je možné klientům poskytnout.

Kontrola přitom nemusí mít rozměr, který sociální pracovníci spojují s termínem „nedobrovolný klient“, ale např. omezení svobody volby, zda strpět určitou návštěvu, dohled, strpět nevyžádané nabídky a jejich opakování, předkládat dokumentaci, kterou by potřebu doložit neměl a od běžných nájemníků se nevyžaduje atd.

Sociální pracovníci mohou také zažívat nejistoty, kdo je vlastně zadavatelem jejich práce. Je-li obec majitelem bytu, který je využíván pro sociální bydlení, je pochopitelné, že kromě prospěchu pro osoby v bytové nouzi má na mysli i zachování majetku (bytového fondu) a zamezení finančním ztrátám. Obec je současně zaměstnavatelem sociálních pracovníků, a tedy zásadně ovlivňuje zadání, se kterým ve své agendě pracují. Analýza Vávrové a Gojové<sup>65</sup> ukázala, že vazba poskytovatele podpory (sociální práce, sociální služby) k bytovému fondu je zásadním faktorem, který ovlivňuje obsah sociální práce doprovázející bydlení. Je-li ochrana majetku či jiných zájmů tématem spolupráce s klienty, které sami neformulují a odráží primárně jiné potřeby, než jsou ty jejich, zdálo by se, že má sociální pracovník takové zadání jednoduše odmítnout. Ten je však současně v pozici zaměstnance toho, kdo takové zacílení intervencí může vyžadovat. Současně může sociální pracovník vnímat neoddělitelnost cílů klienta („bydlení“) od naplnění zájmů pronajímatele, bez něhož „bydlení“ nebude pokračovat (plnění požadavků jako podmínka „bydlení“).

V těchto složitých souvislostech je nezbytné držet se následujících východisek, která jsou podstatná nejen pro sociální pracovníky, ale i pro jejich zaměstnavatele:

### **Mise sociální práce**

Sociální práce je odborná disciplína, která má vlastní mezinárodní vývoj a tradici, vyjednané cíle, hodnoty, znalostní základnu, etický kodex, a její obsah tedy nelze volně utvářet kteroukoliv úrovní státní správy a samosprávy ani jiným zadavatelem. Očekávat, že se sociální pracovníci v souladu s požadavkem zadavatele odchýlí od cílů a hodnot sociální práce, by bylo podobné, jako relativizovat závaznost Hippokratovy přísahy pro lékaře.<sup>66</sup> Základní rámec pro působení sociálních pracovníků, ať už pracují kdekoli, má poskytovat samotné vymezení sociální práce jako praktické profese a vědeckého oboru, které podporují sociální změnu, sociální soudržnost, práva a svobodu lidí. Zásady sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektování rozdílností jsou v sociální práci ústřední. S pomocí teorií

<sup>65</sup> Vávrová, Gojová (2017).

<sup>66</sup> Přirozené otázky ukotvenosti a uznání instituce sociální práce jsou významně složitější, viz např. Musil (2010).



sociální práce, sociálních věd, humanitních a původních poznatků zapojuje sociální práce lidi a struktury do řešení jejich životních problémů a do posilování sociálního blaha.<sup>67</sup>

Toto východisko samo o sobě neznemožňuje sociálním pracovníkům využívat nástrojů kontroly, ale udává její směr a podmínky. Kontrola v sociální práci je přijatelná, neslouží někomu jinému, než je sám klient. Kontrola ve smyslu nevyžádaného jednání sociálního pracovníka má být pro klienta transparentní, odůvodněná, pokud možno dočasná a sociálním pracovníkem reflektovaná. Reflexe kontroly, tj. skutečnost, že vím, že ji vykonávám, a s jakým cílem, by měla zahrnovat nejen otázky, v čím zájmu a koho kontroluji, ale také v jakém rozsahu, to znamená, zda skutečně sleduji nezbytné omezení rizik, nebo spíše přibližování klientů společenské „normě“ a jak vyvažují aktuální uspokojení potřeby (například bydlet) a zplnomocnění klienta jako dlouhodobý závazek sociální práce.

Východisko mise sociální práce přirozeně neznemožňuje ani aktérům s příslušnou pravomocí, aby zaváděli kontrolu přesahující uvedený rámec, nebo dokonce uplatňovali represivní opatření, ale staví je jednoznačně mimo působnost sociální práce a předjímá, na kterou „stranu“ se v těchto situacích sociální pracovníci „postaví“. Pokud v sociálním bydlení vzniká potřeba předcházet podnikatelským rizikům, může k jejich krytí sociální práce přispívat určitým vedlejším efektem, nikoli být chápána jako nástroj této garance pro majitele bytového fondu.<sup>68</sup>

### **Význam vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem**

Vztah sociálního pracovníka s klientem je historicky považován za „jádro“ sociální práce<sup>69</sup> a patří k hodnotám, které jsou součástí její mise. Mnoho sociálních pracovníků má žitou zkušenost, že pevný a bezpečný vztah s klienty přispívá jak ke včasnějšímu (společnému) objevování rizik, tak k lepším výsledkům spolupráce. Tento závěr potvrzují i výsledky výzkumných šetření. Je pochopitelné, že uplatňování kontroly a omezování autonomie zpravidla není klienty přijímáno zcela pozitivně, zejména pokud vnímají, že tento postup slouží zájmům někoho jiného. Je-li zadání pro sociální pracovníky vedeno tímto směrem, je nutné si uvědomit, že oslabování vztahu mezi klienty a sociálními pracovníky obvykle ztěžuje naplňování cílů spolupráce, může vést ke stažení, obavám, vyhýbání se kontaktu, zatajování skutečností, které je vhodné řešit včas, a ve svém důsledku není často v zájmu ani samotného zadavatele; deformuje pouze potenciál sociální práce a zpochybňuje její efektivitu.

<sup>67</sup> Definice mezinárodních organizací sdružující sociální pracovníky a jejich vzdělavatele (IFSW – International Federation of Social Workers a IASSW – International Association of Schools of Social Work), viz IFSW (2018), online.

<sup>68</sup> Vávrová, Gojová (2017), online.

<sup>69</sup> Blom (2010).

## Otázky k zamyšlení

- Reflektuje vztah pomoci a kontroly v sociálním bydlení?
- Je na vás/sociální pracovníky vyvíjen tlak s reflektovaným či nereflektovaným důrazem ke kontrole domácností v sociálním bydlení?
- Je ve vašem vztahu s klientem kladen důraz na hodnoty sociální práce?

# OSOBY V BYTOVÉ NOUZI, PRO KTERÉ SE NÁM NEDAŘÍ NAJÍT BYDLENÍ

Jakub Čihák

## Klíčová sdělení

- Pouze standardní bydlení v soukromí a s dlouhodobou právní jistotou je skutečné bydlení, které saturuje základní potřebu bezpečí.
- Bydlení nemusíme vnímat jako lidské právo, ale zcela jistě jej můžeme vnímat jako nutnou předehru a předpoklad k sociálnímu začlenění. Z prostředí ubytovny nebo vyloučené lokality se dospělému ani dítěti sociálně začlenit velmi pravděpodobně nepodaří.
- Téměř každá rodina či jednotlivec „umí bydlet“. Někteří k tomu ale potřebují vyšší míru podpory než jiní.
- I opakované selhání v bydlení, např. při plnění nájemních podmínek, může mít řešení.
- Azylový dům, jiná pobytová sociální nebo zdravotní služba mohou být vždy pouze *dočasným řešením* bezdomovectví, primárně mají tyto služby řešit jiný nebo komplexnější druh potřeb klienta.
- V systémech tzv. *prostupného bydlení* nájemníci často zůstávají v určitém stupni a neposouvají se systémem dál až ke kýženému samostatnému bydlení.
- Jen *pro opravdu velmi malou část lidí* s vícenásobným znevýhodněním, kteří v bydlení selhávají opakovaným neplněním nájemních podmínek, *může být dlouhodobým řešením jiná forma ubytování nebo pobytová služba* (podporované či chráněné bydlení). Nikdy by se to ale nemělo týkat rodin s nezletilými dětmi nebo lidí, kteří nebydlí kvůli etnické nebo jiné formě diskriminace.

## Úvod do tématu

Vzhledem k šíři tématu se zde soustředíme na výklad, který označuje podporu těm, kterým se za pomoci sociálního pracovníka nedaří všemi dostupnými prostředky získat byt ani obecní, ani byt na volném trhu, případně se jedná o žadatele, kteří vypadli ze systému *prostupného bydlení*, a jiný systém podpory není v obci zaveden. Předpokládáme zároveň, že žadatel je legitimně osobou/rodinou v hmotné nouzi nebo osobou/rodinou diskriminovanou na trhu s bydlením.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Je třeba konstatovat, že bytů, které jsou obce ochotné přímo pronajmout nebo zprostředkovat k sociálnímu/podporovanému bydlení, je téměř všude výrazný nedostatek. I ve městech, kde je politická vůle a úřednická reprezentace spolupracuje s odborníky nad problematikou sociálního bydlení, je nabídka stále výrazně nižší než poptávka. V obcích, kde politická vůle, odborný potenciál nebo objektivně bytový fond jako takový chybí, je potom samozřejmě situace o to složitější. Zdánlivě ji některé obce řeší udržováním pobytových služeb nebo obecních ubytoven (např. pro matky s dětmi), tyto instituce ale standardní bydlení nepředstavují a inkluzivní trvalé hledisko nemohou nijak řešit. *Kritérium osob „pro které není byt“ tak představuje ve většině případů skutečně absenci volného bytu nebo vůli jej poskytnout, a to mnohem silněji než často diskutovanou „neschopnost bydlet“ či „nepřipravenost k bydlení“.* Příklady realizovaných projektů *Housing First* v západní a střední Evropě to dokazují zcela jasně.<sup>70</sup>

Zcela objektivně tak můžeme hovořit o tržním selhání, tedy o situaci, kdy mechanismy volného trhu zákazníkovi nedokážou nějakou službu (v našem případě bydlení) zajistit. Jak prokázala řada výzkumů organizací věnujících se bydlení marginalizovaných osob, drtivá většina jejich klientů o standardní bydlení stojí a provizorní ubytování bere pouze jako nutné zlo. I vzhledem k instituci hmotné nouze a státní sociální podpory zde není primární finanční hledisko, ale faktická nedostupnost.

*Výsledky projektů Housing First ukázaly, že i po více než roce si bydlení udrží 80–95 % nájemníků, přičemž do zmíněných projektů v Evropě (hlavně Dánsko, Skotsko, Velká Británie, Rakousko) nebo v USA byly zapojováni zejména žadatelé z cílových skupin s nutnou vysokou mírou podpory, často lidé se závislostmi, psychiatrickými či duálními diagnózami, lidé dlouhodobě žijící na ulici a osoby propuštěné z výkonu trestu.*

Nejlepší volbou pro ty, pro které není byt, je *ten správný byt dále hledat, ať již obecní, nebo byt na volném trhu.* Všechny další varianty mají pouze dílčí přínos. Pro některé cílové skupiny lze využít modely, které se klasickému bydlení alespoň přibližují, např. chráněné nebo podporované bydlení, ale pro početnou skupinu sociálně vyloučených není možné využít ani tento model.<sup>71</sup>

*Hledání, které je příliš dlouhé, demotivuje klienta i sociálního pracovníka.* Proto by hledání bytu např. pro rodinu s nezletilými dětmi nemělo přesáhnout období jednoho roku. Zvláště pak, žije-li rodina v silně nevyhovujících podmínkách nebo dlouhodobě v pobytových službách, kde dochází mj. k rozdělení kompletních rodin. Během mezidobí při hledání bytu se práce klíčového pracovníka stává více psychosociální než úřední. Reflektivní sdílení složitě situace, aktivizace klienta k co největší participaci na své situaci (procházení in-

<sup>70</sup> Viz Pleace (2017), online.

<sup>71</sup> Všechny tyto služby je možno vyhledat v Registru poskytovatelů sociálních služeb (2018), online.

zerátů, vyřizování dokladů k dávkám hmotné nouze apod.) či asistence a rada, jak jednat s realitními protějšky, to vše může udržet klientovu motivaci a zvyšovat pravděpodobnost úspěchu. Platí tedy, že pokud je klient sám motivovaný byt najmout, jeho zdravotní stav mu umožňuje samostatně bydlet a nepředstavuje reálné a podložené ohrožení pro své okolí či sám pro sebe, *měl by cíl vždy směřovat k samostatnému bydlení bez provizorních a dočasných řešení.*

Přínosem je potom nejen nižší počet lidí v agendě žadatelů a nesporný přínos pro klienta, ale i zjednodušení celého systému sociální práce v obci, ušetření na pobytových službách či doplatku na bydlení v případě vyloučených ubytoven, vyšší pravděpodobnost zastavení exkluze v klientově rodině a v neposlední řadě zmírnění tenze mezi majoritou a marginalizovanými skupinami.

## Otázky k zamyšlení

- Které potřeby klientů nemohou být v dočasném bydlení dostatečně naplněny? Jak se jejich nenaplnění může promítnout do chování klientů a jejich spolupráce?
- Vybavíte si konkrétního klienta, kterému se přes velmi komplexní potřeby podařilo udržet si získané bydlení? Jak se to stalo? Jaká míra podpory mu byla poskytnuta?

## ZDROJE

Blom, B. The social worker-client relationship – a Sartrean approach. *European Journal of Social Work*. Vol. 5, No. 3, 2010, str. 277–285.

Brennan, M., Reed, P., Sturtevant, P. *The impacts of affordable housing on education: a research summary*. Housing Policy Center: Insights from Policy Research, 2014.

ETHOS – Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR [online]. 2007. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf).

Evropská úmluva o ochraně lidských práv [online]. 2010. Dostupné z: [https://www.echr.coe.int/Documents/Convention\\_CES.pdf](https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_CES.pdf).

European Commission. *Guidance for Member States on the use of European Structural and Investment Funds in tackling educational and spatial segregation* [online]. 2015. Dostupné z: [https://ec.europa.eu/regional\\_policy/sources/docgener/informat/2014/thematic\\_guidance\\_fiche\\_segregation\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/informat/2014/thematic_guidance_fiche_segregation_en.pdf).

Holčík, J. *Systém péče o zdraví a zdravotní gramotnost: k teoretickým základům cesty ke zdraví*. Brno: Masarykova univerzita ve spolupráci s MSD, 2010.

European Observatory on Homelessness [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.feantsaresearch.org/>.

ETHOS – Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR [online]. 2007. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf).

European Commission. *European Consensus Conference on Homelessness* [online]. 2010. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&langId=en&eventId=315&furtherEvents=yes>.

FEANTSA [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en>.

FEANTSA. *Housing-led policy approaches: Social innovation to end homelessness in Europe*. [online]. 2011. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/14\\_11\\_2011\\_hf\\_position\\_paper\\_final\\_en2408443683520304907.pdf](https://www.feantsa.org/download/14_11_2011_hf_position_paper_final_en2408443683520304907.pdf).

FEANTSA. *Housing-Led Solutions to Homelessness in Rural Areas* [online]. 2013. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/rural\\_housing-led\\_final5672354006764517482.pdf](https://www.feantsa.org/download/rural_housing-led_final5672354006764517482.pdf).

International Federation of Social Workers – IFSW. *Global Definition of Social Work* [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.

Informační systém pro implementaci práva EU. Databáze Cesta do Evropské unie. Základní dokumenty evropské regionální politiky [online]. 2011. Dostupné z: <https://isap.vlada.cz/Dul/CESTY.NSF/91b9f824a0923e3bc1256dde0052230a/dd6e004154b6dc2a802566d70030a760?OpenDocument>.

Integrovaný regionální operační program. Specifická pravidla pro žadatele a příjemce. *Kolová výzva č. 80 Sociální bydlení pro sociálně vyloučené lokality II.* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2018. Dostupné z: [https://www.irop.mmr.cz/getmedia/32e14b53-c428-4a96-8710-feaff69f68c0/Specificka-pravidla\\_80-vyzva\\_SVL\\_SC-2-1\\_v-1-3.pdf.aspx?ext=.pdf](https://www.irop.mmr.cz/getmedia/32e14b53-c428-4a96-8710-feaff69f68c0/Specificka-pravidla_80-vyzva_SVL_SC-2-1_v-1-3.pdf.aspx?ext=.pdf).

Janebová, R. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014.

Janebová, R., Kappl, M., Smutek, M. (eds.). *Sociální práce. Mezi pomocí a kontrolou* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. Dostupné z: [https://www.prohuman.sk/files/2007\\_sbornik\\_SP\\_mezi\\_pomoci\\_a\\_kontrolou.pdf](https://www.prohuman.sk/files/2007_sbornik_SP_mezi_pomoci_a_kontrolou.pdf).

Johnová, M. *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením* [online]. 2008. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/005/000636.pdf?seek=1212135576>.

Hrdinová, A., Krupičková, P., Hanušová, L., Štětková, P., Petranová, J. *Na jedné lodi aneb Jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti* [online]. Praha: Občanské sdružení Rozum a cit, 2010. Dostupné z: [http://www.pestounskapecce.cz/file\\_prirucky-a-publikace/RaC/Na\\_jedne\\_lodi-Metodika\\_pripadovych\\_konferenci%282008%29.pdf](http://www.pestounskapecce.cz/file_prirucky-a-publikace/RaC/Na_jedne_lodi-Metodika_pripadovych_konferenci%282008%29.pdf).

Kocman, D., Klepal, J. *Prostupné bydlení: Evaluace*. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2016.

Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997.

Listina základních práv Evropské unie [online]. 26. 12. 2012. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A12012P%2FTXT>.

Matoušek, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013.

MEDIAN. *Analýza dopadů nedostačujícího bydlení na školní a další problémy dětí v ČR* [online]. 2018. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/31591/Dopady\\_nevyhovujiciho\\_bydleni\\_na\\_deti.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/31591/Dopady_nevyhovujiciho_bydleni_na_deti.pdf).

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025* [online]. Praha: MPSV, 2015. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/27267/Koncepce\\_socialniho\\_bydleni\\_CR\\_2015-2025.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/27267/Koncepce_socialniho_bydleni_CR_2015-2025.pdf).

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2018c. *Pomoc v hmotné nouzi* [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5#sphn>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2018a. *Sociální bydlení* [online]. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2018b. *Sociální práce a sociální služby – Stanoviska a doporučené postupy* [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/13916>.

Ministerstvo pro místní rozvoj. *Bydlení v České republice v číslech* [online]. Praha: MMR ČR, Odbor politiky bydlení, 2017. Dostupné z: [http://www.mmr.cz/getmedia/fbc2047b-dda3-4a21-b2d4-eebd3f3675e3/Bydleni-v-Ceske-republice-v-cislech-\(srpen-2017\).pdf](http://www.mmr.cz/getmedia/fbc2047b-dda3-4a21-b2d4-eebd3f3675e3/Bydleni-v-Ceske-republice-v-cislech-(srpen-2017).pdf).

Ministerstvo zdravotnictví. *Zdraví 2020: Osnova evropské zdravotní politiky pro 21. století*. Praha: MZ ČR, SZÚ, 2018.

Musil, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ (*Dilemata práce s klienty v organizacích*). Brno: Marek Zeman, 2004.

Musil, L. *Tři pohledy na budoucnost sociální práce*. In: Smutek, M., Seibel, F. W., Truhlářová, Z. *Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010.

O´ Sullivan, E. *Ending Homelessness – A Housing-Led Approach* [online]. Trinity College Dublin, 2012. Dostupné z: <https://www.housing.gov.ie/sites/default/files/migrated-files/en/Publications/DevelopmentandHousing/Housing/FileDownload%2C32437%2Cen.pdf>.

Padgett, D. K., Henwood, B. F., Tsemberis, S. J. *Housing First. Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives*. New York: Oxford University Press, 2016.

Pleace, N. *Evropská příručka Bydlení především* [online]. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2017. Dostupné z: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>.

Snopek, J., Matoušek, R. *Prostupné bydlení. Metodika*. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2014.

Sládek, J., Snopek, J. *Prostupné bydlení. Manuál dobrých praxí*. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2014.

Smutek, M. *Model řešení problému v sociální práci – systémový pohled*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006.

Rámcová úmluva: Klíčový nástroj pro řízení rozmanitosti prostřednictvím práv menšin. [online]. 2016. Dostupné z: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnm/dokumenty/mezinarodni-dokumenty/6530cz-K\\_PREMS-131016-GBR-2568-Framework-Convention-Thematic-commentary-No4-A4\\_web.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnm/dokumenty/mezinarodni-dokumenty/6530cz-K_PREMS-131016-GBR-2568-Framework-Convention-Thematic-commentary-No4-A4_web.pdf).



Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. 2018. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz>

Úlehla, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 1998.

Valachová, K., Pösl, T. (eds). *Doporučení pro obce a města pro předcházení tvorby a rozšiřování sociálně vyloučených lokalit se zdůrazněním zajištění potřeby bydlení*. Praha: Ministerstvo vnitra, sekce veřejné správy, 2009.

Van der Laan, G. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Albert, Ostravská univerzita, Podané ruce, 1998.

Vávrová, S., Gojová, A. *Modely sociální práce doprovázející bydlení* [online]. Ostrava: Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, SAD, z. s., 2017. Dostupné z: [https://sad-cr.cz/wp-content/uploads/2018/09/SAD\\_analyza-Modely-sociální-práce-doprovázející-bydlení.pdf](https://sad-cr.cz/wp-content/uploads/2018/09/SAD_analyza-Modely-sociální-práce-doprovázející-bydlení.pdf).

Vávrová, S., Gojová, A. *Modely sociální práce doprovázející bydlení*. Ostrava: SAD, z. s., 2017.

Veřejný ochránce práv. 2018a. [online]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/>.

Veřejný ochránce práv. 2017a. *Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace*. Brno: Veřejný ochránce práv.

Veřejný ochránce práv. *Doporučení veřejného ochránce práv k naplnění práva na rovné zacházení s žadateli o pronájem obecního bytu* [online]. 2010. Dostupné z: [https://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/DISKRIMINACE/Doporučení/Obecni\\_byty.pdf](https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/DISKRIMINACE/Doporučení/Obecni_byty.pdf).

Veřejný ochránce práv. 2018b. *Evidence stanovisek ombudsmana* [online]. Dostupné z: <http://eso.ochrance.cz/Vyhledavani/Search>.

Veřejný ochránce práv. 2017b. *Evidence stanovisek ombudsmana – Diskriminace (14/2017/DIS)* [online]. Dostupné z: <http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/4926>.

Veřejný ochránce práv. 2018c. *Rovný přístup k předškolnímu vzdělávání* [online]. Brno: Veřejný ochránce práv. Dostupné z: [https://ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ESO/25-2017-DIS-JMK\\_Doporučení\\_k\\_rovnému\\_přístupu\\_k\\_předškolnímu\\_vzdělávání.pdf](https://ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ESO/25-2017-DIS-JMK_Doporučení_k_rovnému_přístupu_k_předškolnímu_vzdělávání.pdf).

Votoupal, M. *Narativní přístup v sociální práci: pomoc skrze reformulaci životních příběhů*. Sociální práce / Sociální práca. Vol. 13, No. 3, 2013, str. 78–88.

Vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi, § 2, který uvádí náležitosti průkazu zaměstnance oprávněného k vykonávání činností sociální práce.

Wilson, W. J. *The Truly Disadvantaged: The Underclass, the Ghetto and Public Policy*. Chicago: Chicago University Press, 1987.

Wilson, W. J. *When Work Disappears. The World of the New Urban Poor*. New York: Alfred A. Knopf, 1996.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Zatloukal, L., Tkadlčíková, L. „Pomoc“ a „kontrola“ v poradenské praxi sociálních pracovníků z pohledu přístupu zaměřeného na řešení. *Sociální práce / Sociálna práca*. Vol. 18, No. 2., 2018, str. 39–62.

Metodika sociální práce  
v sociálním bydlení



Proces sociální  
práce s klientem  
v sociálním  
bydlení



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# Metodika sociální práce v sociálním bydlení

## Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení

**Rok vydání**  
2019

**Hlavní editoři**  
Marek Mikulec, Martina Šnejdrová

**Editor brožury**  
Jakub Dutka

**Autoři podkapitol**  
Jakub Dutka, Renata Haráková, Zuzana Machová, Karolína Vodičková

Metodika vznikla v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003539, který je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Realizátorem projektu je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

## OBSAH SEŠITU

Prevence ztráty bydlení.....	5
Úvodní fáze práce s klientem a principy profesionálního vztahu.....	6
Podpora klienta při zabydlování.....	8
Práce s individuálním plánem.....	10
Průběžná podpora.....	20
Ukončení spolupráce.....	24
Vliv prostředí na pomáhající proces.....	34
Participace lidí v bytové nouzi.....	40
Zdroje.....	44

Tento sešit mapuje klíčové oblasti sociální práce s lidmi v sociálním bydlení. Následující text nemá ambici vyčerpávajícím způsobem popsat proces sociální práce, ale zaměřili jsme se zejména na specifika, se kterými se pomáhající při práci v sociálním bydlení pravděpodobně setká a která mají na kvalitu pomoci zásadní vliv. Nebyli bychom však poctiví, pokud bychom problematiku sociálního bydlení omezili jen na onu oblast bydlení v sociálních bytech. Sociální bydlení, které vnímáme jako komplexní nástroj řešení bytové nouze, by pro nás mělo znamenat i profesionální a koncepční snahu minimalizovat případy vystěhování ze standardního bydlení a také práci s lidmi, kteří se v bytové nouzi již nacházejí. Proto se v této kapitole věnujeme i systému prevence ztráty bydlení a problematice navázání kontaktu s cílovou skupinou sociálního bydlení.

# PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ

Jakub Dutka

## Klíčová sdělení

- Funkční systém prevence ztráty bydlení na místní úrovni je tvořen souborem nástrojů, které ovlivňují významným způsobem setrvání osob v standardním bydlení.
- Nositelem koordinace a významným vykonavatelem místních systémů prevence ztráty bydlení by se měly stát obecní úřady obcí s rozšířenou působností a jejich samosprávy.
- Zavedením systému prevence ztráty bydlení do místní praxe můžete významně snížit počty těch, kteří by se bez preventivních kroků ocitli v bytové nouzi a stali se tak cílovou skupinou sociálního bydlení.
- Rozlišení cílové skupiny osob ohrožených ztrátou standardního bydlení od těch, kteří se již v bytové nouzi nacházejí, nám pomůže identifikovat, nakolik se na daném území skutečně prevenci ztráty standardního bydlení věnujeme. V rámci předcházení ztráty bydlení je také nezbytné modifikovat nástroje sociálního pracovníka, které používáme při práci s lidmi v bytové nouzi.
- Systém prevence ztráty bydlení nebude efektivní, pokud se nám nepodaří získat dostatek informací o skupině ohrožených ztrátou bydlení, nevybudujeme spolupráci s relevantními aktéry a nebudeme provádět depistáž zaměřenou specificky na cílovou skupinu osob ohrožených ztrátou standardního bydlení.

## Úvod do tématu

Přestože *prevence ztráty adekvátního bydlení* ze striktního úhlu pohledu obsahově nespadá do metodiky věnující se sociální práci v systému sociálního bydlení, považujeme za nutné se tomuto tématu alespoň krátce věnovat. K problematice sociálního bydlení totiž neodmyslitelně patří i *praktikovaný místní systém prevence ztráty bydlení*, který může lidem významnou měrou pomáhat s udržením standardního bydlení. Tento druh prevence může snižovat počty osob, které budou sociální bydlení potřebovat.<sup>1</sup> Místně

<sup>1</sup> Představu o tom, o jak velké skupině osob ohrožených ztrátou bydlení v rámci ČR uvažujeme, ukazují odhady uvedené v Hradecký, Plachý, Prudký a kol. (2012: 77), online.

nastavené sociální bydlení proto bez efektivně praktikovaného systému prevence ztráty bydlení nemůže být z hlediska potřeb lidí v oblasti bydlení řešením komplexním.

Každý, kdo se bude při zavádění, realizaci a rozvoji systému prevence ztráty bydlení angažovat, by si měl vždy uvědomovat *rozdíly mezi nástroji pomoci určenými pro práci s lidmi bydlicími ve standardním bydlení a těmi, kteří se v bytové nouzi nacházejí*. Chceme-li zavést fungující systém předcházení ztráty bydlení na místní úrovni a mít možnost průběžně ověřovat jeho efektivitu, musí být nástroje pomoci upraveny právě a jen pro tuto cílovou skupinu: lidé žijící na našem území ve standardním bydlení, kteří jsou ohrožení jeho ztrátou. Takové rozlišení nám zároveň poskytne ostřejší obraz o lokální pomoci poskytované osobám v bytové nouzi, ať již žijí na komerčních ubytovnách, azylových domech nebo „na ulici“. Díky vědomí rozdílů tak například zjistíme, že v našem městě sice probíhá systematické vyhledávání osob bez bydlení, ovšem depistáž zaměřenou na osoby ohrožené ztrátou bydlení již nikdo neprovádí. Tímto jsme provedli první krok v budování lokálního systému prevence ztráty bydlení.

Česká republika rozhodně nepatří k zemím, ve kterých by se na předcházení vystěhování kladl důraz, hojněji se setkáváme až se snahou řešit kritické situace následující po ztrátě bydlení.<sup>2</sup> Autorům této publikace také není znám jediný příklad obce v rámci ČR, na které bychom mohli demonstrovat místní dobrou a ucelenou praxi při předcházení ztrátě bydlení. Na druhou stranu však řada měst o problému nejen veřejně diskutuje, ale realizuje také některé dílčí preventivní nástroje.

*Pro vytvoření funkčního systému prevence ztráty bydlení je nutné naplnit tři základní podmínky:*

1. získat dostatečný přehled o cílové skupině osob, kterým ztráta bydlení hrozí;
2. zajistit síť relevantních spolupracujících aktérů;
3. uvést do místní praxe nepřetržitě probíhající depistáž zaměřenou na definovaný okruh ohrožených osob a její pravidelné vyhodnocování.<sup>3</sup>

K tomu, abychom vyřešili na místní úrovni tyto tři problémové oblasti prevence bytové nouze, budeme potřebovat sadu specifických nástrojů, personální kapacity sociálních pracovníků, podporu lokálních politiků a iniciativu dalších relevantních aktérů. *V souladu s výše řečeným by se nositeli koordinace a významnými vykonavateli místních systémů*

<sup>2</sup> Srov. např. Šimíková, I. a kol. (2016: 106).

<sup>3</sup> Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová (2015: 47), online. Doporučujeme věnovat tomuto materiálu pozornost, neboť metodika navrhuje analytický model systému prevence ztráty bydlení, který lze v rámci ČR na místní úrovni zavést.

prevence ztráty bydlení měly stát obecní úřady obcí s rozšířenou působností za podpory místních samospráv.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

### Rozdíly v přístupu dle cílových skupin

Pokud se klienty nepodaří najít a kontaktovat anebo sami pomoc nevyhledají, není možné jim pomoci. První otázkou tak zůstává: jak zajistit úvodní kontakt mezi potřebným člověkem a sociálním pracovníkem? Právě z tohoto důvodu je rozlišení činností podle cílových skupin (ohrožení ztrátou standardního bydlení vs. bytová nouze) účelné. Podoba nástrojů podporujících první kontakt není stejná. Pokud si představíme uvedené cílové skupiny a prozkoumáme, jakými cestami se s těmito klienty setkáváme, umožní nám to určit podobu nástrojů, prostřednictvím kterých zajišťujeme první kontakt. Tímto posoudíme, jakým způsobem a nakolik systematicky pracujeme i s lidmi ohroženými ztrátou standardního bydlení. V České republice se můžeme setkat s dobrou praxí, kterou je dlouhodobá, pravidelná a systematicky probíhající terénní sociální práce, jejímž prostřednictvím mají klienti možnost získat potřebné informace a fungující spolupráce s poskytovateli nízkoprahových sociálních služeb, zdravotnickými zařízeními a všemi důležitými odbory obecního úřadu. Často se ale stává, že lokální nástroje pomoci jsou zaměřeny pouze na cílovou skupinu osob v bytové nouzi (lidé žijící „na ulici“, v ubytovnách, sociálně vyloučených lokalitách), ale bez patřičné modifikace nejsou efektivně využitelné jako prevence předcházení ztrátě standardního bydlení. O systému prevence ztráty bydlení se proto pokuste uvažovat nezávisle na již existujících prvcích pracujících s lidmi v bytové nouzi.

### Cílová skupina ohrožených ztrátou standardního bydlení

Chcete-li budovat systém prevence ztráty bydlení, měli byste mít v prvé řadě co nejlepší možnou znalost cílové skupiny na vašem území. Nejprve se však musíme zabývat otázkou, jak široce skupinu potenciálních bezdomovců definovat. Jedná se o hledisko účelnosti, koho do skupiny ohrožených zahrnout, na koho se soustředit s přihlédnutím k našim místním kapacitám pomoci. Rovněž bude nutné počítat s tím, že získat podrobné informace o ohrožených není nikterak snadné, významná část z nich bude na první pohled zcela neidentifikovatelná.

Skupina osob ohrožená ztrátou bydlení na vašem území bude mít pravděpodobně pestré složení, rovněž bude lokálně, město od města, odlišná. Přesto můžeme upozornit na tři základní rizikové oblasti, které jsou pro cílovou skupinu ohrožených určující. Ztrátou bydlení jsou lidé:

- ohroženi z důvodu finanční situace,



- ohroženi z důvodu právní nejistoty,
- ohroženi z důvodu jednání/chování či jeho přisuzování dané domácnosti.<sup>4</sup>

Do skupiny ohrožených z důvodu finančního zatížení domácnosti zařaďte jistě všechny domácnosti splňující následující definici: *ztrátou bydlení jsou ohroženy ty domácnosti, které vynakládají na bydlení více než 40 % svých disponibilních příjmů a zároveň jim, po uhrazení těchto nákladů, nezbývá více než 1,6násobek životního minima.* To znamená, že je pro účinnou prevenci důležité zajistit si informace a kontakt nejen s nízkopříjmovými domácnostmi, ale spadá sem i významná část těch, kteří nemají zcela malé příjmy, ovšem platí za své bydlení vysokou cenu. Dále upozorníme, že toto finanční riziko není v ČR rozloženo rovnoměrně, významněji se dotýká domácností v (pod)nájemním bydlení.<sup>5</sup>

Oblast smluvní nejistoty k bydlení potvrzuje rizikové postavení (pod)nájemníků, na které bude zapotřebí se zaměřit. *V rámci okruhu vlastníků bydlení můžeme do této skupiny zařadit ty s exekucemi – i ti patří do přímo ohrožených a zaslouží si naši pozornost.*

Třetím významným okruhem rizik je jednání/chování ve vztahu k bydlení. *Do této skupiny ohrožených nemůžeme zařadit pouze ty, kteří (ať již z jakýchkoli příčin) nedodrží smluvní nájemní podmínky a další pravidla související s bydlením a soužitím, ale je důležité mít na paměti, že ztráta bydlení ve vyšší míře zasahuje bohužel i ty, kterým toto chování předšudečně připisujeme: minority, jinakosti a nesrozumitelnosti jsou zařazeny do negativních hodnotových kategorií, stávají se pro nás samotnými symboly problémů.* Profesionální pomáhající nejsou výjimkou – mají také své hodnotové mapy ovlivňující jejich přístup ke klientům a okolí. Korekci přístupu ke klientům umožní reflexe jejich práce.

Ztrátou bydlení jsou tedy ve vyšší míře ohroženy tři výše uvedené skupiny, na ty bychom se měli zaměřit, více se o nich dozvědět, následně je oslovit a preventivně na ně působit. Jedním z prvních kroků při budování funkčního systému prevence bude *analýza lokální situace osob ohrožených ztrátou bydlení*: potřebujeme znát odhadované počty a bližší charakteristiky ohrožených, bytové struktury, našich kapacit pomoci a spolupráce, jaké jsou trendy, místní rizika a specifika. Nabízí se, aby tato analýza aktuální situace byla součástí lokální koncepce sociálního bydlení jako doplnění popisu problematiky bytové nouze. Při této analytické činnosti využijme maxima informačních zdrojů, ať již jsou jimi existující analýzy a statistiky, nebo nové specificky zaměřené zjišťování na území obce ve spolupráci se všemi relevantními aktéry. Z tohoto analytického vyhodnocení situace vyplyne naše místní strategie prevence ztráty bydlení.

<sup>4</sup> Podobně srovnej zmiňovanou Metodiku prevence ztráty bydlení (Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová, 2015: 8, online).

<sup>5</sup> Viz přehledně závěr Šimíková, Vyhlídal (2015: 67, online).

## Sít spolupracujících aktérů

Klíčovou roli při iniciaci, koordinaci a samotné realizaci prevence ztráty bydlení na místní úrovni by měla hrát obec. *Do rozhodování o rozvoji prevence by měla být zapojena samospráva obce, ideálního kandidáta koordinace prevence ztráty bydlení pak vidíme u sociálního pracovníka obecního úřadu či obce, velikost lokální působnosti by se měla pohybovat na úrovni obce s rozšířenou působností.*<sup>6</sup> Pravděpodobně narazíte na problém personálních kapacit, i proto byste neměli zanedbávat přípravnou analytickou fázi (ze které vyplynou vaše reálné možnosti a strategie) a zajištění spolupráce relevantních aktérů. *Podoba sítě zapojených subjektů výrazně ovlivní jak schopnost systému prevence identifikovat a kontaktovat ohrožené, tak také následnou podobu a kvalitu pomoci.*

Při výběru partnerů zapojených do spolupracující sítě vycházejte z výše popsané cílové skupiny ohrožených. Hledání těch zásadních spolupracujících subjektů na vašem území vám může usnadnit právě ono analytické rozlišení tří rizikových oblastí ztráty bydlení. Můžeme si uvést jeden stručný příklad:

*Pokud se budete zamýšlet nad oblastí ohrožených z hlediska finanční situace, s ÚP ČR již spolupráci budete mít pravděpodobně vybudovanou a budete ji pouze nastavovat specificky i pro oblast prevence ztráty standardního bydlení. Uvědomíte si však, že významný podíl ohrožených na ÚP ČR vůbec nedochází, žádné dávky nepobírá. Začnete se tedy zajímat o cílové skupiny definované původně na základě jiné životní situace, u kterých se finanční těžkosti často vyskytují, a narazíte na seniory či samoživitelky. Touto cestou dojdete ke zjištění, že jako partnery prevence bude důležité oslovit oblíbený klub seniorů a místní aktivní neformální spolek sdružující ženy na rodičovské dovolené. Ostatní orgány obce a úřadu, poskytovatelé sociálních služeb a další místa sociální a psychologické pomoci, policie, lékaři a zdravotnická zařízení jsou víceméně standardní relevantní aktéři, u kterých nepochybujeme, že budou do spolupráce zapojeni. Pokuste se však do sítě zahrnout i další lokálně významné partnery.*

Závěr oddílu věnovanému spolupráci aktérů patří pronajímatelům, jejichž zapojení do sítě prevence ztráty bydlení je *alfou a omegou úspěchu*. Efektivita systému závisí zcela zásadně na tom, zda se vám podaří ustavit funkční komunikaci s velkými vlastníky nájemního bydlení a ti ostatní drobní pronajímatelé budou znát osobu, na kterou se v případě problematických situací s nájemníky mohou obracet. Pronajímatelé jsou aktéři, kteří mohou být prostředníky mezi vámi a nájemníky, potýkajícími se s finančními těžkostmi – za souhlasu nájemníků vás mohou informovat zavčas o chystaném ukončování smluv nebo o stížnostech a konfliktech sousedů, které bydlení ohrožují.

<sup>6</sup> K roli obecního úřadu a obce na úrovni ORP srovnej Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová (2015: 4), online.

## Depistáž

Jak jsme již naznačili v úvodu podkapitoly, **depistáž**, jakožto nástroj vyhledávání klientů,<sup>7</sup> je dobré v rámci naší problematiky týkající se bydlení rozlišovat specificky podle okruhu osob, na které je primárně zaměřena:

- a) osoby ohrožené ztrátou standardního bydlení,
- b) na vyhledávání těch, kteří se v bytové nouzi již ocitli.

*Heterogenní skupina lidí ohrožených ztrátou standardního bydlení splývá s ostatními obyvateli mnohem výrazněji než jiné cílové skupiny. Oproti lidem v bytové nouzi, které často nacházíme koncentrované v sociálně vyloučených lokalitách, ubytovných či jsme schopni je při práci v terénu identifikovat „na ulici“, je vyhledání skupiny ohrožených vystěhováním ze standardního bydlení o mnoho obtížnější.<sup>8</sup> Právě proto nabývají na významu u této depistáže dva prvky:*

- systémové využití sítě spolupracujících aktérů – ti identifikují a odkazují na včasnou pomoc ohrožené,
- informační kampaň – cílená na ohrožené a jejich bezprostřední okolí.

Informační kampaň může mít různé podoby, které budou určovány médiiem (distribuce inforetávků, série článků v místním radničním zpravodaji, webové stránky, šíření pomoci sociálních sítí) a publikem, tj. specifickou skupinou ohrožených, na které bude zaměřena. Neočekávejme, že se nám jednou kampaní podaří oslovit celou různorodou cílovou skupinu. Úspěch si můžeme slibovat spíše prostřednictvím série dílčích akcí zaměřených na specifický segment cílové skupiny či problému (např. jednu kampaň zaměřenou na ohrožené seniory, jinou na osoby v exekucích atd.). Také bychom měli být kritičtí ke svým mediálními schopnostem, a pokud můžeme, využijme služeb odborníků.

A zde se dostáváme obloukem na začátek našeho textu věnovaného prevenci ztráty bydlení, neboť strategie kampaní (a dalších prvků depistáže) by měla vycházet z analytického zhodnocení místní situace, jejich specifik a našich možností.

<sup>7</sup> Depistáž můžeme definovat jako základní nástroj „sociální práce pro soustavné, cílené a včasné vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí sociálním pracovníkem v jejich přirozeném sociálním prostředí s cílem nabízet jim pomoc při jejím řešení, a přispívat tím k předcházení a eskalaci negativních sociálních jevů“. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018: 5, online).

<sup>8</sup> K problematice depistáže a další inspiraci při jejím provádění dále odkážme na Janebovou (nedatováno, online).

Kontaktní místo pro bydlení (otevřená kancelář) je prostor, kam klienti mohou v určeném čase přijít se svými problémy týkajícími se bydlení a dalších záležitostí s tím spojených. Například Praha 7 vybudovala kontaktní centrum přímo v budově městské části. Pracovník kontaktního místa shromažďuje žádosti o bydlení a disponuje nabídkou obecních dostupných bytů (Prahy 7 i jiných městských částí), sleduje volný trh a následně jedná v zájmu klienta se soukromými majiteli. Poradenství mimo jiné poskytuje i externě nasmlouvaná právníčka a expert realitní kanceláře, kteří pracují na dobrovolné bázi. Původním účelem kontaktního místa bylo usnadnění přístupu k informacím týkajících se bydlení občanům městské části a podpora sjednocení bytové politiky. Předpokládalo se, že kontaktního místa využijí především ti, kteří se v bytové nouzi nacházejí. Čím dál více se však kontaktní místo, o jehož provozu byli občané průběžně informováni, stává nástrojem prevence ztráty standardního bydlení. Lidé sem docházejí řešit své problémy s nájemním bydlením v rané fázi, na pracovníky se obracejí pronajímatelé před podáním žaloby na vyklizení bytu.

# ÚVODNÍ FÁZE PRÁCE S KLIENTEM A PRINCIPY PROFESIONÁLNÍHO VZTAHU

Renata Haráková

## Klíčové sdělení

- Zásadním nástrojem zajišťujícím přehled o klientech sociálního bydlení je místní depistáž zaměřená na osoby v bytové nouzi, která se neobejde bez soustavné terénní práce. Sociální šetření a posouzení nepříznivé sociální situace specificky zaměřujeme právě na bytovou nouzi s cílem zajistit klientovi standardní bydlení.
- Základem profesionálního přístupu je zachování principů slušné komunikace a fungujícího lidského vztahu.<sup>9</sup>
- Ve snaze o získání důvěry klienta musíme důsledně dbát na to, aby naše snaha nevedla ke vzbuzování falešných nadějí – snažíme se popisovat klientovy reálné možnosti. Při nastavení reálných cílů je pak důležité, aby klient i sociální pracovník měli důvěru ve změnu a zlepšení.

## Úvod do tématu

Na území naší obce bychom měli mít dobrý přehled o lidech, kteří se nacházejí v bytové nouzi a s těmito lidmi by měli být profesionální pomáhající v pravidelném kontaktu a pomáhat jim řešit jejich nelehkou situaci. *Zásadním systémovým nástrojem tohoto přehledu a práce s lidmi v bytové nouzi je specificky zaměřená depistáž za účasti všech relevantních aktérů, především pak sociálních pracovníků veřejné správy a těch, kteří pracují v sociálních službách. Obtížné může být zajištění systematicky prováděné opakující se práce v terénu, bez které se ovšem vyhledávání a kontaktování lidí v bytové nouzi neobejde.*

Jak jsme už popsali u depistáže, stejně tak i při *sociálním šetření a posouzení nepříznivé situace klienta*<sup>10</sup> bude přístup sociálního pracovníka modifikován podle toho, zda v rám-

<sup>9</sup> K tomu tématu lze v rámci české odborné literatury doporučit např.: Kopriva (1997).

<sup>10</sup> Sociální šetření se odehrává v přirozeném (resp. tam, kde daný člověk právě žije) prostředí klienta, zjišťujeme klientovy potřeby a překážky v jejich naplnění. Během posouzení nepříznivé sociální situace dostává klient prostor k vyjádření toho, s čím by chtěl pomoci. Zároveň však musí být klient seznamován s možnostmi výkonu činností sociální práce. Na základě tohoto posouzení poté dochází k dohodě mezi klientem a sociálním pracovníkem o dalším postupu pomoci. K oběmu viz a cit. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018: 5, 14, online).

ci depistáže kontaktoval člověka ohroženého ztrátou standardního bydlení, nebo pracuje s klientem žijícím na komerční ubytovně nebo „na ulici“, tedy tím, kdo se již v bytové nouzi nachází a sociální byt by potřeboval.

*U sociálního šetření a následného posouzení nepříznivé situace s lidmi v bytové nouzi se sociální pracovník specificky zaměřuje (samozřejmě bez opomenutí dalších oblastí problémů v životě klientů) právě na problematiku bytové nouze klienta. Tato oblast by měla být detailně a přesně popsána, aby umožnila sociálnímu pracovníkovi co nejjasnější orientaci v leckdy složité spleti příčin, důsledků a podoby bytové nouze klienta. Dohodneme-li se klient se sociálním pracovníkem na podání žádosti o sociální byt, využijeme tento popis ke zpracování podkladu se základními informacemi, který poskytne základní obraz osobám přijímajícím žádosti o sociální byty a rozhodujícími o jeho přidělení (jako jsou např. volené orgány obce či expertní skupiny či komise pověřené posouzením žadatelů). Poskytovat informace o klientovi třetí straně pochopitelně není možné učinit bez jeho souhlasu a způsob nakládání s těmito údaji musí být zcela transparentní i ze strany těch, kteří o bytech rozhodují. Sociální pracovník si musí být vědom, že obsah a rozsah těchto sdělení o klientovi může mít rozhodující úlohu nejen na samotné posouzení žádosti. Kdo a jaké informace o klientovi získá a jak s nimi může/nesmí naložit, musí být všem dopředu jasné. Sociální pracovník klientovi poskytne veškeré relevantní informace, včetně možných rizik (neuvezení potřebných informací do žádosti, opomenutí či zamlčení relevantních okolností apod.) ještě před podáním žádosti o sociální byt.<sup>11</sup>*

*Respekt a důvěra jsou základní pilíře každého kvalitního vztahu, což platí o to více při úvodních setkání sociálního pracovníka s klientem. Respektující přístup znamená slušnost, úctu, navození partnerského vztahu a bezpečného prostředí. Pokud by sociální pracovník přicházel ke klientovi s domněním, že je odborník na jeho obtíže, nemusí k navázání přiměřeného vztahu dojít a můžeme se oprávněně ptát, zda v takovém případě postupuje pracovník profesionálně. Klient zase může na druhou stranu očekávat, že jeho záležitosti sociální pracovník zdárně vyřeší i bez jeho přičinění. Různé pozice obou a citlivé záležitosti, které jsou předmětem kontaktu, může vytvářet obtížně reflektované pozadí celého vztahu. Důležitou složkou je zachování hranic ve vztahu ke klientovi a vědění, že správným přístupem se dá většině problémů předejít. Níže jsou proto představeny základní principy, které pomohou předejít problémům v komunikaci, a tím i vztahu s klientem, zvýší naše pochopení a důvěru klienta v to, že naší prvořadou prací je hledat s ním řešení, které mu bude ku pomoci.*

<sup>11</sup> Podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) je nutné si uvědomit, že v případě zákonných úprav není povinnost sociálních pracovníků požadovat souhlas klienta se zpracováním osobních údajů, to v praxi znamená, že pokud sociální pracovník v rámci činnosti sociální práce získává od klienta osobní údaje, činí tak v rámci platných právních předpisů.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

### Terénní sociální práce na našem území

S problematikou depistáže souvisí schopnosti a dovednosti pracovat v terénu, tj. v prostředí, ve kterém klient žije.<sup>12</sup> Bez terénní sociální práce se nám stěží podaří setkávat se s těmi, pro které je pomoc fakticky nedostupná, pro lidi, kteří pomoc potřebují, ale neumí či nemohou ji vyhledat. Tato faktická nedostupnost hraje významnou úlohu, neboť s rostoucí mírou sociálního vyloučení se pro klienty obecně zvyšuje práh standardních „kamenných“ nástrojů pomoci. *Budete-li chtít ve své obci rozvíjet či zlepšovat praxi depistáže (a tedy i terénní sociální práce), měli byste se zamýšlet nad dvěma rovinami terénní problematiky: a) kdo, kdy, s kým a jak v současné době terénní sociální práci v obci poskytuje; b) jak my sami a naši kolegové terénní sociální práci umíme.* První okruh znamená, že je třeba se ptát na současný systém pomoci, depistáž vykonávanou sociálními pracovníky veřejné správy, poskytovateli sociálních služeb (zejména nízkoprahové služby prevence), spolupráci s dalšími aktéry atd. Bude nás zajímat rozsah, cílová skupina, kapacity sociálních pracovníků a poskytovatelů, dlouhodobost a systematickosti terénní práce. Poté můžeme uvažovat nad způsoby, jakými v budoucnu terénní sociální práci zlepšovat či rozvíjet. Platí, že maximální dopad zavedení systematické terénní sociální práce na cílovou skupinu se v daném území projeví zhruba ve střednědobém horizontu.<sup>13</sup> Druhá rovina úvah o terénní sociální práci na našem území by měla směřovat k vlastním schopnostem a dovednostem. Práce v terénu a její systémové nastavení je v mnoha ohledech velmi specifické. Znamená to mimo jiné znát dobře region a území obce, aktivně vyhledávat potenciální klienty cílové skupiny, navazovat kontakt s těmi, kteří pomoc nevyhledali, vykonávat sociální práci mimo zdi kanceláře a v neposlední řadě vyřešit problém systematického, v dostatečně krátkých intervalech se opakujícího a dlouhodobého výkonu těchto činností. Není žádnou hanbou si v rámci sebereflexe přiznat naše limity, reálné schopnosti a dovednosti. Profesionální růst mohou zajistit zejména stáže, školení, workshopy a konzultace s těmi, kteří se na terénní sociální práci v praxi dlouhodobě specificky zaměřují. Těmi jsou u nás především profesionálové terénních programů v systému registrovaných sociálních služeb. S odborným růstem může pomoci příslušná literatura zabývající se terénní sociální prací.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Často používané sousloví „přirozené prostředí“ klienta bývá někdy chápáno velmi zavádějícím způsobem a evokuje volbu a svobodné rozhodnutí žít „na ulici“, ve vyloučené lokalitě apod.

<sup>13</sup> Zajímavé jsou v tomto ohledu zkušenosti poskytovatelů terénních programů určených pro uživatele návykových látek a pro osoby bez přístřeší. Ti referují o typicky dvou- až tříletém období postupného nárůstu efektivity služby, je-li rozšířena do obcí a regionů, kde předtím žádné ekvivalentní nástroje pomoci nepůsobily.

<sup>14</sup> Z odborných a pro sociální pracovníky prakticky využitelných materiálů, které se zabývají terénní sociální prací, můžeme doporučit kupříkladu sborník Ostravské univerzity: Janoušková, Nedělníková (2008, online).

Součástí terénní sociální práce je i téma bezpečnosti sociálního pracovníka, protože s výkonem práce v terénu souvisejí určitá rizika a potenciálně nebezpečné situace, například návštěva v bytech klientů či setkání s klientem, jehož chování považujeme za rizikové.<sup>15</sup>

## Úvodní posouzení bytové nouze

Úvodní posouzení bytové nouze hraje zásadní roli. Šetření by mělo proběhnout přímo v místě, které klient obývá. Popis bytové nouze by měl vycházet z uvedení problémů, na které poukazuje klient (krátkodobá nájemní smlouva, špatný technický stav, snížený hygienický standard, předražený byt, absence nájemní smlouvy), a popsáním bydlení tak, aby se daly jednotlivé případy mezi sebou co do závažnosti porovnávat. Jako vhodný nástroj zhodnocení závažnosti bytové nouze lze použít typologii bezdomovectví dle ETHOS.<sup>16</sup> Při šetření v místě bydliště klienta by si měl sociální pracovník všimnout a popsat charakter a specifika bytové nouze.

*Bytová nouze se posuzuje dle prostředí, kde klient žije. Popis a vyhodnocení tohoto klíčového kritéria by mělo obsáhnout následující oblasti:*

- *typ příbytku* – sociální pracovník popíše, případně doloží fotodokumentací, o jaký typ bydlení se jedná, zda klient obývá garáž, chatku, dům ve špatném technickém stavu, ubytovnu, azylový dům, přespává na ulici, pod mostem či jinde;
- *přístup k základním životním potřebám v bydlení* – pro jistější určení toho, jak je daný typ bydlení nedostačující, lze posoudit konkrétně, jak je zajištěna voda, plyn, elektřina, odpad a vytápění;
- *stav obydli* – slouží ke stanovení toho, jak moc je bydlení nevyhovující a ohrožující, a to podle popisu stavu zdí (narušená statika, výskyt plísní, narušené zdivo, odkryté elektroinstalace atd.), stavu podlahy (díry v podlaze, chybějící zábradlí), stavu střechy (do domu zatéká), přístupu do domu (poničené schody, chybějící výtah);
- *okolí* – bytovou nouzi dokreslí i popis okolí, například s poukazem na sociální vyloučení definované ne/dostupností infrastruktury a služeb (zdravotnictví, obchody, ško-

<sup>15</sup> Detailně viz Šaroch (2008), online.

<sup>16</sup> ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR (ETHOS, 2007, online); Evropská observatoř bezdomovství (EOH, 2018, online) vytvořila pro Evropskou federaci národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA, 2018, online) v letech 2004–2007 European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (= ETHOS), která je k použití v členských státech Evropské unie. V letech 2005–2007 dopracovala skupina odborníků typologii a definici pro prostředí České republiky včetně komentáře k národním subkategoriím (ETHOS, 2007, online).



la, policie, sociální služby), popis sousedství (zda v okolí žijí další lidé, hustota zalidnění, stav sousedních budov, bezpečnost);

- *další významné kategorie* – jako je třeba přelidněná domácnost, zde je třeba předem nastavit dle osob/m<sup>2</sup> (obytné plochy), jak bude přelidněnost určena.<sup>17</sup>

Doporučujeme kritérium bytové nouze doplnit o další indikátory dokreslující nepříznivou situaci, především se jedná o následující oblasti:

1) *Zdravotní stav* lze ověřit sérií otázek identifikujících, zda se tazatel vůbec potýká se zdravotními potížemi. Čas od času se se zdravotními obtížemi potýkáme všichni, cílem je proto popsat významné dopady zdravotního stavu osoby na život klienta, které mají dlouhodobější charakter. Jedná se například o často se opakující zdravotní potíže, chronická onemocnění a zdravotní omezení, která klienta dlouhodobě limitují v životě a mají tendenci se zhoršovat či způsobovat větší obtíže vzhledem k bytové nouzi. Je třeba brát v úvahu, že řada ohrožených lidí není napojena na žádný druh pomoci, a rovněž ani lékařská služba jim z různých důvodů není dostupná (odmítání ošetření ze strany zdravotního personálu, strach z diagnózy či operace, neznalost možnosti využít zdravotních služeb, chybějící náhled na nemoc např. u duševních či mentálních onemocnění atd.). V takovém případě konstatování zdravotních potíží vyplývá z popisu klienta, případně dalších osob, a z pozorování sociálního pracovníka. V případech napojení na zdravotnické služby lze mít závažnost zdravotního stavu potvrzenou lékařskou dokumentací. Protože od sociálních pracovníků nikdo neočekává plné porozumění lékařským zprávám, je dobré si vyžádat za souhlasu klienta samostatné vyjádření lékaře.<sup>18</sup> *Za nejvíce směrodatné lze považovat průkaz TP, ZTP, ZTP/P; přiznaný invalidní důchod, příspěvek na péči*. Je možno též zohlednit nemoci ve vztahu k bytové nouzi jako zvláště ohrožující (astma – plísně v bytě, agorafobie – přespávání na ulici, pohybové obtíže – 4. patro bez výtahu). Znovu je dobré si připomenout, že při šetření zdravotního stavu je třeba myslet na to, že si klient nemusí být zdravotních problémů vědom, a v takovém případě může informace pocházet pouze z popisu sociálního pracovníka.

2) *Rodinná situace* (počet a věk dětí, těhotenství, dohled SPOD apod.), věk respondenta a další okolnosti dle uvážení sociálního pracovníka a domluvy v týmu a dle individuální situace klienta (např. domácí násilí, mladí dospělí opouštějící institucionální péči). Popis rodinné situace se přitom zaměřuje na všechny osoby, se kterými klient žije, na jejich

<sup>17</sup> Průměr v České republice se uvádí 19 m<sup>2</sup> na osobu, hygienické standardy uvádějí jako minimum 8 m<sup>2</sup> na osobu. Například přelidněnost při identifikaci bytové nouze v brněnském projektu Rapid re-housing byla v závislosti na rozsahu bytové nouze a nižším standardu nastavena na 5 m<sup>2</sup>; byly zaznamenány i tak přelidněné domácnosti, ve kterých vycházely 2 m<sup>2</sup> na osobu.

<sup>18</sup> Na tomto místě je třeba poznamenat, že ne všichni klienti mají svého praktického lékaře nebo jsou registrovaní u potřebného specialisty.

vzájemné vztahy (děti, rodiče, pěstounská péče, partner, přátelé) s určením těch, se kterými by chtěl bydlet v novém bytě. Za ukazatele zvýšené zranitelnosti lze určitě považovat děti, jejich počet<sup>19</sup> a věk.<sup>20</sup> Za zvláště zranitelné lze považovat rodiny s malými dětmi, těhotné ženy a nemocné a seniory.

- 3) *Finanční situace* – Je třeba vést v patrnosti, že na následné řešení má vliv též finanční situace žadatele o sociální bydlení. V další fázi je tudíž dobré zjišťovat příjmy a výdaje klienta, stejně jako faktory, které se na hospodaření s penězi negativně promítají: jsou to další osoby (rodina či přátelé, lichváři), závislosti (gambling, drogy, alkohol) a nejčastěji dluhy (je dobré mít přehled o exekucích, přednostních pohledávkách, počtu věřitelů, výši pohledávek, zda probíhá či je v plánu jejich splácení).

Sebelepší příprava, odpovědně a promyšleně nastavená kritéria neznamenají, že bude výsledek depistáže vždy jednoznačný. Při sociálním šetření na místě a vlivem poskytnutých informací se mohou vyskytnout nejasnosti, protichůdná zjištění a obtížnost při určení bytové nouze či obecně nepříznivé situace. Může dojít k chybám, dilematům či rozhodnutím, kde se ani jedna varianta nejeví jako správná či spravedlivá vzhledem k ostatním.

*Že totéž nemusí být totéž, ilustruje příklad domu, jehož sklepní prostory byly obývány dvěma rodinami. Vyhledávání v katastru nemovitostí a studium nájemní smlouvy by muselo prokázat, zda jsou prostory vůbec zkolaudovány k bydlení. Jeden oddělený prostor obýval manželský pár s dětmi, muž byl zedníkem a za roky obývání těchto prostor jen s malými okny ve výši hlavy se výrazně věnoval stavebním úpravám a opravám. Oddělil jednotlivé místnosti tak, že děti a rodiče mohli spát a trávit prostor odděleně, obložil koupelnu a ve snaze zvelebit byt nezaostávala ani jeho manželka, která použila tapety na zakrytí plesnivých zdí. Fotkami rodiny, obrázky a dekorativními předměty vytvořila útulný domov. Přesto si stěžovali na nízko položený byt, kde se neustále tvoří plíseň a není dostatek světla. V prostoru naproti bydlela vdova se čtyřmi dětmi, jejich hlavní starostí bylo zvládnutí péče o děti. Nezbyval jí čas na domácnost a chyběly možnosti na zvyšování kvality bydlení. Bydlení jako takové se zdálo být zcela nevyhovující, neomítnuté drolicí se zdi, hrubé podlahy, plesnivá koupelna, spaní na kovových pryčnách v jediné místnosti atd. Přes první dojem však bylo zřejmé, že oba prostory k bydlení vypadaly na začátku dost podobně a až vlivem odlišného přístupu se projevíly rozdíly. U koho a podle čeho tak měla být hodnocena bytová nouze? Měla první rodina doplatit na to, že se o bydlení stará tak, že jako bytová nouze nevypadá, i když o standardní bydlení se nejedná, nebo měla být rodina, která již přišla o hlavu rodiny a jejíž matka čelila*

<sup>19</sup> Speciální posouzení vyžadují děti v institucionální péči, a to nejlépe konzultací s pracovníkem SPOD.

<sup>20</sup> Děti do 6 let věku lze obecně považovat za více zranitelné, ale rozlišovat děti na základě věku nemusí být optimální, neboť každá věková kategorie je ohrožena jinak.

*těžkostem při zvládnání péče o domácnost, potrestána ještě jednou a ponechána ve stávající situaci, protože se o byt tolik nestará? I když by pořízené fotografie hovořily o opaku, měla by bytová nouze být vyhodnocena u obou rodin? I přes odlišný obraz se v obou případech jednalo o sklepní prostory s vysokou vlhkostí...*

Plíseň je vůbec častým problémem v bytech postavených v dřívějším období, zanedbaných stavbách a původně nebytových prostorách (sklepy, půdy, garáže) a je těžké určit, nakolik lze již plíseň považovat za známku nevyhovujícího bydlení a nakolik je její odstranění možné adekvátním užíváním bytu (větrání, topení) či drobnými stavebními úpravami. Vhodné je pochopitelně zapojovat do posuzování bytové nouze další odborníky, například stavební úřad, pracovníky hygienické stanice apod.

Stále více se v rámci podpory osob v nepříznivé životní situaci objevuje potřeba *multi-disciplinárního* týmu, kde by kromě výše uvedených odborníků v oblasti stavebnictví a hygieny působili hlavně lidé se zdravotním vzděláním (pro určení závažnosti zdravotního stavu, základní ošetření a poradenství), psychiatři a psychologové pro problémy duševního rázu a závislosti, psychoterapeuti pro psychickou podporu, sociální pracovníci pro oblast zaměstnanosti apod.

## Na jakých principech vybudovat vztah

Hlavní překážkou při navázání vztahu s klientem je nedůvěra. Správným přístupem ke klientovi ji však můžeme společně překonat. Je proto dobré sledovat následující principy:

### Otevřenost

Odbourává bariéry na obou stranách. První kontakt hraje důležitou roli vzhledem k šíři a hodnotě získaných informací a může určit celý následující vztah. Je v pořádku, pokud ke klientovi přistupujeme ještě vlídněji a laskavěji než k ostatním lidem, protože jsme vzájemně neznámí lidé, kteří spolu mají probírat osobní záležitosti. Klademe velký důraz na vysvětlování toho, co říkáme, a podrobně popíšeme, co nás přivádí, z jaké jsme instituce a jaké máme záměry.

*Provádíme-li například sčítání osob bez domova, můžeme postupovat následovně:*

*Dobrý den, jmenuji se xy, přicházím z úřadu xz, který má na starosti pomoc lidem v nouzi. Právě provádíme sčítání osob bez domova. Děláme to proto, že je důležité, aby vedení obce a její obyvatelé věděli, kolik obyvatel nemá kde bydlet nebo*

se potýká s nevyhovujícím bydlením. Když budeme vědět, kolik lidí ve městě má tento problém, budeme moci lépe informovat politické vedení o potřebě sociálního bydlení. V tuto chvíli máme připraveno třicet bytů, víme, že to zdaleka nestačí, ale věříme, že se jedná o důležitý krok k řešení bytové nouze ve městě. Nemusíte se bát, všechno, co nám řeknete, zůstane k dispozici jen pro nás a dalším osobám bude poskytnuto bez uvedení vašeho jména a osobních údajů. Souhlasíte teď s vyplněním krátkého dotazníku? Pokud je klient svolný k vyplnění, ještě jej upozorníme, že se budeme ptát i na osobní a citlivé údaje, a pokud by mu bylo nepříjemné na některé otázky odpovídat, tak nemusí. Pokud nebude s vyplněním souhlasit, nenecháme se tím odradit, může mu bránit strach či předešlá špatná zkušenost, a zeptáme se, co mu brání a že můžeme zodpovědět otázky, které by jeho obavy rozptýlily.

## **Pochopení**

Je dobré projevit jak k situaci klienta, tak i k jeho nedůvěře či negativním projevům směrem k naší osobě. Pochopení můžeme vyjádřit následujícími větami: *Chápu, že se zlobíte, že mi nedůvěřujete, že se podle vás jedná jen o další formulář, který vám teplo v zimě nepřinese. Chápu, že co potřebujete nejvíce, je slušné bydlení, a věřím, že vaše zapojení do sčítání nakonec způsobí, že se o váš osud bude více lidí zajímat. Rozumím, že máte podanou žádost několik let bez výsledku a že čekání a opakované odmítání pro vás musí být velmi frustrující. Člověk v nepříznivé situaci má řadu špatných zkušeností, nese si s sebou nenaplněná očekávání z bezvýsledného podávání žádostí, sužuje ho zima, má hlad. Často to jediné, co mu okolí může nabídnout, je někdo, kdo jej vyslechne, ulví jeho emocím, povzbudí jeho ducha, pokusí se vrátit naději a víru v ostatní lidi.*

## **Zapojení klienta (aktivizace)**

Začíná tím, že se klienta hodně ptáme, jak mu v situaci je, jak by věc řešil na našem místě, co by mu pomohlo, co by chtěl, co je ochoten pro zlepšení udělat, co už zkusil, co mu brání překonat omezení, co by mu udělalo radost, podle čeho by vybíral lidi pro sociální bydlení, jaké řešení by navrhoval pro lidi na ulici, kdo a jak by měl toto řešení realizovat, čím by se chtěl žít, čeho by chtěl v životě dosáhnout. Otázky jsou projevem zájmu o život klienta. Poskytují současně návod, jak lze o věci přemýšlet, novou perspektivu a směr. Slouží k aktivizaci klienta, při které je důležité, abychom se k tématu vraceli a postupně došli až ke konkrétním krokům (podání žádosti o obecní byt, návštěva prádelny pro vyprání oblečení, podání žádosti o nadační fond, dotaz na práci v komunitní zahradě...), které klient bude postupně naplňovat. Klient by měl být sociálním pracovníkem podpořen při neúspěchu, měl by vědět, že vše potřebuje čas.

## **Jasně definování práv a povinností**

Je podstatnou součástí otevřeného vztahu a fungující spolupráce. Klient by měl znát svoje práva (mlčenlivost ze strany sociálního pracovníka, právo si stěžovat a ukončit spolupráci, právo bydlet atd.) a vědět, za jakých podmínek do služby vstupuje. Sociální pracovník jedná v zájmu klienta, neměl by ale klienta podporovat v jednání, které směřuje proti němu, klientovi či dalším osobám.

*Klient má být vystěhován ze dne na den z domu. Skončila mu nájemní smlouva a má podepsanou doložku přímé vykonatelnosti. Do sporu vstupují právníci, protože klient nebyl s předstihem upozorněn a nemá zajištěno jiné bydlení. Klient cítí podporu a domáhá se svého práva, pak se však ukáže, že dluží nájem za posledních 5 měsíců. V takovém případě je spravedlnost na straně pronajímatele a klient mohl porušováním nájemní smlouvy vystěhováním očekávat. Sociální pracovník jej musí v tomto duchu poučit, pokusit se klienta motivovat k nápravě situace, popřípadě zaměřit jeho pozornost na zakázku nového bydlení.*

Sociální pracovník by měl být schopen s klientem otevřeně nesouhlasit, nejednat v souladu s jeho přáním, pokud je nerealistické či škodí jiné osobě. Na druhé straně musí respektovat soukromí klienta i za cenu, že si škodí například nadměrným užíváním alkoholu. Pokud klient opakovaně projeví nevoli o závislosti mluvit, natož ji nastavit jako samostatnou zakázku, nezbývá sociálnímu pracovníkovi než klientovo přání respektovat, avšak nadále v pravidelných intervalech o záležitosti hovořit a nabízet podporu. Pokud jinak spolupráce probíhá podle dohody, měl by klient vědět, že podpora ze strany sociální služby bude probíhat tak dlouho, jak bude trvat jeho potřeba.

## Otázky k zamyšlení

- Kdo u vás provádí terénní práci zaměřenou na cílové skupiny v bytové nouzi a nakolik systematicky?
- Jaké složení má skupina lidí v bytové nouzi na vašem území, jaká kategorie ETHOS převládá? Na základě jakých údajů to víte?
- Jak ve vaší obci probíhá vyhodnocení situace ohrožených osob?
- Se kterými skupinami klientů je pro vás obtížné navázat kontakt? Proč právě tyto?
- Jak řešíte situace, kdy klient podle vás jedná proti svému nejlepšímu zájmu?

# PODPORA KLIENTA PŘI ZABYDLOVÁNÍ

Renata Haráková

## Klíčové sdělení

- Podpora klienta při zabydlování obsahuje prvotní fázi od přidělení bytu přes stěhování a zabydlení se v novém bytě tak, aby jej co nejdříve bylo možné nazývat domovem (se všemi povinnostmi, které se k tomu váží, jako je pravidelné placení nájmu a energií). V sociálním bydlení se jedná o jednu z nejdůležitějších etap.
- Sociální pracovník v případě, že je to potřeba, musí zvláště v této fázi poskytnout adekvátní míru podpory a být důkladně obeznámen s jednotlivými kroky procesu a vším, co obnášejí (od vyřízení nájemní smlouvy a přepisu energií přes podporu při zajištění nezbytného finančního minima směrem k bydlení a živobytí po podporu při stěhování a zajištění materiální podpory při zařizování bytu).
- Důležitým úkolem po přestěhování, který nemůže být v žádném případě opomenut, je úprava individuálního plánu:<sup>21</sup> stávající zakázku, jež byla úspěšně ukončena novým bydlením, nahrazujeme zakázkou zacílenou na udržení stávajícího bydlení, která je spojena i s důkladným obeznámením klienta se všemi souvisejícími právy a povinnostmi.
- Stejně tak je dobré v této fázi neopomínat i příjemné aspekty života a věnovat se spolu s klientem hledání volnočasových aktivit, nových sociálních kontaktů a cílů, které podpoří klientovu motivaci tak, aby se snažil si bydlení udržet.

## Úvod do tématu

Doba kolem přidělení nového bytu a stěhování je v sociálním bydlení dobou klíčovou. Je příležitostí pro klienta začít znovu, vyvarovat se starých chyb, využít nové možnosti a rozvinout svůj potenciál. V této době se může značně posílit důvěra klienta v sociálního pracovníka, vzniká silná emoční stopa spojená s radostí a momentem překvapení, protože právě dostává šanci bydlet, a je proto důležité, aby se zodpovědný sociální pracovník dobře připravil na moment oznámení klientovi, což také obnáší správnou volbu místa a účastníků. Je možné připravit písemné přání, upomínkový

<sup>21</sup> Individuálnímu plánování se věnuje následující kapitola.

předmět či věc do domácnosti, které zvýší efekt daného momentu. Kreativitě se meze nekladou.

V této fázi je též důležité otevřeně nastavit hranice a úkoly sociálního pracovníka a klienta. Nejlépe by měl sociální pracovník svou specializací odpovídat specifickým potřebám klienta. V každém případě by však měl působit v roli case managera a být připravený pomáhat klientovi v utváření dalších potřebných kontaktů nezbytných do budoucna. Při výběru sociálního pracovníka by měly být též zváženy časové možnosti. Je možné, že klient bude potřebovat intenzivní podporu, která by zvláště v prvních měsících od přidělení bytu měla být automatická, a může znamenat setkávání několikrát týdně.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Důležitým krokem je spárování, to znamená přidělení bytu, který by měl co nejvíce odpovídat potřebám klienta. Sociální pracovník se proto snaží při vstupním rozhovoru s klientem odhalit jeho potřeby, obavy a přání tak, aby klientovi byl následně přidělen co nejvhodnější byt s ohledem na velikost, dispozice, dostupnost (schody, výtah, bezbariérovost), lokalitu a sousedství. Může se stát, že v blízkosti bydlí bývalý partner, kterému by se klient raději vyhnul, v okolí pobývají lidé bez domova, se kterými klient dříve trávil čas a kterým by mohlo být těžké vzdorovat při prosbách o návštěvy či přespání. Ohrožující může být též místo distribuce drog, pokud se klient potýkal se závislostí, a v podobných příkladech vyžadujících zohlednění bychom mohli pokračovat. Proto, je-li to možné, je výběru bytu vhodné věnovat nadstandardní pozornost, která se nám zúročí v eliminaci budoucích rizik.

Po prohlídce bytu a schválení volby ze strany klienta je třeba podniknout kroky směřující k přípravě nájemní smlouvy. Klient a sociální pracovník spolupracují s pronajímatelem tak, aby byla nájemní smlouva co nejdříve připravena k podpisu. Následně se začne vyřizovat *přepis energií*, který může zabrat více času a prodloužit dobu k nastěhování až o několik měsíců. Proto je třeba přepisu energií věnovat náležitou pozornost, být obeznámen s případnými dluhy klienta vůči energetickým společnostem a s procesem přepisu. Při *nastavení záloh* je třeba být realistický a dohodnout se na takové výši záloh, které budou minimalizovat riziko klientova nedoplatku při vyúčtování. Na toto riziko by měl sociální pracovník pochopitelně myslet i během další spolupráce a vést klienta k úspornosti v topení, spotřebě vody i elektrické energie.

Důležitou součástí v této fázi je pomoc se zajištěním dostatečných příjmů, nedošlo-li k těmto krokům již během předchozí spolupráce s klientem. Jedná se o vyřízení dokladů pro zaevidování na Úřadu práce ČR, následná evidence uchazeče o zaměstnání a vyřízení dávek státní sociální podpory a hmotné nouze. Je třeba prozkoumat možnosti dalších příjmů (zaměstnání, invalidní důchod, příspěvek na péči) a snažit se je zajistit tak, aby klient mohl bez problémů platit nájemné již od prvního měsíce. Stejně tak se počítá s předložením nové nájemní smlouvy na Úřadu práce ČR, což bude mít vliv



na změnu vyplacených dávek. *S příslušným kontaktním pracovištěm Úřadu práce ČR je proto velmi důležité co nejdříve vstoupit do kontaktu, aby se podařilo zajistit včasné vyřízení dávek již v prvním měsíci po nastěhování. Pokud došlo k sankčnímu vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání, není již klient osobou v hmotné nouzi a nemá nebo ztrácí tím nárok na dávky hmotné nouze – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení – , zároveň si však klient nemůže zvýšit příjmy jinou cestou, je vhodné přidělení bytu odložit do doby zajištěných příjmů, protože takto by byli pronajímatel a klient vystavováni riziku vzniku dluhu na nájmu. V případě dávek na bydlení se také nabízí možnost využít preventivního opatření zřízení přímé platby, při kterém jsou dávky na bydlení poskytovány přímo pronajímateli. S novou nájemní smlouvou souvisí též změna trvalého bydliště, která je zásadní pro stanovení nároku na příspěvek na bydlení.*

Sociální pracovník dále podporuje klienta při stěhování. Ta může mít podobu zajištění auta na stěhování či využití *nábytkové banky*, charitních šatníků a podobně. Běžné dilema, které bude muset v této fázi zabydlování sociální pracovník řešit, je *otázka vlastního nábytku klientů*. Na jedné straně může pro klienty jejich starý nábytek být právě tím faktorem, který jim usnadní cítit se v novém jako doma. Na druhé straně je nutné brát v úvahu i rizika, zvláště pokud se stěhují z ubytoven či jiného hygienicky nevyhovujícího prostředí, spojená s přenosem parazitických živočichů. Sociální pracovník podporuje klienta při nabytí nezbytných elektrospotřebičů, doprovází klienta na Úřad práce ČR se žádostí o dávku mimořádné okamžité pomoci a snaží se pomoci i při zařízení a zkrášlení domácnosti pomáhající klientovi v pocitu domova (i takové detaily, jako jsou záclony a obraz na stěně mohou hrát roli). Ještě před nastěhováním klienta nesmíme opomenout základní vybavení bytů (toaletní papír, mýdlo, ručník, matrace), k čemuž můžeme využít například některý z nadačních fondů. V této souvislosti je také dobré se zaměřit na otázku klientova bezpečí. Ujistit se, že nemá pochybnosti a obavy, vyjádřit mu podporu, popřípadě společně hledat řešení.

Na kvalitě bydlení se podepisují sousedské vztahy. Není dobré klienta stigmatizovat tím, že bude rovnou označen jako obyvatel sociálního bytu, na druhou stranu se stává, že jsou s tím obyvatelé domu obeznámeni již předem a je třeba připravit se na možné negativní reakce.

Po nastěhování je nutné společně upravit individuální plán. Nové a lepší bydlení bylo zajištěno, nyní je třeba zakázku předefinovat na *udržení bydlení*, následně se průběžně domlouvat na krocích, které k tomuto cíli povedou, a průběžně je opakovat.

Se stěhováním se pojí i změna v dalších oblastech života. *Klient si bude vytvářet nové sociální kontakty, bude se muset seznámit s lokální infrastrukturou*. Sociální pracovník může klientovi pomoci se zajištěním seznamů lékařů a zdravotnických zařízení, stejně tak s výčtem škol a školek. Může pomoci s registrací či vyřízením přestupu. Náročné může být hledání sídla policie a úřadů, obchodů, parků, koupališť a dalších míst vhodných pro trávení volného času.

Na změnu bydliště je třeba hledět jako na skvělou příležitost, jež může znamenat pozitivní a trvalou změnu života. Je to ideální čas na otázky týkající se budoucnosti klienta, jaké jsou jeho další cíle a čeho by chtěl v životě dosáhnout. Právě na tyto cíle je dobré se zaměřit a vracet se k nim během spolupráce.

## Otázky k zamyšlení

- Co vše může klient v novém domově potřebovat a jak to získat? Čeho se naopak může obávat a co jej může blokovat? Na co dalšího se může klient v životě zaměřit teď, když má konečně stabilní bydlení?
- Jak upravíte individuální plán, v čem konkrétním se změní a na co bude zaměřen ten nový?
- Vnímá klient, že v nás má od samého počátku oporu a že se na nás může s čímkoliv obrátit? Nebude pak na nás spoléhat příliš a na úkor ztráty samostatnosti?

# PRÁCE S INDIVIDUÁLNÍM PLÁNEM

Karolína Vodičková

## Klíčová sdělení

- Individuální plánování je nástroj sociální práce pro řešení nepříznivé sociální situace jednotlivce či skupiny.
- Individuální plán je vytvořen na základě vyjednávání a vzájemné dohody mezi klientem (popř. jeho zástupcem, dalších zapojených osob, subjektů nebo institucí) a sociálním pracovníkem.
- Obsah individuálního plánu by měl být vždy konkrétní, jasný a srozumitelný tak, aby podle něj mohl klient postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění.
- Individuální plánování je nezbytným předpokladem kvalitní sociální práce.
- V rámci sociální práce v sociálním bydlení je zásadní, aby klient znal podmínky podpory, její možnou intenzitu a časový rámec. Intenzita podpory se může v čase měnit.

## Úvod do tématu

Sociální práci poskytujeme na základě individuálního posouzení potřeb, rizik a zdrojů klienta. Individuální plánování je jedním z nejdůležitějších procesů při práci s klientem (popř. jeho zástupcem, dalších zapojených osob, subjektů nebo institucí), v jehož návaznosti na posouzení potřeb, rizik a zdrojů jsou dojednány cíle spolupráce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace.

Z uzavřené dohody o cílech spolupráce musí být zřejmá odpovědnost za provedení jednotlivých cílů i kroků – tj. kdo, kdy, co a jak zajistí/vykoná.<sup>22</sup> Výsledky spolupráce jsou pak hodnoceny ve vazbě na posun v řešení nepříznivé sociální situace klienta.

V individuálním plánování nám jde o to lépe poznat člověka, se kterým pracujeme, znát jeho potřeby a přání a poskytovat tak činnosti sociální práce individuálně v souladu se zjištěným.

---

<sup>22</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018: 5), online.

Individuální plánování je nástroj, jehož prostřednictvím dochází k podpoře samostatnosti a posílení sociálního začleňování.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

V některých případech je zakázka klienta srozumitelná a jednoznačná, například krátkodobá práce na vyřešení konkrétní záležitosti, problému (např. pomoc s vyřízením sociálních dávek, přihlášení energií k bytu apod.). Jindy je zakázka komplexní a zahrnuje i spolupráci s dalšími aktéry. I při reflexi komplexnosti individuálního plánu je potřeba jeho obsah vytvořit konkrétně, jasně a srozumitelně tak, aby podle něj mohl klient postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění.<sup>23</sup>

Při spolupráci na naplnění zakázky musí sociální pracovník velmi citlivě vyvažovat pomoc a případnou kontrolu. *Kontrola je do určité míry potřebná a mnohdy nevyhnutelná. Kontrola se liší od pomoci tím, že je postavená na zájmech jiných lidí.* Rizikem nadužívání kontroly je ztráta důvěry klienta.<sup>24</sup>

*Pomoc naopak chápeme jako výsledek vzájemné interakce s klientem.* Partnerský přístup zajišťuje aktivní zapojení klienta do celého procesu, je respektován jeho názor, pohled na situaci, volbu, odmítnutí, přání, jsou respektovány jeho chybné kroky a omyly. Jedná se o spolupráci dvou rovnocenných aktérů. Výsledný individuální plán je výstupem této spolupráce.

## Klíčový pracovník, individuální plán

Každý klient by měl mít přiděleného svého *klíčového pracovníka*<sup>25</sup>, což je sociální pracovník, který s klientem pracuje a individuálně plánuje. Zároveň je dobré mít nastavený systém zástupů, aby v případě potřeby mohl někdo jiný z týmu klíčového pracovníka dočasně zastoupit.

Sociální pracovník by měl klientovi vysvětlit smysl a účel procesu individuálního plánování a způsob sestavování individuálního plánu. Individuální plán je záznam o procesu individuálního plánování a vychází z popisu nepříznivé situace klienta. Obsahuje *osobní cíl/cíle* klienta, *kroky* k jeho naplnění a *hodnocení* plánu. Slouží jako záznam o komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Individuální plánování je proces, který probíhá v čase. Každé pracoviště by si mělo najít svůj přístup k individuálnímu plánování a volit různé techniky a postupy plánování

<sup>23</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018: 5), online.

<sup>24</sup> Více a podrobněji k tématu pomoci a kontroly v pomáhajícím procesu viz Úlehla (2004).

<sup>25</sup> Označení „klíčový pracovník“ je dáno významem jeho role při procesu individuálního plánování a práce s domácností (srovnej např. Bicková, 2011).

s ohledem na cílovou skupinu. Na obecním úřadě je individuální plán dohoda plánu řešení mezi klientem a sociálním pracovníkem na základě zákonné úpravy a povinnosti zdokumentována ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka.

## Postup individuálního plánování<sup>26</sup>

### 1. krok – Mapování potřeb a posouzení potřebné podpory

Mapování potřeb neboli vytváření osobního profilu klienta je první krokem individuálního plánování společně s mapováním potřebné podpory. V této fázi si prostřednictvím rozhovoru vyjasňujeme, jaká je situace klienta, jeho potřeby, přání a očekávání. Můžeme využívat stručný jednostránkový osobní profil, který může obsahovat: silné stránky klienta, co je pro klienta důležité, jak můžeme pomoci, oblíbené aktivity. Dobře zpracovaný osobní profil je tedy odrazovým můstkem pro další plánování, nicméně sám o sobě nevede k řešení klientovy situace – pro to je potřeba posouzení nepříznivé situace klienta, tedy výčet potřeb, které je třeba v rámci sociální práce s klientem saturovat.

Posuzování potřebné podpory navazuje na otázku: Co klient potřebuje? Aby sociální práce mohla být poskytována „na tělo“ daného klienta podle jeho potřeb, musíme zjistit, co klient v jednotlivých oblastech života potřebuje, tedy v jakých oblastech potřebuje podporu sociálního pracovníka.

Nenahraditelným nástrojem mapování je rozhovor, který vede sociální pracovník s klientem popřípadě i jeho rodinou.

### 2. krok – Plánování podpory

Pokud proběhla fáze mapování a máme spolu s klientem ujasněnou představu, v čem může sociální práce napomoci k řešení jeho nepříznivé sociální situace, můžeme přistoupit k plánování podpory. Podporu uživateli nabízíme, ale nevnučujeme. Sociální pracovník s klientem formulují společný cíl/cíle spolupráce a kroky (postup), které povedou k jejich naplnění. Při stanovování cílů spolupráce se doporučuje dodržovat zásadu SMART<sup>27</sup>; obsah individuálního plánu by tak měl být vždy konkrétní, jasný a srozumitelný tak, aby podle něj mohl klient postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění.<sup>28</sup>

<sup>26</sup> Detailně k tématu individuálního plánování viz Sobek (2012).

<sup>27</sup> Herzog, Herzogová (2018, online) uvádí, že cíle by měly být SMART, tedy S (specifické, konkrétní), M (měřitelné), A (akceptovatelné, dosažitelné), R (realistické, relevantní), T (termínované).

<sup>28</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018: 5), online.

V individuálním plánu bychom se neměli soustředit pouze na jeden nebo dva cíle a zbytek věcí nechat stranou, nezaměřujeme se tudíž při plánování podpory pouze na zpracování krátkodobého plánu, ale plánujeme v „širším celku“, tedy i střednědobě a dlouhodobě. Individuální plán musí být živý dokument a je třeba mít na paměti, že není závazkem, jehož včasné a bezchybné plnění určuje kvalitu a schopnosti sociálního pracovníka nebo klienta.

### **3. krok – Realizace a vyhodnocení plánu**

O průběhu plnění individuálního plánu, tedy o plnění kroků, které činí klient i sociální pracovník, provádíme záznamy. Četnost a forma záznamů by měla vycházet z potřeb sociálního pracovníka a klienta. Je vhodné zaznamenávat jen to, co je skutečně nutné, nejjednodušší možnou formou do záznamu o práci s klientem.

Vše pak následně shrneme ve vyhodnocení individuálního plánu, které vychází ze záznamů individuálního plánu. Hodnocení probíhá vždy ve spolupráci s klientem, kdy hodnotíme, zda jednotlivé kroky směřovaly k naplňování cílů a domlouváme se na dalším postupu.

Důležitou zásadou je, že hodnocení plánu v žádném případě není hodnocení a posuzování klienta, nýbrž je to hodnocení vzájemné spolupráce za dané období. Sociální pracovník by se měl vyvarovat hodnotících soudů a výroků. Je zcela nevhodné kritizovat klienta za nesplnění cíle. Forma hodnocení není daná, můžeme si vytvořit svůj formulář nebo osnovu. Četnost hodnocení individuálního plánu si musí definovat každá organizace sama, podle cílové skupiny.

Dle Sobka<sup>29</sup> se při hodnocení můžeme zaměřit například na tyto oblasti:

- Podařilo se naplnit cíle klienta?
- Jak se osvědčil postup a kroky, které jsme naplánovali?
- Jaký byl přínos pro klienta, naplnila se jeho očekávání?
- Jaké nejdůležitější momenty měly vliv na úspěch nebo neúspěch plánu?
- Pokud se cíle nepodařilo naplnit, jaký byl důvod? Např.: cíl nebyl reálný nebo byl příliš velký, klient ztratil o cíl zájem, klient se na naplňování cíle nepodílel, naplánovaný postup se neosvědčil, klíčový pracovník poskytoval nedostatečnou podporu apod.
- Vyskytly se nějaké překážky?

Vyhodnocení individuálního plánu je reflexivní proces, v jehož rámci hodnotíme dosažení spolupráci a máme prostor nastavení nových/dalších cílů.

---

<sup>29</sup> Sobek (2012).

## Otázky k zamyšlení

- K čemu je podle Vás důležité individuální plánování?
- Jak hovoříte o klientech a jak definujete u klienta silné stránky?

# PRŮBĚŽNÁ PODPORA

Zuzana Machová

## Klíčové sdělení

- Průběžná podpora je základním předpokladem úspěchu klienta v sociálním bydlení.
- Průběžná podpora dává sociálnímu pracovníkovi možnost se s klientem pravidelně potkávat a řešit s ním jeho aktuální požadavky a řešit případné krize.
- Dobře nastavená spolupráce dává klientovi pocit podpory a nikoliv jen dohledu.

## Úvod do tématu

Tématem této kapitoly je průběžná podpora klienta v sociálním bydlení. Jedná se o cílenou, strukturovanou práci s klientem. Udržení klienta v sociálním bydlení je dlouhý a náročný proces, a to jak pro klienta a jeho rodinu, tak také pro sociálního pracovníka. Protože se jedná o proces na měsíce a roky, je nutné mít zmapovanou klientovu minulost, zdroje, možnosti, potřeby a na ně nastavené cílené metody a postupy. Nedílnou součástí je kvalitní dokumentace a záznam práce s klientem.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Předpokladem průběžné podpory je dobře navázaný vztah s klientem a dobře stanovený plán intervence.

### **Sociální pracovník má možnost využít různé metody a formy podpory:**

*Motivační rozhovor* je metodou, kdy sociální pracovník se znalostí možností klienta a jeho situace klienta motivuje vhodným způsobem tak, aby u klienta zmobilizoval jeho vnitřní a vnější zdroje a došlo k vnitřní změně v klientově chování. Dobře cílenou motivací může dodat klientovi sebedůvěru, probrat silné stránky, okolnosti, které klienta znejistí, limitují a podobně. Sociální pracovník zná klienta natolik dobře, že ví, jak jsou jeho možnosti a zdroje omezené, může ho motivovat jen v těchto mantinelech. Je dobré si také uvědomit hranice motivace, neustálá snaha o motivování klienta může dospět až k jeho vyčerpání a nechuti k další spolupráci. Je také dobré si uvědomit, že klient už



pravděpodobně se sociálními pracovníky ve své historii pracoval a některé postupy už nechce opakovat, protože je zkoušel a nemá s nimi dobrou zkušenost. Dobře zvolené motivační nástroje pomůžou klientovi najít zdroje změny v jeho osobnosti a životě. Cílovým stavem je motivovaný klient, který si je jistý svou pozicí, zná své možnosti, rizika, své zdroje, je připravený na situaci po případném neúspěchu.

*Pravidelné monitorovací schůzky nebo návštěvy* u klienta jsou plánovány ve spolupráci s klientem tak často, jak to situace vyžaduje. Je těžké najít rovnováhu mezi doprovázením klienta, jeho zneschopňováním nebo kontrolou. Pravidelné schůzky slouží ke společné práci na cílech, k vyhodnocení a přehodnocení dílčích cílů, ke zjištění vývoje klientovy situace. Na počátku spolupráce sociální pracovník zmapuje základní klientovy potřeby – kromě potřeby bydlení i sociální síť, práci, vazby, vztahy, sociální okolí, tužby a přání. Společné pravidelné schůzky mohou sloužit i k probírání pro klienta těžkých témat, nejistot či neúspěchů. Důležitou funkcí pravidelných schůzek je prevence. Pokud je vztah sociálního pracovníka a klienta nastavený funkčně a klient sociálnímu pracovníkovi důvěřuje, může se mu svěřovat se svými plánovanými kroky. V případě, že v nich sociální pracovník rozpozná riziko, začne s klientem pracovat na jejich úpravě.

Do průběžných nástrojů podpory klienta řadíme pochopitelně i *společnou práci na plnění individuálního plánu a jeho vyhodnocování*. Sociální pracovník a klient dohromady pracují na plánovaných dílčích cílech. U dílčích cílů musí být jasné, kdo je má udělat, jakým způsobem a do kdy. Společně vyhodnocují průběžné cíle, plánují další kroky. Dobrou praxí pro oba dva je si cíle termínovat a po jejich splnění si je „odškrtnout“. Klient se v situaci bude lépe orientovat a zažije pocit dobře odvedené práce. Sociálnímu pracovníkovi slouží ukončené cíle k duševní hygieně. Práci na cílech, jejich plánování, plnění a vyhodnocování je nutné a užitečné správně a efektivně dokumentovat.

*Pokud se spolupráce klienta se sociálním pracovníkem nedaří*, změní se situace klienta, onemocní, přijde o zaměstnání, získá zaměstnání, vyskytne se problém, někdo nesplní svou část úkolu a podobně, sejdou se spolu aktéři a domluví se na dalším postupu. Další postup by měl navazovat na zjištění, kde se stala chyba a jak se dá napravit.

*Case management* je koordinace dalších osob a organizací, které s klientem na jeho zakázce pracují. Pokud na klientově zakázce pracuje více sociálních pracovníků, dalších pracovníků obce, poskytovatelů sociálních služeb a dalších navazujících služeb, je nutné, aby celý proces jeden sociální pracovník koordinoval, věděl o krocích, které naplánoval spolupracující subjekt, které kroky a cíle jsou již splněné, kdo má jaké úkoly a jestli a jak je plní.

Dobře využitelnou metodou pro koordinaci i plánování je *případová konference*<sup>30</sup>. Případová konference slouží k nastavení pravidel fungování pro klienta a subjektů, které s ním spolupracují. Je užitečná v případě, že klient pracuje na svém cíli s větším počtem osob a organizací a v nějakém momentu už není jasný cíl a kroky jednotlivých účastníků. Případovou konferenci řídí nezávislý moderátor. Sociální pracovník ve spolupráci s moderátorem a klientem stanoví cíl konference a její účastníky, dále určí termín. Moderátor představí klienta a jeho cíl. Sociální pracovník v úvodu sdělí důvody svolání případové konference, cíl, představí klientovu situaci. Klient dostane prostor, aby se vyjádřil. Pak se představí přítomní zástupci spolupracujících organizací. Moderátor řídí diskusi směrem ke stanovenému cíli, přítomní účastníci si na závěr rozdělí termínované úkoly.

*Management rizik* předjímá situace, které může klient nebo sociální pracovník považovat za rizikové. S riziky je nutné pracovat, počítat s nimi, připravit se na ně, vytvořit plán rizik. Rizikové situace mohou klienta zúzkostňovat, vyčerpávat a mohou vést ke klientovu selhání.

Sociální pracovník a klient mohou vytvořit plán rizik a potřeb. Spolu identifikují rizika, vyhodnotí je, a pokud nastanou, spolupracují na *monitoringu rizik*. Zásadní pro řízení rizik je jejich analýza. Pomocí *analýzy rizik* se zjišťuje míra hrozeb, kterým jsou klient a jeho okolí vystaveni, jak vysoká je pravděpodobnost, že hrozba nastane a jaký dopad to na klienta a jeho okolí může mít. Mějme při zpracování této analýzy na paměti, že každá lidská činnost přináší určitá rizika a nulové riziko neexistuje. Dobrá praxe klientovi jistotu míru rizika dovoluje.

## Otázky k zamyšlení

- Se kterou z uvedených technik máte dobrou zkušenost? Kterou jste zatím nevyzkoušeli?
- Jak přispívá průběžná podpora k úspěchu klienta v sociálním bydlení?

<sup>30</sup> Více např. Pazlarová (2013).

# UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Renata Haráková, Karolína Vodičková

## Klíčová sdělení

- Ukončení spolupráce s klientem může mít různé důvody.
- Spolupráce může být ukončena: a) ze strany klienta, b) ze strany sociálního pracovníka, c) společnou dohodou.
- Ukončení poskytování sociální práce je součástí vyhodnocování individuálního plánu a přirozenou součástí procesu práce s domácností.

## Úvod do tématu

Spolupráce s domácností je nastavena dle jejich individuálních potřeb a svou dobou trvání a intenzitou reflektuje potřebnost. Od první chvíle poskytování sociální práce je však dobré mít na mysli i téma ukončení.

Konkrétní důvody ukončení spolupráce přitom mohou být různé:

- cíl spolupráce byl naplněn;
- klient se natolik osamostatnil, že již sociální práci nepotřebuje;
- nepříznivá situace klienta se zhoršila natolik, že potřebuje intenzivnější podporu;
- potřebám klienta by lépe vyhovoval jiný typ podpory atd.

Kvalita života jednotlivých klientů je hlavním měřítkem kvality sociální práce. Při zvažování ukončení spolupráce si můžeme položit následující otázky:

- Umožňuje podpora sociálního pracovníka dosáhnout sociálního začlenění?
- Reaguje poskytovaná sociální práce na individuální potřeby klientů?
- Umožňuje poskytovaná podpora dosahování klientových cílů?

## Problémová místa, rizika a možná řešení

*Ukončení ze strany klienta* může znamenat, že klient již nechce spolupracovat. Na setkání se sociálním pracovníkem mu oznámí, že si další spolupráci nepřeje. Nastane-li tato situace, je vždy vhodné zjišťovat důvody. Může se jednat o nedorozumění či důvody, které lze v rámci další spolupráce napravit, pracovat na nich, a proto je podstatné jejich sdílení.

Nastalá situace může být prostorem pro reflexi celé zakázky, přehodnocení individuálního plánu a dosavadní spolupráce, příležitost opustit rutinu, do níž práce na dlouhodobé zakázce upadla, zkusit nové možnosti a nový přístup. Snaha klienta o ukončení spolupráce nemusí nutně znamenat, že spolupráci ukončit chce, ale mohou se za tím nacházet jiné důvody, které by se sociální pracovník měl snažit odhalit.

Ještě složitější situace bude v případech, kdy *klient snahu o ukončení spolupráce nijak neprojevil, přesto se to tak jeví* (klient nedodrží domluvené termíny, není k zastížení, vyhýbá se kontaktu se sociálním pracovníkem). I v takovém případě by se měl sociální pracovník snažit klienta kontaktovat a zjistit příčiny. Nemusí to vůbec souviset se snahou ukončit spolupráci, jako spíše s novými okolnostmi, které se objevily v životě klienta. Klient by měl z nastavení předešlé spolupráce vědět, že ukončit kdykoli spolupráci je jeho právem a může tak učinit. Pomoci může i změna samotného sociálního pracovníka, nepamínejte na tuto možnost, je-li komu klienta předat, a v případech „zamrzlého“ procesu tuto variantu klientovi nabídněte.

Sociální pracovník by měl umět svou reflexi procesu práce s klientem formulovat: *Přijde mi, že se vyhýbáte setkání a nevím, jestli je to tím, že máte nějaké problémy nebo prostě méně času, či máte nějaký jiný důvod, že chcete naši spolupráci ukončit? Chcete spolupráci ukončit nebo se mám zastavit třeba za měsíc, až to budete mít klidnější, nebo vás nyní trápí něco jiného? Pokud mi důvody sdělit nechcete, samozřejmě nemusíte, ale měl byste vědět, že mi na vás záleží a dělám si starosti. Vidím, že o tom teď nechcete mluvit, můžeme se tedy domluvit nyní, že se za vámi za měsíc stavím, a pokud nadále budete mít potřebu spolupracovat, domluvíme se na ukončení spolupráce, souhlasíte?*

Pokud klient odmítá spolupráci, je třeba hledat kreativní cesty a pokusit se společně dobrat řešení a nastavení tak, aby spolupráce jakožto podmínka sociálního bydlení byla přijatelná. Nabízí se stanovení příhodnější hodiny pro setkávání, výměna sociálního pracovníka a podobně. Je však možné, že návštěva sociálního pracovníka klienta obtěžuje, má pocit, že zasahuje do jeho soukromí a snižuje jeho soběstačnost. V takové situaci klienta ujistěte, aby nebral přítomnost sociálního pracovníka jako kontrolu, ale jako podporu. Sociální pracovník by se měl ptát, co může udělat pro to, aby za daných okolností bylo klientovi dobře, a domluvit se na něčem, co by bylo oboustranně přínosné.

Problematickou situací, která se reálně může stát i přes odpovídající a profesionální podporu ze strany sociálního pracovníka, je náhlé odmítání spolupráce klienta včetně žádosti o návštěvu klientovy domácnosti. Na tento kritický moment by měl být sociální pracovník připravený. Přestože se klient vyhýbá domluvě o návštěvě sociálního pracovníka ve své domácnosti, ctíme zásadu, že *nevstupujeme do domácnosti klienta bez jeho vědomí*. V případě obavy o klientovo zdraví nebo jiného závažného ohrožení (např. klient nevyplnul plyn apod.) a současně využití všech ostatních možností, jak klienta kontaktovat, doporučíme o této situaci vždy informovat svého nadřízeného a oznámit

tuto skutečnost Policii ČR i se všemi dostupnými informacemi. Policie ČR může podniknout další kroky na základě vyhodnocení situace (např. otevření bytu atd.).

V případě, že *klient není vůbec k zastižení* a není možné s ním další spolupráci řešit, měla by být stanovena doba, po jejímž uplynutí bude spolupráce ukončena či přerušena, pokud klient rovnou neprojeví přání ji ukončit.

*Spolupráci může ukončit též sociální pracovník.* Může k tomu mít osobní důvody – s klientem se mu nespolupracuje dobře (problém osobností, které si nesedí), nebo je z dlouhodobé spolupráce s klientem vyčerpaný, má pocit, že nikam nevede a že spolupráce s jiným sociálním pracovníkem by mohla vnést do spolupráce nový impuls a vyšší šanci na dosažení cíle. Zcela legitimním důvodem ukončení spolupráce ze strany sociálního pracovníka je také, pokud jsou řešeny zakázky proti jeho vnitřnímu přesvědčení či se jej hluboce citově dotýkají. Dalším důvodem může být *chování klienta* (sexuální nárážky, vulgarismy, hrubost, agresivita) či jeho snížená ochota plnit individuální plán (časté nedodržování domluvených termínů, neplnění domluvených kroků, poskytování protichůdných informací). Na konkrétní potíže v chování či spolupráci by měl být klient opakovaně upozorňován. Způsob chování a přístup ke spolupráci by měly být součástí dohody o spolupráci, a mělo by proto od sociálního pracovníka vždy jasně zaznít, že klient v nějakém bodě tuto dohodu porušuje. Pokud opakovaná upozornění nepovedou k nápravě, je na místě výměna sociálního pracovníka, pokud nepomůže ani výměna sociálního pracovníka za jiného, který osobnostně více sedí klientovým potřebám a naturelu, je na místě otevření otázky ukončení spolupráce. Vše, co by k ní mělo vést, by mělo být předmětem porady, zapsáno, reflektováno a s klientem opakovaně probráno. K ukončení spolupráce může vést i *střet zájmů*. Mělo by být zřejmé, že všechny možnosti, jak spolupráci zlepšit, byly ze strany sociálního pracovníka a organizace využity, a pokud péče jen dojde k ukončení spolupráce, měl by být klient přesně informován, jaké k tomu vedly důvody.

V neposlední řadě může dojít k *ukončení spolupráce po vzájemné dohodě*. Sociální pracovník s klientem se mohou shodnout, že spolupráce neprobíhá v pořádku či že nevede ke stanoveným cílům. V takovém případě by měl klient získat opět od sociálního pracovníka další možnosti řešení situace (kontakty na jiné pracovníky a organizace). Ideálním ukončením spolupráce je společné vyhodnocení, že *klient už spolupráci nepotřebuje*, že jeho zakázky byly úspěšně ukončeny nebo že už je zvládá řešit zcela samostatně. Takové ukončení by však nemělo přijít naráz, postupně by k němu ale měla slibně se vyvíjející spolupráce směřovat (postupným snížením kontaktů, ukončením doprovázení klienta atd.), měla by mu předcházet domluva na snížení četnosti setkání (např. z 1x týdně na 1x měsíčně). Sociální pracovník by si měl být pokud možno jistý, že klient situace a problémy zvládá samostatně, a pro klienta by zase ukončení spolupráce nemělo být tak velkou změnou, která by ho mohla znejistit. Stejně jako v předchozích případech by měl klient odcházet s tím, že kdykoliv v *budoucnu může být spolupráce zase obnovena*, pokud bude třeba.

## Otázky k zamyšlení

- Zamyslete se, jak nejčastěji ukončujete spolupráci s klientem?
- Myslíte si, že by měla být sociální práce v sociálních bytech povinná?

# Vliv prostředí na pomáhající proces

Jakub Dutka

## Klíčová sdělení

- Pomáhající proces je ovlivňován prostředím, ve kterém se odehrává.
- Sociální pracovník by měl faktory prostředí zahrnovat do reflexe výkonu sociální práce. Pokud se v určitém kroku pomáhající proces komplikuje, neměl by sociální pracovník při identifikaci překážek zapomenout ani na vliv prostředí.
- Zjistíme-li spolu s klientem, že je pro něj těžké se v daném prostředí věnovat určitému tématu, je na místě změnit místo a ověřit, zda se klientovi nebude s tématem lépe pracovat někde jinde.

## Úvod do tématu

Každý z nás je v celém průběhu svého života výrazně ovlivňován prostředím, ve kterém se vyskytuje. Úzký vztah k prostředí je vlastní každému organismu. V dospělosti někdy zapomínáme, že naše závislost na prostředí se netýkala pouze dětství. Podoba našeho okolí, neživého, kulturního i sociálního, má zásadní význam při naplňování našich potřeb a na osobnostní rozvoj. Podobně jako život jedince, může prostředí výrazně ovlivňovat i samotnou sociální práci. Sociální pracovník by měl brát v úvahu kontext, ve kterém se v daný moment pomoc odehrává. Budete-li k prostředí všímaví, můžete spolu s klientem v prostředí identifikovat překážky, které pomáhající proces blokují nebo ho znesnadňují.<sup>31</sup>

## Problémová místa, rizika a možná řešení

K součásti profesionální výbavy sociálního pracovníka náleží i schopnost reflektovat pomáhající proces. Není úlohou či povinností klienta být si vědom významných souvislostí, které mohou práci při řešení problémů překážet či brzdit. Právě úkolem sociálního pracovníka by měla být pomoc směřující k uvědomění si těchto překážek a případná modifikace pomáhajícího procesu.

<sup>31</sup> Vlivu prostředí na jedince a pomáhající proces je věnována důkladná pozornost v gestalt terapeutickém přístupu, který téma uchopuje teoretickým konceptem teorie pole. Ke studiu můžeme doporučit podrobně např. Yontef (2009).

Mezi faktory výrazně ovlivňující schopnost klienta věnovat se *tady a teď* úkolům řadíme vlivy prostředí, tedy aktuálního okolí, ve kterém s klientem právě jsme. Je dobré si uvědomit, že tento vliv na chování klienta může pramenit z minulých zkušeností klienta, a to včetně zážitků z raného dětství. Narušení kontaktu s realitou nemusí být vůbec uvědomované a vztah k aktuálnímu prostředí nemusí mít pro klienta a ani pro nás na první pohled žádné rozumné vysvětlení. Prostředí může v klientovi oživit staré zkušenosti a aktivovat obranné mechanismy, jako jsou projekce či popření, přestože jsme se stejnému tématu na jiném místě věnovali bezpečně, otevřeně a uspokojivě. Samotná práce na změně těchto vzorců je pak úkolem spíše psychotherapeutickým, pokud však budeme k těmto vlivům pozorní, můžeme úspěšně ovlivňovat nejen plnění společných cílů, ale upevnění našeho společného vztahu.

Při dlouhodobější spolupráci s klientem se sociálnímu pracovníkovi nabízí jedinečná možnost všimát si, nakolik konkrétní prostředí ovlivňuje (pozitivně či negativně) schopnost klienta věnovat se určitému tématu, prožívat ho, mluvit o něm a plnit úkoly. Nemůže tedy existovat přesný a obecně platný recept, který by sociálním pracovníkům radil, jakým tématům se věnovat v jakém prostředí. U některého klienta bude prostředí kanceláře vyvolávat obecnou nechuť plnit úkoly, u jiného to bude jediné místo, na kterém bude schopen udržet při vyplňování formulářů pozornost.

Pro pomáhajícího je klíčové s klientem reflexi vlivu prostředí zpřehlednit. K tomu poslouží rozdělení prostředí do tří základních kategorií: a) práce v kanceláři, b) v prostředí klienta, c) v „neutrálním“ prostředí. Každé z těchto prostředí má svá specifika a tyto typové kategorie mohou být pochopitelně dle potřeby dále děleny (jiné to jistě bylo v pokoji na ubytovně klienta na začátku naší spolupráce, jiné je to teď v sociálním bytě, který byl klientovi přidělen). Při reflexi vlivu na vaši společnou práci vždy spojte řešená témata s prostředím, kde se vaše jednání odehrávalo. Možná zjistíte, že některé oblasti, na kterých se vám s klientem nedaří uspokojivě pracovat, řešíte s klientem stále na stejném místě. Nebo si všimnete, že jste se spolu s klientem zdárně věnovali jednomu úkolu v kanceláři, ale pak už to nikdy nešlo. Jenže si uvědomíte, že jste toto téma později vnášeli do setkání již jen v klientově domácnosti. Právě tyto identifikované případy jsou pro vás pobídkou k vyzkoušení změny prostředí.



Pan Jiří bude brzy v důchodovém věku, žije spolu s podobně starou partnerkou v lesním srubu, je to pár kilometrů za městem. S touto domácností již delší čas pracuje sociální pracovník pracující v terénu, pravidelně k nim dochází a oni zase, když je potřeba, za ním do kanceláře. Jejich srub je, v rámci jejich skromných finančních možností, vybaven vším potřebným: postupem času si vybudovali kuchyň, venkovní posezení, záchod... Sociální pracovník však vidí, jak velké fyzické i psychické úsilí pár stojí udržet bydlení na takové úrovni. Oba také nejsou zcela zdraví.

Sociální pracovník Jiřímu (stejně jako jeho partnerce) nabízí průběžně také pomoc s hledáním standardního nájemního bydlení. Jiří však jako kdyby byl k tomuto tématu hluchý nebo ho vůbec nezajímalo, žijí tady a je jim tu dobře, zdá se. V lesním srubu se hovor zpravidla týká údržby, nutných oprav, sezonních domácích prací (řezání dřeva, vysoušení zatopené místnosti po prudkých deštích), jakou materiální pomoc by jim sociální pracovník mohl nabídnout. V kanceláři sociálního pracovníka chce Jiří mluvit o úřadech, co a jak vyřešit ve městě, kde co nejlépe koupí, aby se zase mohl na měsíc vrátit domů do lesa.

Jednou se Jiří se sociálním pracovníkem domluví, že se potkají na půl cesty mezi kanceláří a srubem, sejdou se spolu na lavičce v parku. Když spolu vyřeší pár dohodnutých věcí, není nic naplánovaného a není kam spěchat, jen tak sedí dál. Po chvíli začne Jiří sám, jak je to pro něj těžké, zvládat dennodenně starosti spojené s bydlením ve staré chatě, a co když se někomu z nich něco stane, všichni jsou hrozně daleko. Vypadá najednou velmi vyčerpaně, lesknou se mu oči. Klient před sociálním pracovníkem poprvé otevřel téma změny bydlení...

Následovalo několik dalších setkání a marných pokusů sociálního pracovníka promluvit s Jiřím znovu na téma stěhování, zase to nešlo. Až po měsíci se zkusili znovu sejít na „neutrálním“ klidném místě, mimo úkoly, povinnosti a shon. K tématu se jim podařilo vrátit...

## Otázky k zamyšlení

- Jak využíváte při reflexi práce s klientem kontext místa?
- Kdy vám změna místa pomohla při práci s klientem?
- Jaké neobvyklé místo jste při práci s klientem využili? V jaké to bylo situaci?

# PARTICIPACE LIDÍ V BYTOVÉ NOUZI

Renata Haráková

## Klíčová sdělení

- Participace je chápána jako „způsob uschopňování lidí podílet se na všech rozhodnutích a na aktivitách, které ovlivňují jejich životy“.<sup>32</sup>
- Zplnomocnění je třeba podporovat na individuální a strukturální úrovni.
- Klient by měl být podporován v aktivním zapojení nejen do řešení vlastní situace, ale i do komunitního života. Jeho zkušenost může být pozitivně využita, například jako peer pracovníka.

## Úvod do tématu

Aktivní účast klienta je vždy součástí sociální práce, které jsme během procesu práce s klientem nápomocni vyhodnocením a podporou jeho silných stránek a zdrojů (schopností, zkušeností, vědomostí, i přirozených zdrojů podpory z jeho okolí, jako je třeba jeho vlastní rodina či blízké osoby, které mu mohou poradit či s ním společně něco vyřídit). Odrazem této aktivní účasti klienta jsou plány řešení, které obsahují kroky, za jejichž realizaci ponese plně či z části odpovědnost samotný klient. Je-li to v možnostech klienta, díl jeho vlastní zodpovědnosti za řešení jeho vlastní nepříznivé situace se zvyšuje a v ideálním případě je konečnou metou samostatnost klienta a úplná nezávislost na službě. Méně často se však setkáváme se systémovým aktivním zapojením klienta do procesu přípravy programu, fungování služeb a sdíleného rozhodování, které označujeme jako participaci. V této podkapitole se věnujeme právě tomuto aktivnímu zapojení klientů a jejich přínosu systému programu podpory, sociálním pracovníkům a v neposlední řadě i ostatních klientů a participantů samotných.

Téma participace a užívání participativních přístupů není ve výzkumu ani praxi sociální práce nijak nové. V zahraničí již mají svou historii odborné skupiny složené z lidí se zkušeností s bytovou nouzí a ty se podílejí na řešení problematiky bydlení, respektive sociálního bydlení, bezdomovectví apod.

Participace je způsob práce, který zmocňuje lidi k účasti na rozhodování a v aktivitách, které ovlivňují jejich životy. Je založena na přesvědčení, že lidé mají právo říci, jak by měly být služby nastaveny a jak by měly fungovat a že lidé, kteří jsou sociálně

---

<sup>32</sup> FEANTSA (2013), online.

nebo ekonomicky znevýhodnění, často čelí bariérám při ovlivnění rozhodovacího procesu.<sup>33</sup>

Participace tak může být chápána jako cesta k zajištění, že oceníme zkušenosti lidí, kteří mají unikátní vhled do chodu služeb a realizované politiky. Při zohlednění těchto zkušeností se zlepší kvalita a efektivita služeb.<sup>34</sup>

Pro oblast participace je klíčové téma zplnomocnění. Dominelli<sup>35</sup> uvádí, že je třeba podporovat zplnomocnění na individuální a strukturální úrovni. Pouze na individuální úrovni, zaměřené na změny na úrovni jednotlivců, jejich chování a kompetencí je zplnomocnění nedostatečné, strukturální zplnomocnění zaměřené na systémové nerovnosti a strukturální zdroje zase samo o sobě nese riziko znemožnění zplnomocnění na individuální úrovni.<sup>36</sup>

Dominelli<sup>37</sup> uvádí, že „...změna se musí objevit na individuální nebo osobní úrovni a na strukturální úrovni. Změna musí nastat v klientově chování, repertoáru profesionálních dovedností, organizaci sociálních služeb, v kulturním a hodnotovém systému společnosti tak, aby základy sociálních vztahů mohly být změněny. Jedině potom může dojít ke zplnomocnění ve smyslu zrovnoprávnění.“

Zplnomocnění je transformativní koncept, ale bez kritické strukturální analýzy (tedy strukturální úrovně zplnomocnění) je příliš často (a nesprávně) chápán jako zvyšování sebeúcty na osobní úrovni.<sup>38</sup> Zplnomocňování pouze na individuální úrovni odpovídá paradigmatu individualizace sociálních problémů, ve kterém je jako příčina vzniku potíží vnímána patologie na osobní úrovni.<sup>39</sup>

U participace můžeme rozlišit několik úrovní:<sup>40</sup>

- plná kontrola – proces rozhodování je kontrolován uživateli služby (komunitně vedené komise/výbory, skupiny nebo organizace; specifické projekty, které jsou plně vedeny uživateli služby, ale v rámci stability a struktury hostitelské organizace);
- sdílení moci – rozhodnutí a odpovědnosti (včetně úrovně řízení organizace) jsou sdíleny mezi pracovníky organizace a klienty. Uživatelé služby mohou ovlivnit a de-

<sup>33</sup> FEANTSA (2013), online.

<sup>34</sup> FEANTSA (2013), online.

<sup>35</sup> Dominelli (2000).

<sup>36</sup> Gojová (2015: 14).

<sup>37</sup> Dominelli (2000: 130).

<sup>38</sup> Gojová (2015).

<sup>39</sup> Ledwith (2011).

<sup>40</sup> FEANTSA (2013: 8), online.

terminovat výsledky rozhodování (přijímání zaměstnanců, podporované dobrovolnictví, řídicí úroveň);

- participace – klienti mohou dávat návrhy a ovlivnit tak výsledky. Klienti jsou povzbuzováni, aby se stali součástí utváření služeb, politik nebo jejich vnímání (fokusní skupiny, akce účastníků, peer výzkumy a peer vzdělávání);
- konzultování – vliv klientů služby je limitován; sestává z dotazování na názor klientů o službách nebo politikách (dotazníky, výstupní rozhovory, fokusní skupiny, schránky návrhů);
- informování – klienti nemají žádný vliv, sestává pouze z informování o službách nebo politikách (newslettery, letáky, nástěnky, digitální informace).

Jednotlivé typy participace uvádějí širokou škálu možného zapojení osob se zkušeností s bytovou nouzí. Dále se zaměříme na možnosti využití některých z nich.

Při participaci je důležité, ať nespočívá pouze v informování či konzultování, ale ať se zapojení rozvíjí a vyvíjí.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

### Peer pracovník

V oblasti sociálního bydlení je jednou z forem participace i zaměstnávání osob se zkušeností s bytovou nouzí, respektive takových, kteří sami prošli ubytovnou, využívali nocleháren, pobývali v azylovém domě, na ulici. Peer pracovníci představují způsob zapojení klientů prostřednictvím jejich zaměstnání. Peer pracovníci si prošli podobnou zkušeností jako lidé, kterým mají nyní poskytovat podporu. Jejich zapojení může být významné i pro ně samotné, neboť *mohou svoji vlastní nepříznivou zkušenost pozitivně proměnit v nástroj pomoci těm, kteří ji potřebují*. Díky přímé zkušenosti mohou klientům nabízet sdílení a hluboké pochopení. Osobním příkladem někoho, kdo zvládl překonat podobné problémy, *přinášejí naději a motivují*.

Zapojení peer pracovníka může mít efekt také pro sociálního pracovníka. Přináší možnost širšího porozumění, užší navázání vztahu s klientem a odlehčení tím, že spoluprací na některých zakázkách převezme peer pracovník (např. emoční podpora klientovi). Peer pracovník může sociálnímu pracovníkovi i klientovi zprostředkovat informace a vysvětlit nedorozumění, protože je obeznámen s pozicí obou z nich. Přínosné mohou být jeho zkušenosti také při depistáži a kontaktování cílové skupiny v terénu, například pokud sám přespal na ulici, může při prvním kontaktu a další práci získávat dobře důvěru těch klientů, kteří žádných služeb nevyužívají.

V rámci struktury organizace by pozice peer pracovníků měla být taková, že budou plnohodnotnou součástí týmu ostatních pracovníků.<sup>41</sup> Vydá-li se organizace na cestu k zapojení peer pracovníků do systému nabízené pomoci, měla by počítat i s komplikacemi souvisejícími s touto změnou. Může se stát, že peer pracovníci nebudou přijímáni ani klienty, protože se nyní nacházejí na „druhé straně“, ani sociálními pracovníky, kteří je mohou vnímat jako ohrožující či neprofesionální. Existuje ale také riziko, kdy peer pracovník „podlehne“ prostředí služby, kterou dříve sám využíval, a objeví se relaps. Organizace by se měla snažit o jejich začlenění do týmu, reflektovat případné napětí a nedorozumění a přesně popsat jejich roli a vymezit kompetence. Speciální kategorií je takzvaný peer ombudsman. Tento expert se zkušeností pomáhá ostatním účastníkům jako konzultant a také jako pracovník, na kterého se mohou obrátit se stížnostmi ohledně programu. Měl by být obeznámen s problémem cílové skupiny stejně jako se službami a komunitou, přičemž jeho pozice by neměla být spojována s programem, ale měl by stát vně organizační struktury, aby byla zaručena jeho nezávislost a objektivita.<sup>42</sup>

### **Participace v komunitním a veřejném životě**

Participace v komunitním a veřejném životě znamená zapojení klienta do dění v místě bydliště. Je spojená s jeho aktivizací, integrací a zvýšením kvality bydlení. Ze strany sociálního pracovníka pro bytovou oblast by měla být poskytována podpora i v tomto směru. Cílem je umožnit klientovi, aby se stal plnohodnotným členem komunity.<sup>43</sup> Spadá sem napojení klienta na služby dostupné v místě bydliště (obchody, školy, zdravotnické služby, policie, kino atd.). V rámci kreativity je možné při nastěhování připravit pro klienta mapu okolí, kde je zaznačen nejbližší obchod s potravinami, drogerií, domácími potřebami, další služby, park a místa pro volnočasové aktivity. Cílem je klientova rychlá orientace v novém prostředí a pomoc s navázáním prvních sociálních kontaktů v novém místě bydliště. Klient může postupovat samostatně nebo za podpory a doprovodu sociálního pracovníka. Záleží na vzájemné domluvě a také na míře klientovy jistoty. Pokud projevuje strach či nechuť k návštěvě těchto míst, měl by se jej sociální pracovník snažit *povzbudit, dodat mu odvalu nebo nabídnout doprovod*. Týká se to i seznámení se sousedy. Není to nutné, ale klient se může jít aktivně představit sousedům sám nebo za doprovodu sociálního pracovníka. Dopředu je třeba zvážit, zda tím sousedům odhalit formu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Toto odhalení může vyvolat předsudky stejně jako odbourat nejistotu. Vzhledem k návštěvám v domácnosti klienta však patrně k setkání sociálního pracovníka se sousedy dojde, a je možné to se souhlasem klienta spojit se seznámením, případně předáním telefonního čísla v případě řešené krize.

<sup>41</sup> Pleace (2017: 54–55), online.

<sup>42</sup> Viz Mental Health Commission of Canada, (2014: 69), online.

<sup>43</sup> Mental Health Commission of Canada, (2014: 9), online.

Do *participace na komunitním životě* spadá napojení klienta na služby a aktivity vyhovující jeho představám a přáním (klub seniorů, cestovatelský klub, šachový spolek, knihovna, taneční kurzy, škola šermu apod.). Po naplnění potřeb spojených s novým bydlením (klient si má kde vyprat, uvařit a vyspat se), pomine stres spojený s nejistotou života na ulici a klient získá klid pro otevření široké palety nových možností – čas na koníčky a hledání nových zálib, navazování nových kontaktů, postupné naplňování snů a přání, stálé zaměstnání. I když se vedle placení nájmu mohou zdát tato témata vedlejší a nedůležitá, je dobré je s klientem otevírat, souvisí s nimi kvalita života. *Například jakmile klient projeví zájem o kreslení, domluví se na pořízení výtvarných potřeb, sociální pracovník se zajímá o jeho výtvary a tím ho podporuje, najde adresy výtvarných kurzů, vytvoří spolu s dalšími klienty neformální „výtvarnou dílnu“ a podobně. Pokud se klient zmíní, že by opět rád hrál na trumpetu, začne spolu s ním sociální pracovník pátrat, kde se dá nástroj levně obstarat a jak zajistit lektora, ideálně dobrovolníka například oslovením hudebních škol.*

Stejně tak je klient *motivován k nalezení práce*. Pokud v obci existuje program/projekt na zprostředkování zaměstnání sociálně zranitelným lidem, je dobré oba programy propojit a dát klientovi možnost získat i zaměstnání. Pokud se klient potýká s dalšími problémy, jako je závislost či duševní onemocnění, nebo se dlouhodobě nachází mimo pracovní proces, je dobré mu zprostředkovat zaměstnání „šitě na míru“ co se týče pracovní náplně a časového rozsahu. Pro klienty se specifickými potřebami se pak nabízí zaměstnání skrze podporované zaměstnání, sociální podnik či tréninkové místo pod vedením mentora.

## **Participativní skupiny**

Participativní skupiny jsou samostatným vyústěním participace. Lze je vnímat jako jednu z možností vzájemné spolupráce, možnost podílet se na rozhodování či přípravě programů. Umožňují klientům být aktivní, podílet se na dění ve společnosti, iniciovat změnu, rozvíjet přirozený potenciál.<sup>44</sup> Participace přispívá k šíření pozitivního obrazu lidí bez domova a dalších cílových skupin, překonání propasti ve vztahu k majoritě a snížení předsudků ve společnosti. Participace má pozitivní dopad na motivaci klienta a pomáhá jeho emoce konstruktivně směřovat. Dává marginalizovaným skupinám obyvatel možnost promlouvat k věcem, které se jich přímo týkají a které by jinak nebyly tematizované nebo v podobě, kterou nemohou ovlivnit. Dalším efektem je lepší vzájemné pochopení.

*Participativní skupiny by měly být řízené a organizované, s daným harmonogramem a průběhem setkávání, v menších skupinách ve velikosti do 10–12 členů. Z větších skupin je možno vytvořit menší skupiny či zapojit účastníky vybrané zástupce. Mohou to být zástupci jednotlivých domů, ubytoven atd. V první fázi by se měla skupina snažit o de-*

---

<sup>44</sup> Glumbíková (2017: 14).

finování problémů či toho, čemu se chce věnovat. Všechna témata a připomínky by měly být zapsané. Na dalším setkání by mělo dojít k jejich redukci (vyložením těch méně důležitých a protichůdných) a definování priorit. V další fázi se členové skupiny snaží o návrhy řešení a domluvu, komu budou výstupy adresovány. Cílem může být například zprostředkování kontaktu s veřejností, s úřady či ovlivnění politického dění. Důležitá jsou realistická očekávání a vědomí, že řešení přichází pomalu, změny často nemusí být vidět a cíle se nemusí dařit dosáhnout. Ustanovení participativní skupiny dává klientům možnost ovlivnit nastavená pravidla, promlouvat třeba do fungování služby, ale současně pochopit a snáze přijmout, proč jsou pravidla nastavena v dané podobě. Sociální pracovníci svou odborností směřují ke konstruktivnímu přístupu k danému tématu, ale neovlivňují činnost participativní skupiny. *Participantů například navrhnou, aby v bydlení byly upřednostněny rodiny s dětmi. Sociální pracovník ví, že stanovená priorita není dostačující, poukáže na nedostatek bytů a zeptá se, které rodiny s dětmi by měly být upřednostněny. Může zazní odpověď, že ty, které se snaží. Sociální pracovník se zeptá, jak se pozná, že se rodina snaží, a přijde odpověď, že ty, které posílají děti do školy. V tu chvíli je na světě lidmi v bytové nouzi vytvořená podmínka, že rodiny s dětmi, které mají málo absencí ve škole, budou upřednostněny mezi žadateli o sociální byt. Měl by se jednat o dialog, oboustranné obohacení, inspiraci a změnu, na kterých se obě strany shodnou.*<sup>45</sup>

Participativní skupinu lze ustavit v rámci organizace i veřejné správy. V rámci konkrétní aktivity organizace mohou být zřízeny takzvané *boardy*<sup>46</sup>: vědecký board pro nastavení výzkumných metod a vědeckých doporučení, odborný board při sdílení příkladů dobré praxe s pracovníky dalších organizací a řešení výzev, která praxe přináší, a dále právě *board participantů* pro sdílení zkušeností členů komunity, připomínek a návrhů směrem k nastavení programu a jeho aktivit. Stejně tak může být v obci zřízena platforma osob v bytové nouzi či romská rada, která artikuluje potřeby komunity směrem k voleným orgánům. Participativní skupina může mít řadu dalších forem, například řízená diskuse, workshop, divadlo utlačovaných, kulaté stoly a konference za rovnocenného postavení participantů.

Participantů mohou vystupovat na konferencích, zvláště pokud zaměřena na jejich problémy. Souvisí to s posunem paradigmatu: od toho, že jsme odborníky na cizí problémy, tím směrem, že lidé, kterých se to týká a mají přímou zkušenost a žitou realitu, získají po právu status odborníků na dané téma (bytová nouze, duševní onemocnění...).<sup>47</sup> Znovuobjevujeme tak potenciál a nabízíme prostor, ve kterém je možné vrátit lidem ztracenou důstojnost.

<sup>45</sup> Glumbíková (2017: 18).

<sup>46</sup> Např. v brněnském projektu Rapid re-housing.

<sup>47</sup> Glumbíková (2017: 20).



Svépomocné skupiny vznikají na základě aktivity lidí v konkrétně profilovaných oblastech a jsou propojením lidí, kteří mají společná témata. Propojení jim dává větší sílu, než mají, pokud jednají sami za sebe. Nemusí být nutně spojeny s cílem něco změnit, ale spíše se smysluplnou a samostatně realizovanou aktivitou.<sup>48</sup>

## Otázky k zamyšlení

- Jaké znáte ve svém okolí příklady úspěšné participace klientů na komunitním životě?
- Jakou máte zkušenost se zapojením peer pracovníků?

---

<sup>48</sup> Glumbíková (2017: 26)

## ZDROJE

Bicková, L. (kolektiv autorů). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011.

Dominelli, L. Empowerment: Help or Hindrance in Professional Relationship. In: Stepney, P., Ford, D. 2000. *Social Work Models, Methods and Theories*. Dorset: Russell House Publishing, 2000.

ETHOS – Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR [online]. 2007. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf).

European Observatory on Homelessness (EOH) [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.feantsaresearch.org/>.

FEANTSA – European Federation of National Organisations Working with the Homeless [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en>.

FEANTSA. *Participation Toolkit* [online]. Glasgow Homelessness Network, 2013. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/participation\\_toolkit\\_english\\_final\\_2013-2-17759063145615739680.pdf](https://www.feantsa.org/download/participation_toolkit_english_final_2013-2-17759063145615739680.pdf).

Foitová, Z., Probstová, V., Kubinová, P. *Umíme se domluvit. Co potřebuje člověk s duševní poruchou při jednání na úřadě i jinde* [online]. 2. akt. vyd. Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví, 2015. Dostupné z:

[http://www.cmhcd.cz/CMHCD/media/Media/Ke%20stazeni/Centrum/umime\\_se\\_domluvit\\_final.pdf](http://www.cmhcd.cz/CMHCD/media/Media/Ke%20stazeni/Centrum/umime_se_domluvit_final.pdf).

Glumbíková, K. *Závěrečná zpráva z výzkumu. Analýza efektu participativních aktivit s lidmi bez domova na tvorbu sociálních politik a koncepcí služeb*. Ostrava, SAD, 2017.

Gojová, A. Teoreticky ke konceptům zplnomocnění a participace v sociální práci. In: Bjelončíková, M., Glumbíková, K., Gojová, A., Gojová, V. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2015, s. 8–25.

Herzog, A., Herzogová, L. *Obsah individuálního plánování* [online]. 2018. Dostupné z: <http://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/obsah-individualniho-planovani/>.

Hradecký, I., Plachý, A., Prudký, L. (vedoucí týmu), Růžička, J., Slaviček, A., Šmídová, M., Šos, L., Riadová, B. *Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020* [online]. Praha. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/files/clanky/33905/Souhrnnny\\_material\\_pro\\_tvorbu\\_Koncepce\\_prace\\_s\\_bezdomovci\\_v\\_CR\\_na\\_obdobi\\_do\\_roku\\_2020.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/33905/Souhrnnny_material_pro_tvorbu_Koncepce_prace_s_bezdomovci_v_CR_na_obdobi_do_roku_2020.pdf).

Janebová, R. *Teorie a metody sociální práce I.* [online].

Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/Download?DocumentId=15386>.

Janoušková, K., Nedělníková, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků.* [online]. In: *Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf).

Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese.* 1. vyd. Praha: Portál, 1997.

Ledwith, M. *Community Development. A Critical Approach.* Bristol: The Policy Press, 2011.

Mental Health Commission of Canada. *Housing First Toolkit* [online]. 2014.

Dostupné z: <http://housingfirsttoolkit.ca/wp-content/uploads/CanadianHousingFirstToolkit.pdf>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb a sociální práce.

*Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech* [online]. Praha: MPSV, 2018. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/33047/DP\\_1\\_2018.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/33047/DP_1_2018.pdf).

Pazlarová, H. Případová konference. In: Matoušek, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s. 270–271.

Pleace, N. 2017. *Evropská příručka Bydlení především* [online]. Praha: ÚV ČR, ASZ. Dostupné z: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>.

Sobek, J. *Jak dobře individuálně plánovat.* Praha: Adpontes, s. r. o., 2012.

Šaroch, V. Rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénních sociálních pracovníků [online]. In: Janoušková, K., Nedělníková, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků.* *Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky.* Ostrava: Ostravská

univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008, s. 139–168. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf).

Šimíková, I., Trbola, R., Milota, J., Frišaufová, M. *Metodika prevence ztráty bydlení* [online]. Brno: VÚPSV, 2015. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/files/clanky/30101/Metodika\\_prevence\\_ztraty\\_bydleni\\_VUPSV\\_2015\\_uprava\\_2018.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/30101/Metodika_prevence_ztraty_bydleni_VUPSV_2015_uprava_2018.pdf).

Šimíková, I., Trbola, R., Milota, J., Frišaufová, M., Vyhliďal, J. *Riziko ztráty bydlení a jeho prevence. Rozbor problému a vyhodnocení nástrojů* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i., 2016. Dostupné z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_415.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_415.pdf).

Šimíková, I., Vyhliďal, J. *Popis velikosti a struktury skupin osob, které by mohly představovat cílovou skupinu sociálního bydlení* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i., 2015. Dostupné z: [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_398.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_398.pdf).

Úlehla, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2004.

Yontef, G. M. *Gestaltterapie. Uvědomování, dialog a proces*. 1. vyd. Praha: Triton, 2009.

Metodika sociální práce  
v sociálním bydlení



Nejčastější oblasti  
podpory klientů  
v sociálním bydlení



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# Metodika sociální práce v sociálním bydlení

## Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení

**Rok vydání**  
2019

**Hlavní editoři**  
Marek Mikulec, Martina Šnejdrová

**Editor brožury**  
Iva Poláčková

**Autoři podkapitol**  
Jakub Čihák, Jakub Dutka, Renata Haráková, Monika Peterková, Iva Poláčková,  
Linda Sokačová, Eliška Vrabcová

Metodika vznikla v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003539, který je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Realizátorem projektu je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

## OBSAH SEŠITU

Vedení domácnosti .....	4
Door management – prevence problémů vztahů se sousedy .....	7
Finanční gramotnost a hospodaření s peněží .....	17
Hygiena, zdraví a výživa .....	26
Podpora budování režimu dne .....	31
Podpora sociálních kontaktů klienta, vztahů s rodinou a blízkými .....	35
Podpora při hledání bydlení – podpora na trhu s bydlením .....	39
Podpora při hledání zaměstnání .....	43
Podpora při jednání na úřadech .....	47
Podpora klienta při získávání sociálních dávek umožňujících získání a udržení si bydlení .....	55
Právní podpora a poradenství .....	62
Zdroje .....	66
Seznam obrázků .....	71

Sešit se věnuje nejčastějším oblastem podpory klienta v sociálním bydlení. Jedná se o celou škálu situací, které jsou řazeny od těch týkajících se přímé podpory v kompetencích k bydlení (vedení domácnosti), přes obecnější dovednosti důležité pro rozvoj klienta (např. strukturování dne / nastavení denního režimu, podpora sociálních kontaktů a vazeb), až po podporu v oblastech potřebných pro jeho fungování ve společnosti (např. hledání zaměstnání, sociální zabezpečení, právní podpora).

V celém procesu spolupráce klienta/domácnosti a sociálního pracovníka je klíčové respektování jeho přání a potřeb, zabývání se tématy a jejich řešeními, která akcentují jako důležitá pro své fungování a udržení si bydlení.

# VEDENÍ DOMÁCNOSTI

Monika Peterková, Iva Poláčková

## Klíčová sdělení

- Nedílnou součástí bydlení je zajištění chodu domácnosti zahrnující několik stěžejních oblastí, na které bychom se měli při spolupráci s klientem soustředit.
- Mezi tyto oblasti patří zvláště úklid domácnosti, běžná údržba, zajištění a příprava stravy, péče o děti, hospodaření s finančními prostředky a organizace času jednotlivých členů domácnosti.

## Úvod do tématu

Základem spolupráce domácnosti a sociálního pracovníka je *nastavení systému*, ze kterého může chod domácnosti vycházet a který je funkční pro všechny její členy. Důležitá je rovněž *transparentnost v tom, kdo v domácnosti žije*, jakou zde má roli, jaká práva a jakou zodpovědnost, včetně toho, jakou finanční částkou kdo na chod domácnosti přispívá a jaké úkoly zde má. Sociální pracovník by si měl při vstupu do klientovy domácnosti uvědomit, že vchází do jeho teritoria a že je zde na návštěvě, to znamená, že nepřichází za účelem klienta kontrolovat a hodnotit, ale naopak jej podpořit v situacích, kdy se klient může cítit nejistě, neboť v průběhu svého dosavadního života neměl možnost si praktické dovednosti spojené s chodem domácnosti osvojit, případně je využíval jen na takové úrovni, která byla funkční v předešlém prostředí, respektive mu umožnila přežití v nevyhovujících podmínkách.

Systém domácnosti lze rozdělit do několika oblastí, ve kterých může sociální pracovník s klientem spolupracovat a podpořit jej:

### **Povinné závazky domácnosti a s tím související opatření**

- *Nahlášení změny trvalého pobytu a doručování pošty* – důležitým momentem při stěhování do nového bytu je přehlášení z posledního místa pobytu. Každý občan České republiky může mít nahlášenu jen jednu adresu trvalého pobytu. Každou změnu trvalého pobytu musí nahlásit na příslušné ohlašovně obecního úřadu, změna podléhá správnímu poplatku v aktuální výši 50 Kč. Hlášení změny se týká také zdravotní pojišťovny, Úřadu práce ČR, telefonního operátora, zaměstnavatele, ale také pošty. Sociální pracovník by měl pomoci klientovi zařídit si to tak, aby bylo možné všechny zásilky vyzvednout, a informovat jej o rizicích a možných důsledcích nevyzvedávání pošty.



- *Systém v přehledu všech příjmů a plateb*, které musí domácnost pravidelně hradit – nájemné, energie, služby v domě, poplatky za svoz komunálního odpadu („popelnice“), rozhlasový a TV poplatek, platba za mobilní telefon, připojení k internetu, případně sociální a zdravotní pojištění u OSVČ či zdravotní pojištění u osob vyřazených z evidence Úřadu práce ČR (nespadají-li do kategorie osob, za něž je plátcem zdravotního pojištění stát), úhrada dluhů. Pro lepší orientaci je dobré mít přehled lhůt splatnosti jednotlivých plateb a ty se snažit důsledně dodržovat. Osvědčuje se mít na viditelném místě klasický kalendář, kde jsou všechny potřebné termíny „na očích“. Zároveň je důležité mít na paměti, že některé příjmy (např. nepojistné sociální dávky) mají různé termíny výplat v rámci celého měsíce a obvykle nekopírují termíny plateb dané domácností.
- *Faktické bydliště* – faktické bydliště je důležité pro získávání pošty, informací od soudu a dalších úřadů. Pokud se nekryje s trvalým bydlištěm, je vhodné zvážit jeho nahlášení těmto institucím, aby se neztrácely a mohly být doručovány informace zásadní pro ekonomickou a sociální situaci domácnosti.

### **Prostorové uspořádání domácnosti a ukládání/skladování věcí**

Vymezení prostoru pro činnosti a pro ukládání či skladování věcí je klíčem k přehledné domácnosti. V praxi mohou být níže uvedené body obtížněji dosažitelné, neboť zde významnou roli hraje velikost bytu a jeho dispoziční uspořádání, stěžejní je, aby se v domácnosti její jednotliví členové cítili bezpečně a komfortně. Pro zajištění takového zázemí se doporučuje zaměřit se na tyto oblasti:

- *Rozdělení prostoru v bytě* – týká se především domácností s více členy a tam, kde jsou malé děti, tedy kde je místo pro stravování, kde se strava připravuje, kde má kdo vlastní lůžko, kde spí malé děti, kde se děti učí a kde by každý měl mít alespoň svůj malý kout či kousek prostoru, který je výhradně jeho teritoriem a také místo, které je vyhrazené pro společné trávení volného času.
- *Rozdělení úložných prostor pro ukládání různých předmětů domácnosti* – oblečení, obuvi, věcí pro miminko, hraček, potravin, léků, nádobí, čistících prostředků, nářadí apod.
- *Skladování potravin v domácnosti* – mít základní trvanlivé věci do zásoby, dbát na datum spotřeby (potraviny, u nichž se blíží konec minimální doby trvanlivosti, využívat k vaření přednostně). Dbát na ochranu před škůdci (hlodavci, moli atd.).
- *Ukládání cennějších věcí* – drobné věci je dobré mít uložené na bezpečném místě (např. finanční prostředky, šperky). Méně skladné věci (např. kočárek, jízdní kolo)

na místech k tomu vyhrazených (kočárkárna, sklep), venku vždy pod dohledem a/nebo uzamčené.

- *Ukládání potenciálně nebezpečných věcí* – v domácnosti, ve které žijí děti, by měly být ukládány věci s ohledem na jejich bezpečnost (ostré předměty, léky, zápalky, dezinfekční prostředky apod.).

## **Úklid domácnosti a prostor k bytu náležejících**

Úklid je běžnou činností, jejímž cílem je *udržovaná domácnost umožňující důstojné bydlení*, tj. prostředí bez zápachu, hromadění nepotřebných věcí, odpadků apod. V souvislosti s tím by měly být zohledněny i specifické potřeby jednotlivých členů domácnosti s přihlédnutím k jejich věku (zvláště malé děti) či zdravotnímu stavu (např. alergie). Úklid probíhá nejen uvnitř bytu, ale zahrnuje i *održování pořádku ve společných prostorách a společnou péči o ně*. Do těchto činností by měli být, dle možností, zapojeni všichni členové domácnosti, doporučuje se stanovit si rozvrh pro dny v týdnu, kdy se jednotlivé činnosti vykonávají, aby se předešlo jejich odkládání. Sociální pracovník může klientovi nabídnout podporu v této oblasti především tam, kde z rozhovoru a z návštěvy domácnosti vyplývá, že se klient cítí nejistý. Může se jednat například o podporu při nastavování pravidel v domácnosti, nejasnosti při úklidu společných prostor v domě a podobně.

Udržování domácnosti a prostor k bytu náležejících obnáší:

- *Respektování základních zásad společného soužití a vyvarování se sousedských sporů* souvisejících s nepořádkem vně bytové jednotky (např. ponechání odpadků před dveřmi do bytu). Vhodné je naplňovat již dohodnutá pravidla fungování v domě a jednostranně nezavádět nová.
- *Získání informací o běžných zvyklostech v domě* – zda je úklid společných prostor zajišťován externě, či zda se na něm podílejí jednotliví obyvatelé (např. dle předem daného rozpisu), kde jsou umístěny nádoby na směsný odpad, případně odpad třídný apod.
- *Pravidelný běžný úklid* zahrnující vynesení odpadků, mytí nádobí, údržbu podlahových ploch, pravidelnou výměnu utěrek a ručníků, otírání prachu apod. Zvýšenou pozornost je třeba věnovat úklidu a údržbě koupelny s toaletou s cílem prevence přenosu infekčních onemocnění či vzniku možných škod (např. ucpaný odtok, vytopení sousedů). Současně se jedná o místnosti se zvýšenou vlhkostí, kdy při nedostatečném větrání může docházet ke vzniku plísní a tím k ohrožení jednotlivých členů domácnosti. Důležité je také věnovat pozornost úklidu kuchyně, která je místem pro manipulaci s potravinami, proto je žádoucí se soustředit na zachování nezávadného

prostředí pro skladování potravin a přípravu jídla, aby nedošlo k jeho znehodnocení a případným zdravotním obtížím v důsledku konzumace.

- *Větší úklidy ve stanovených intervalech zahrnující mytí oken, vytrídění nenošeného oblečení, hraček atd.*
- *Pravidelnou údržbu domácích spotřebičů – čištění ledničky, mrazničky, pračky, varné konvice, mikrovlnné trouby atd.*
- *Péče o domácí zvířata – pravidelné venčení, výměna podestýlek, vody v akváriu apod.*

Zvýšenou péči úklidu je vhodné věnovat domácnosti, v níž jsou kuřáci – doporučuje se vyhradit vhodné místo ke kouření (ideálně ne v bytě), pravidelně větrat a prát (záclony, lůžkoviny, ale i oblečení, zvláště dětské).

### **Běžná údržba bytu a drobné opravy**

Fungování v samostatném bydlení předpokládá vedle pravidelného úklidu domácnosti i běžnou údržbu bytu (např. výměnu žárovek) a drobné opravy v bytě, respektive jejich zajištění. Vždy je třeba vycházet z nastavení konkrétního nájemního vztahu, který je dán smlouvou, kterou má zabydlená domácnost nastavena a jsou v ní vymezeny práva a povinnosti smluvních stran.

Tyto úkony a povinnosti nemusí být pro klienty vždy zřejmé, protože mohou přicházet ze zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy nebo z pobytových sociálních služeb, kde byly tyto činnosti součástí pobytu/služby.

Povinnosti související s běžnou údržbou a drobnými opravami jsou upraveny v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a blíže vymezeny v Nařízení vlády č. 308/2015 Sb., včetně hranice úhrady stanovené na jednu opravu, případně ročního limitu nákladů. Do běžných drobných oprav bytu patří např. opravy jednotlivých vrchních částí podlah (podlahových krytin, prahů, lišt), opravy jednotlivých částí dveří a oken (kliky, zámky, rolety, žaluzie zasahující do vnitřního prostoru), opravy a výměny elektrických koncových zařízení a rozvodných zařízení (vypínače, zásuvky, jističe, zvonky, signály televizního vysílání, výměny zdrojů světla v osvětlovacích tělesech atd.), opravy vodovodních výtoků, zápachových uzávěrek, sprch, baterií, umyvadel, van, dřezů, splachovačů, kuchyňských sporáků, pečicích trub, kuchyňských linek atd. Podle výše nákladů se za drobné opravy považují další opravy bytu a jeho vybavení, jestliže náklady na jednu opravu nepřesáhnou částku 1000 Kč. Roční limit nesmí přesáhnout v kalendářním roce částku rovnající se 100 Kč na metr čtvereční plochy bytu.

Pro domácnosti v nepříznivé ekonomické situaci mohou být problematické úkony související s údržbou bytu, jejichž úhrada není pokryta sociálními dávkami – například kominické služby či údržba plynových spotřebičů. Z důvodu nedostatku finančních prostředků může být údržba upozaděna, což může mít za důsledek ohrožení bezpečnosti či poškození bytu.

Je vhodné, ať se spolupráce domácnosti se sociálním pracovníkem zaměří i na tyto oblasti.

### **Zajištění stravy a příprava jídla (blíže viz *Hygiena a zdraví, vč. výživy*)**

Součástí vedení domácnosti je zajištění stravy a příprava jídla, které odpovídá věku, zásadám racionální výživy a potřebám jednotlivých členů domácnosti. Vyplyne-li z rozhovoru s klientem, že má specifické potřeby v oblasti stravování související s jeho zdravotním stavem (např. bezlepková dieta, strava s nízkým obsahem cukru) či se jedná o domácnosti s dětmi, těhotnými a kojícími ženami, může sociální pracovník poskytnout základní informace, jakých zásad se držet a čeho se vyvarovat.

### **Péče o děti**

V domácnostech s dětmi by měl být důraz kladen na zajištění optimálních podmínek pro jejich zdárný vývoj a rozvoj. Oblast péče o zdraví a hygienu je obsahem části *Hygiena a zdraví, vč. výživy*, nicméně při podpoře rodiny s dětmi bychom se měli zaměřit na:

- zajištění pravidelné stravy odpovídající věku dítěte,
- zajištění zdravotní péče,
- dodržování základních hygienických návyků,
- pravidelnou docházku do školy a přípravu na vyučování,
- smysluplné trávení volného času.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

V rámci sociální práce s klienty v oblasti zajištění a fungování domácnosti je dobré počítat s tím, že mohou nastat *neplánované situace*, které mohou chod domácnosti ohrozit. Sociální pracovník může s klientem tyto neplánované situace probrat a společně s ním *připravit postup jejich řešení*. Níže uvádíme několik příkladů:

- *Akutní zhoršení zdravotního stavu* – na viditelném místě mít uložená čísla pro první pomoc a čísla ošetřujících lékařů jak pro dospělé, tak pro děti.
- *Platby ročních vyúčtování energií a dalších služeb* – je vhodné být připraven na vypořádání ročních vyúčtování. Na ubytovnách či v azylových domech nejde o součást běžných finančních povinností.
- *Nezaplacené závazky* – mít k dispozici telefonní čísla (např. pronajímatele, energetické společnosti apod.), včas komunikovat a situaci vysvětlit (zpozdíla se výplata v zaměstnání či došlo k opožděné výplatě sociálních dávek, k exekucím srážkám apod.).
- *Porucha či závada* – mít připravený postup a telefonní čísla pro řešení akutní situace (vědět, kde jsou pojistky, uzávěr vody a plynu; vědět, kam volat v případě neodtékajícího odpadu, protékající vody, závady na elektroinstalaci, úniku plynu).
- *Ztráta klíčů, ponechání klíčů v zámku a zabouchnutí dveří* – vědět, na koho se v dané situaci obrátit (náhradní klíče u rodiny), v případě přivolání zámečnicka si být vědom toho, že je odemčení bytu zpoplatněno, zároveň je nutné prokázat vztah k odemčované bytové jednotce (nejlépe uvedením bydliště v průkazu totožnosti), v opačném případě je přivolána policie z důvodu podezření na neoprávněný vstup do bytu.
- *Nemoc pracujícího člena rodiny* – včas oznámení pracovní neschopnosti a doručení zaměstnavateli „rozhodnutí lékaře o dočasné pracovní neschopnosti“; pro případnou kontrolu léčebného režimu je nutné mít zpřístupněný byt (zvonek se jménem, jmenovka na dveřích bytu).
- *Nemoc dítěte školního věku* – včas nahlásit a omluvit absenci dítěte ve škole.

## Otázky k zamyšlení

- Odvíjí se rozsah a forma podpory od individuálních potřeb jednotlivce a rodiny?
- Nehodnotím situaci subjektivně a neprojektuji do ní své vlastní hodnoty a představy?
- Existuje v blízkém okolí dostupná síť sociálních a návazných služeb, které mohou vhodně doplňovat sociální práci na obci a pružně reagovat na zvýšené potřeby jednotlivců a rodin v daných oblastech?

# DOOR MANAGEMENT – PREVENCE PROBLÉMŮ VZTAHŮ SE SOUSEDY

Renata Haráková

## Klíčová sdělení

- Součástí procesu zabydlování v sociálním bydlení je vytváření sociálních vztahů se sousedy, v místě bydliště.
- Sociální pracovník prostřednictvím door managementu předchází či řeší narušení dobrých vztahů klienta se sousedy, aby snížil riziko jeho vystěhování a pomohl mu udržet si bydlení.

## Úvod do tématu

Door management (tzv. management dveří) je významným aspektem sociální práce v sociálním bydlení, jenž se zaměřuje na užívání soukromých a společných prostor klientem a vliv tohoto na jeho vztahy se sousedy. Dveře jsou v kontextu door managementu symbolem představujícím předěl mezi soukromým a společným prostorem, prostřednictvím kterého může klient získat soukromí, pocit bezpečí a existenční jistotu.

Zabydlení v sociálním bytě představuje pro klienty zásadní změnu. Čím déle byla daná domácnost mimo standardní bydlení, respektive žila v prostředí substandardního bydlení, případně byla bez střechy, tím může být tato změna náročnější a proces dlouhodobější. Dochází totiž ke změně celého referenčního rámce, který byl dříve vytvořen, a je třeba si na nové prostředí a nové situace zvyknout a bezpečně v nich fungovat.

V průběhu tohoto procesu jsou klienti podporováni sociálním pracovníkem. Důležitou oblastí spolupráce je i door management. V této kapitole se zaměříme na vnitřní prostředí domácnosti – na využívání bydlení, na návštěvy a na vnější prostředí – interogování se sousedy a využívání společných prostor.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Oblast podpory s definováním problémových oblastí včetně možných řešení je možné rozdělit do několika klíčových oblastí:

### **Klíče**

S klíči od nového bydlení klienta se pojí potřeba mít klíče rezervní. *Rezervní klíče* mohou být k dispozici u osoby blízké. Není-li to možné, musí se hledat jiná vhodná řešení. V odůvodněných případech lze pracovat s variantou, že náhradní klíče bude mít u sebe k dispozici sociální pracovník, pronajímatel, respektive správní firma. V těchto situacích je však nutné takový postup ošetřit písemným souhlasem se svěřením věci do úschovy. Shledá-li to sociální pracovník potřebným, vede klienta k tomu, aby klíče neztratil, či se spolu domluví na opatření, které riziko ztráty či krádeže minimalizuje (klíče vždy na stejném místě v domě i mimo něj a zajištěné proti ztrátě (kapsa na zip, příp. na provázku či karabině). Klient by měl vědět, že je potřeba byt zavírat a zamykat pro zabezpečení majetku, měl by si být vědom zodpovědnosti a neposkytovat lehkověžně klíče dalším osobám. Sociální pracovník by měl zároveň klienta upozornit na rizika vážící se k ponechání klíčů zevnitř dveří a jejich zabouchnutí (viz kapitola *Vedení domácnosti*).

### **Společné prostory, hluk**

Zatímco za dveřmi se odehrává soukromý život, prostor přede dveřmi je naopak místem, kde dochází k potkávání a interakcím se sousedy a kolemjdoucími. Klient (domácnost) je součástí daného prostředí a měl by brát ohled na *sousedské soužití a společenská pravidla* a snažit se o to, aby vztahy se sousedy a okolím byly co nejlepší. Bude se od toho odvíjet kvalita jeho sousedství, tedy to, jak bude přijat sousedy a okolím.

Musí vědět, že v případě potíží, které bude působit ostatním, se i on sám vystavuje problémům. Chování, které způsobuje konflikty s okolím (nejčastěji pravděpodobně nadměrný hluk), se tak může stát podstatnou součástí sociální práce. A sociální pracovník se stává mediátorem, který se snaží napomoci tomu, aby se sousedské soužití vyvíjelo ke spokojenosti všech zúčastněných.<sup>1</sup>

Nejsnazší je, když klient sám téma se sociálním pracovníkem otevře, sociální pracovník se však o problému může dozvědět i jinak než od klienta, a to buď od pronajímatele, od souseda, pracovníka úklidu apod. V takovém případě otevírá neprodleně téma

---

<sup>1</sup> Pleace (2017).



sociální pracovník. Může se stát, že klient problém popře, a soused považuje za problematické něco, co je podle klienta naprosto v pořádku, na klienta je sveden problém, jehož původce je někdo jiný, klient je obětí předsudku či nedorozumění atd. I tak je třeba snažit se dosáhnout stavu, kdy klient ani soused problém nemají a snažit se odhalit zdroj potíží, který může vznikat i na jiné straně než na straně klienta – mimo byt (příp. i stížnosti na zápach) a nevhodné chování ve společných prostorách (znečišťování společných prostor). Sociální pracovník se snaží odhalit možnou příčinu a nabídnout klientovi pomoc při odstranění.

*Při jednom takovém případě opakujícího se hluku sociální pracovník zjistil, že za tím stojí silná potřeba klientky si křikem ulevit od psychických potíží, se kterými se léčila a na které brala léky. V tomto případě se sociálním pracovníkem vytipovali místo mimo domov, kde křik nebude rušivý a kam paní chodí křičet, aniž by rušila sousedy či zneklidňovala někoho dalšího. Cestou k naplnění individuálního plánu vedoucího ke zlepšení vztahu se sousedy tak mohou být společné procházky klienta a sociálního pracovníka s cílem najít pro křik vhodné místo.*

Stejně tak je možné, že stěžující si soused vykazuje přecitlivělost k chování nového souseda a vadí mu věci, které přesahují sféru jeho soukromí. V takovém případě je i sousedovi třeba vysvětlit, které chování je předmětem jeho přehnaných očekávání, které je hodno společného řešení a která stížnost je opodstatněná a klient poskytne návrhy k nápravě.

*Výsledkem jedné stížnosti bylo, že pokud klient znečišťuje společné prostory, je to téma vhodné s klientem otevírat, dokud se nezlepší. Kdo bude používat které sušáky na věšení prádla zase záležitostí vyžadující společnou domluvu. Na druhé straně bylo sousedům vysvětleno, že jak vypadají závěsy v oknech klienta, je čistě jeho záležitostí.*

Snaha o domluvu však často může končit nerozhodně, třeba když si soused opakovaně stěžuje, že klient dělá nadměrný hluk, zatímco ten to popírá. V takovém případě nezbyvá než ověřit u dalších osob v domě či zjistit hygienické normy a instalovat hlukoměr na obou stranách. Může však dojít i k závažnějším obviněním, jako je třeba stížnost na chemický zápach, který by mohl poukazovat na užívání či přípravu drog, či obvinění, že klient užívá drogy na chodbě. Mělo by být řečeno, že za přípravu a distribuci drog hrozí trestní stíhání a vystěhování, pokud se týče užívání drog, měl by být informován o rizicích s tím spojených a že stížnosti sousedů mohou ohrozit jeho bydlení. Klient by měl díky podpoře sociálního pracovníka vědět, jak minimalizovat rizika (harm reduction, neužívat drogy ve společných prostorách, nezanechávat stopy po užití a neužívat

rizikovým způsobem) a měl by být ubezpečen, že pokud se rozhodne přestat, sociální pracovník mu ukáže možnosti a v boji se závislostí ho podpoří.

## Návštěvy

Další, co může v souvislosti se sdílením společných prostor klientovu situaci komplikovat, jsou návštěvy. *Návštěvy mohou mít přímý dopad na domácnost a život klienta* (např. o dlouhodobé návštěvy, které přivádějí klienta k porušení nájemní smlouvy, pokud překonají stanovenou dobu); dopad na finanční rozpočet klienta (vyšší spotřeba jídla a energií) či nepřímý dopad skrze sousedské vztahy (sousedy může obtěžovat zvýšený hluk či znejistovat obavy způsobené vyšší koncentrací cizích osob v domě).

Klient by měl své návštěvy vést k dodržování stejných pravidel, jaké dodržuje on sám:

- na chodbě se zdržovat přiměřeně dlouhou dobu s tím, že soukromé hovory by se měly odehrávat pokud možno mimo pozornost sousedů (ideálně v bytě, příp. před domem);
- nic neničit a neznečišťovat;
- přiměřeně interagovat s dalšími nájemci, např. vzájemné pozdravení, které může zmenšovat pochybnosti a nejistotu u druhé osoby;
- pokud dojde k nějakému incidentu návštěvy klienta s ostatními nájemníky, měla by návštěva o tomto klienta informovat;
- snažit se omezovat dlouhodobější návštěvy.

Klient by se měl snažit mít své návštěvy pod kontrolou, což může být zvláště v jeho situaci někdy velmi složité. Může být z předchozího prostředí zvyklý na úzké sociální vazby (skupinový život na ulici, komunitní pospolitost na ubytovnách), respektive sociální vazby z „předěšlého života“ jsou ty jediné, kterými disponuje.

Klient se může cítit pod tlakem svých bývalých přátel „z ulice“, pokud jej budou žádat o přespání, které bude těžké jim odmítnout, když je nyní tím, kdo má střechu nad hlavou. V takových případech by si klient měl být však vědom, že by návštěvy neměly ohrozit jeho bydlení a společně se sociálním pracovníkem hledat způsob, jak tyto situace řešit.

Sociální pracovník by měl být připraven poskytnout klientovi praktickou a emocionální podporu a současně být asertivní, pokud shledá, že návštěvy mají na bydlení a sousedské soužití negativní dopad. *„Cílem by měla být situace, kterou má klient pod kontrolou, nepouští do bytu osoby, které mohou jeho bydlení ohrozit, a neposkytuje byt jako místo*

pro kriminální chování“.<sup>2</sup> V opačném případě by měl sociální pracovník klienta upozornit na porušení podmínek programu a z toho plynoucí důsledky. Spolupráce na odstraňování problémů se sousedy, včetně nastavení hranic/omezení, tak může tvořit podstatnou část spolupráce. V otázce bydlení totiž sociální pracovník zohledňuje potřeby pronajímatele a sousedů, protože jen za spokojenosti všech těchto stran může bydlení dobře fungovat.

Některé věci vyžadují čas a pozvolnou změnu návyků, to, co v předešlém bydlení bylo zcela běžné, se v novém bydlení může jevit jako nežádoucí. U zabydlené domácnosti může docházet ke kompletní proměně referenčního rámce nastavení sousedských vztahů.

*Paní posílala svoji dceru opakovaně k sousedům pro věci, které zrovna v domácnosti postrádala, se zdůvodněním, že na ubytovně to tak dělali všichni. I když dnes je pro sousedské soužití charakteristická spíše anonymita, lze stále říci, že prosba o půjčení cukru a kávy je relativně neutrální. Záleží však také na tom, jestli to není v deset hodin večer, jestli se to neopakuje každý den a jestli má dotyčná snahu to vrátit či se jinak revanšovat. V tomto případě chování běžné v předešlé formě bydlení mohlo být na druhé straně vnímáno jako provokace, když si paní začala k sousedům posílat dítě pro cigarety, zvláště když jí sousedé domlouvali, aby nekouřila na chodbách. V tomto případě je opět na sociálním pracovníkovi, aby hledal způsoby, jak vysvětlit klientovi, proč je jeho chování nedobře přijímané a proč bude lepší se na sousedskou výpomoc nespolehat.*

## **Sdílení informací**

Se sousedským soužitím je spojená otázka toho, zda a jak o nastěhování informovat. Z důvodů respektování práv klienta a předcházení nežádoucí stigmatizaci není dobré předem informovat sousedy o nastěhování klienta či o zřízení sociálního bytu v domě. Téma je možné otevřít ve chvíli, kdy se vyskytnou potíže a sociální pracovník začne vstupovat do jednání se sousedy (v takovém případě bude nejspíš na místě sdělit sousedům jeho pozici ke klientovi) nebo pokud klient sám se bude chtít se sousedy seznámit a představit se jim. Forma i to, zda jej sociální pracovník doprovodí, je předmětem jednání mezi ním a sociálním pracovníkem.

Sociální pracovník by měl s klientem toto téma otevřít zejména v době před a během nastěhování. Měl by se ubezpečit, že klient si je vědom, že s bydlením souvisejí dobré sousedské vztahy, co je posiluje, a co naopak může narušit. Sociální pracovník by měl téma znovu otevřít v případě, že dojde k potenciálnímu konfliktu vyplývajícímu z obdržení

<sup>2</sup> Pleace (2017: 10).

formální či neformální stížnosti ze strany sousedů či klient sám poukáže na potíže, které se ve vztahu se sousedy objevily. V obou případech je stejně důležité, aby si sociální pracovník nechal popsat události vlastními slovy klienta. Pokud klient uzná předmět stížnosti, nabízí se písemná či osobní domluva a práce na změně chování, které soused popsal a klient uznal. Další možností je mediované setkání se sousedem, a to i v případě, kdy klient stížnost odmítá. Cílem je probrat situaci tak, aby se předešlo nedorozumění či proběhla domluva na společném fungování. Pokud je stížnost shledána jako neopodstatněná, je dobré udělat zápis a informovat příslušná místa (pronajímatel a stěžovatel) či navrhnout opatření k nápravě, pokud je stížnost shledána jako opodstatněná. Jak už to v životě chodí, pravda je často „někde mezi“, tedy klient může vykazovat chování, kterým ruší sousedy, spolu se stížnostmi se však na klienta „shodí“ rovnou všechny problémy v domě včetně těch, co po sobě zanechali bývalí nájemci. Stížnost by proto měla být konkrétní a obsahovat fakta, která lze vyvrátit či potvrdit. Obě strany by měly být srozuměny s postupem a adekvátností jejich stížností a námitek. Je dobré nastavit mechanismus vypořádávání stížností, který bude transparentní a přínosný pro všechny strany.

## Otázky k zamyšlení

- Jak a na co klienta upozornit, o čem ho informovat před nastěhováním do nového bydlení?
- Co lze klientovi doporučit, aby učinil v případě, že mezi ním a sousedy vznikl konflikt, popřípadě na něj byla podána stížnost?

# FINANČNÍ GRAMOTNOST A HOSPODAŘENÍ S PENĚŽI

Eliška Vrabcová

## Klíčová sdělení

- Nepříznivá finanční situace, zadlužení či předlužení domácnosti je charakteristikou určité části domácností v sociálním bydlení. Jedná se o domácnosti s nízkými a nestabilními příjmy, mnohdy tvořenými pouze sociálními dávkami.
- Nenadálá životní situace může radikálně proměnit finanční situaci domácností.
- Ani vysoká úroveň finanční gramotnosti nepreventuje překerní události v domácnosti a s tím související rizikové situace při hospodaření s penězi.
- Dlouhodobě špatná a nevhodně řešená finanční situace vede k prohlubování chudoby domácnosti.

## Úvod do tématu

Tato část metodického materiálu se zaměřuje na různé možnosti, které lze podniknout ve snaze snížit zadlužení domácnosti, zvýšit finanční gramotnost nebo zefektivnit hospodaření domácnosti. Finanční gramotnost je přímo spojená s orientací na finančním trhu, v nabídce finančních produktů a s hospodařením domácnosti. Její podstatou je „samotný vztah k penězům a způsob zacházení s nimi, konkrétně pak například to, zda jsou lidé schopni plánovat rodinný rozpočet, zda myslí na budoucnost, zda si vytvářejí finanční rezervy pro případ nouze, zda v případě nutnosti dokážou sami najít rezervy na straně svých výdajů (např. snížit platby za telefon, omezit kouření apod.)“.<sup>3</sup>

## Problémová místa, rizika a možná řešení

V současné době se stále více českých domácností ocitá v hlubším předlužení<sup>4</sup>, a proto by sociální pracovníci neměli opomíjet v rámci sociálního šetření mapovat finanční situaci domácnosti a poskytování informací z oblasti hospodaření s penězi.

<sup>3</sup> Ministerstvo financí (2010), online.

<sup>4</sup> Mapa exekucí (2018), online.

„Dnes se zdá být již dostatek empirických důkazů z vědecké oblasti ekonomiky nasvědčujících, že finanční gramotnost a faktické finanční chování ne nutně souvisí přímo s finančním vzděláním. Několik autorů například poukazuje na obtížnost odlišení pojmů finanční ngramotnosti od nízké gramotnosti v obecném smyslu slova.“<sup>5</sup> Sociální pracovník by si měl uvědomit, že využívání různých půjček nesouvisí jen s úrovní finanční gramotnosti, ale jde často o jedinou možnost, jak získat finanční prostředky k přežití a pro řešení některých nepříznivých životních situací. Klient pouze hledá zoufalá řešení k zajištění financí potřebných k běžnému chodu domácnosti a rozvoje svých dětí. Nelze tedy vždy říct, že podobné chování je důsledkem nízké finanční gramotnosti nebo nezodpovědnosti.

## Oblasti podpory nakládání s finančním prostředky

### Hospodaření s penězi

Hospodaření s penězi předpokládá znalost všech příjmů a výdajů jednotlivých členů domácnosti. Sociální pracovník by měl být nápomocen při sestavování měsíčního rozpočtu, kdy klientovi pomůže identifikovat a roztřídit *pravidelné příjmy* (příjmy z výdělečné činnosti, sociální dávky, výživné) a *nutné výdaje* (nájemné, poplatky za služby a energie, telefon, splátky dluhů, výživné apod.). Je potřeba si uvědomit, že například pro některou domácnost bude výživné příjmem, pro jinou výdajem. Nutno rozlišit i *proměnlivé měsíční výdaje*, mezi které patří výdaje na jídlo, oblečení, dopravu, léky, hygienické potřeby, služby apod.

Sociální pracovník by měl podporovat klienta ve spojení, pokud to klientovi umožňuje situace, a to zejména na budoucí výdaje (např. výměna domácích spotřebičů) a tvorbu finanční rezervy při neočekávaných situacích (např. výpadek příjmů z výdělečné činnosti), pokud to umožňuje výše příjmu. V případě, že klient disponuje dostatečným příjmem, je možné za účelem efektivnějšího hospodaření využít techniku s obálkami nebo grafický přehled příjmů a výdajů<sup>6</sup>, které pomohou udržet finance pod kontrolou a případně snížit neopodstatněné výdaje. Rozpočet by měl vždy odrážet aktuální situaci a v souvislosti s tím by měl být revidován (např. při neplánovaném poklesu příjmu z důvodu pracovní neschopnosti).

Je potřeba si uvědomit, že i přes pečlivé hospodaření se může klient ocitnout v natolik tíživé finanční situaci, kdy jeho příjmy nedostačují na to, aby uspokojil své základní potřeby a potřeby dalších členů domácnosti. V tuto chvíli je nutné se zaměřit na uhrazení povinných výdajů (bydlení, energie, služby apod.) s tím, že výdaje spojené s obživou, hygienou či ošacením je možné zajistit s využitím potravinové a materiální pomoci

<sup>5</sup> Szénássy, Kňapová, Dvořáková (2017: 14).

<sup>6</sup> Česká národní banka (2018), online.

distribuované (nejčastěji) přes NNO. Pro tyto situace je dobré, aby si sociální pracovník vytvořil seznam míst, kam by v případě nutnosti mohl klienta nasměrovat, případně mu potravinovou či jinou materiální pomoc přímo zprostředkovat.

Důležitým aktérem při práci s klienty s finančními problémy jsou neziskové organizace, které se věnují zájmovému vzdělávání a individuálnímu poradenství v oblasti finanční gramotnosti. Téma financí je komplexní a specifické, v případě potřeby a přání klienta je tak do spolupráce zapojena i specializovaná služba.

### **Maximalizace příjmů a snížení výdajů**

Sociální pracovník pomáhá klientovi přehlednit jeho finanční situaci a snaží se mu pomoci maximalizovat jeho dosavadní příjmy, a to s ohledem na jeho možnosti i aktuální situaci. Zvýšit příjmy a snížit výdaje lze několika způsoby, pro představu uvádíme vybrané situace z praxe, které je potřeba brát v potaz při řešení této oblasti:

- **Snížení neopodstatněných výdajů** – při plánování rozpočtu s klientem je možné identifikovat výdaje, které zbytečně zatěžují rozpočet (např. stravování mimo domov, nákup hotových jídel, sladkých limonád, vysoké náklady na cigarety apod.), a pracovat na jejich eliminaci.
- **Vysoké náklady na bydlení** – tuto oblast lze řešit několika způsoby: klient s vysokými náklady na bydlení neuplatňuje všechny své oprávněné zájmy, zde by jej sociální pracovník měl informovat o možnostech vyplývajících ze systému sociálního zabezpečení (příspěvek na bydlení a doplatek na bydlení) a poskytnout mu potřebnou podporu při podání žádosti o tyto dávky. Klient se ale může rozhodnout pro hledání levnější varianty bydlení, i v tomto případě mu může sociální pracovník pomoci (viz oblast podpory „Podpora při hledání bydlení – podpora na trhu s bydlením“). Varianty možných postupů při řešení situace přímo závisí na dosavadním způsobu bydlení a možnostech, které se v dané lokalitě nabízejí. Komplikace mohou nastat v souvislosti s požadovanou kaucí, která je vysokou vstupní investicí spojenou se změnou bydlení. Možným řešením v dané situaci je podání žádosti o dávku hmotné nouze, konkrétně mimořádnou okamžitou pomoc, ta však není nároková.
- **Příjmy domácnosti jsou tvořeny pouze sociálními dávkami, přičemž alespoň jeden z jejích členů může jít do zaměstnání** – v kontextu dané situace sociální pracovník motivuje klienta k nalezení vhodného zaměstnání, které by korespondovalo s klientovými představami, jeho možnostmi, dosaženou kvalifikací, věkem, zdravotním stavem, péčí o dítě atd. Motivace by měla být zaměřena na představení výhod zaměstnání (pravidelný příjem v dohodnuté výši, transparentnější tvorba rozpočtu domácnosti, možnost splácení dluhů, tvorba finanční rezervy, částečná náhrada příjmu při pracovní neschopnosti apod.).

- *Alespoň jeden ze členů domácnosti má zaměstnání, ale finanční ohodnocení neodpovídá cenám obvyklým v dané lokalitě, případně dosažené kvalifikaci a získaným zkušenostem – zde je na místě motivovat klienta k tomu, aby se pokusil se zaměstnavatelem vyjednat vyšší měsíční odměnu za práci, zvláště v situaci, je-li tato odměna dlouho neměnná. Je dobré zmapovat nabídku na trhu práce v daném regionu a s klientem případně řešit změnu zaměstnání.*
- *Příjmy domácnosti jsou tvořeny pouze sociálními dávkami, ale existují objektivní důvody, proč ani jeden z členů nemůže jít do zaměstnání – tato situace se bude týkat zejména domácností, které jsou tvořeny rodičem samoživitelem aktuálně pečujícím o dítě do 4 let věku, domácností seniorů nebo se členem se zdravotním postižením, případně dlouhodobě nemocným. Zde je velmi obtížné maximalizovat měsíční příjmy výdělečnou činností, proto je dobré mít zmapovány klientovy možnosti (existuje někdo, kdo by mohl pohlídat dítě alespoň na pár hodin denně, jsou v místě bydliště bezplatné mikrojesle, uplatnil klient všechna svá práva a oprávněné zájmy v souvislosti se sociálními dávkami apod.).*
- *Členové domácnosti nemají dostatečné kompetence k nakládání s finančními prostředky – pokud z kontextu situace vyplývá, že daná domácnost má výrazné problémy v účelném nakládání s finančními prostředky vyplácenými v rámci sociálních dávek, je možné využít institutu zvláštního příjemce dávky či navrhnout přímou úhradu dávky. V odůvodněných případech, které nelze řešit jiným způsobem, může být ustanoven opatrovník.*

### **Podpora při řešení zadlužení**

Obrátí-li se klient na sociálního pracovníka s žádostí o pomoc při řešení dluhů, prvotní zmapování rozsahu exekucí, dlužných částek a úroků z prodlení nemusí být jednoduché a jednoznačné, zároveň je to ale nezbytnou součástí při řešení dluhů. Nejčastější oblasti spojené s dluhem jsou:

- půjčky a úvěry u bankovních a nebankovních subjektů,
- zdravotní a sociální pojištění,
- energie,
- telefon a internet,
- výživné vůči dětem (příp. manželovi a manželce),
- náklady spojené s trestním řízením,
- náhrada škody,
- náklady výkonu vazby a výkonu trestu,
- nájmené,
- poplatek za svoz komunálního odpadu,
- daně,



- pokuty (dopravní podniky, knihovny) atd.
- Postup při mapování dluhů by se měl zaměřit na tyto oblasti:
- včasné přebírání pošty, případně zařízení dosílky do místa, kde se klient zdržuje,
- podání žádosti na České poště o vydání nedoručené pošty,
- sepsání všech pohledávek, o kterých si klient myslí, že nemá zaplacené,
- sepsání všech vedených exekučních řízení,
- požádání okresního soudu v místě trvalého bydliště o výpis všech řízení vedených proti dané osobě,
- nahlédnutí do Centrální evidence exekucí (CEE), kterou umožňují všechny pobočky České pošty disponující službou Czech POINT (zpoplatněná služba),
- nahlédnutí do Centrálního registru dlužníků v České republice,
- oslovení společností, u kterých by klient mohl mít dluh.

Po komplexním zmapování dlužných částek lze oslovit všechny věřitele pohledávek se žádostí o schválení pozastavení pohledávek nebo o akceptaci splátkového kalendáře navrženého ve spolupráci s klientem.

Oddlužení neboli osobní bankrot je nástroj k řešení dluhů, který zohledňuje klientovu dlouhodobou sociální situaci před ekonomickými hledisky domácnosti. „Má umožnit dlužníkovi „nový start“ a motivovat ho k aktivnímu zapojení do umožování svého dluhu, a to alespoň do předpokládané výše 30 % v případě nezajištěných věřitelů. U zajištěných věřitelů se počítá s uspokojením ze zajištění. Současně je cílem také snížit náklady veřejných rozpočtů na sanaci těch, kdo se ocitli v sociální krizi“.<sup>7</sup>

Návrh na oddlužení nepodává dlužník sám (s výjimkou těch osob, které mají vysokoškolské vzdělání v magisterském stupni v oblasti práva nebo ekonomie), ale prostřednictvím oprávněné osoby (advokát, notář, soudní exekutor, insolvenční správce) či akreditované právnické osoby. Kompletní seznam oprávněných osob naleznete na webovém portálu Ministerstva spravedlnosti, kde jsou i zveřejněné aktuálně platné formuláře i s přílohami (např. soupis majetku, soupis závazků apod.), které jsou nutné k úspěšnému podání žádosti k oddlužení dlužníka<sup>8</sup>. Ovšem podmínky, které žadatel o oddlužení musí splnit, jsou přísné, tudíž ne všichni žadatelé projdou sítím při posuzování jejich žádosti. Podklady potřebné k žádosti na oddlužení jsou:

- aktuální dokumenty od všech dlužných pohledávek,
- doklady o čistém příjmu dlužníka za poslední tři roky,
- dokumenty dokládající současný příjem s výhledem do budoucna,
- výpis z rejstříku trestů,
- rodné listy v případě vyživovací povinnosti,
- oddací list.

<sup>7</sup> Ministerstvo spravedlnosti (2018b), online.

<sup>8</sup> Ministerstvo spravedlnosti (2018a), online.

Pracuje-li sociální pracovník s celou rodinou, v rámci sociálního šetření by neměl opomenout zmapovat situaci ohledně vzniku *dluhů u dětí a mladistvých*, které jsou pozastavené z důvodu věku. Tyto dluhy nejčastěji vznikají z *nezaplacených pokut u dopravních podniků, nezaplacených výpůjček veřejných knihoven nebo nezaplacených místních poplatků za komunální odpad*.

Vzhledem k náročnosti dané problematiky se doporučuje obrátit na některou z akreditovaných služeb v oblasti oddlužení a na registrované sociální služby, které vám sdělí detailnější informace prostřednictvím odborného sociálního poradenství, nejlépe se specializací na dluhové poradenství. Další zajímavé informace lze vyčíst z doporučeného postupy pro obce k dluhovému poradenství, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí.<sup>9</sup>

### **Energetická šetrnost**

Zálohy na energie patří k pravidelným měsíčním výdajům domácnosti, je tedy nezbytné počítat s odpovídající částkou v rodinném rozpočtu domácnosti. Častým problémem bývají *neproporcionálně nastavené měsíční zálohy za energie*. Typickým případem je situace, kdy v bytové jednotce žije více lidí, aktuálně nastavené měsíční zálohy nereflakují skutečnou spotřebu členů domácnosti a dochází ke vzniku dluhů na energiích. V takové situaci je nezbytné, aby sociální pracovník pomohl s nastavením výše záloh odrážející reálnou spotřebu domácnosti.

Opačným příkladem z praxe je situace, kdy lidé platí neúměrně vysoké zálohy vzhledem k jejich skutečné spotřebě a finančním možnostem. Někteří poskytovatelé energií umožňují mimořádné vyúčtování, což může pomoci domácnostem zvláště v letních měsících, u kterých vznikají přeplatky z tohoto důvodu. Může se však jednat o zpoplatněnou službu. Dokonce některé energetické společnosti nabízí on-line přístup do přehledu aktuální spotřeby zákazníka a úprav výše měsíčních záloh.

Existuje-li v domácnosti osoba s dluhem na energiích, sociální pracovník může nabídnout svou pomoc při komunikaci s poskytovateli energií a dojednáním splátkového kalendáře.

Přichází-li klient do sociálního bydlení z institucionální péče či dlouhodobé pobytové služby, nemusí mít povědomí, jak se přihlásit k odběru energií nebo jakým způsobem se rozúčtovávají a platí zálohy na energie. V tomto případě je vhodné být klientovým průvodcem.

<sup>9</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018a), online; Ministerstvo práce a sociálních věcí (2015), online.

Platí-li klient vyšší *náklady na energie*, než jsou ceny místně obvyklé, lze se obrátit na Ministerstvo průmyslu a obchodu, které zřizuje Energetické konzultační a informační středisko (EKIS) v rámci programu EFEKT (Státní program na podporu úspor energie a využití obnovitelných zdrojů energie).<sup>10</sup> Poradenství je bezplatnou odbornou službou pro občany dostupnou v každém kraji. Dalším orgánem, kde klient může řešit svou nespokojenost a reklamovat produkt energetických společností, jsou ombudsmani společností a call centra. V případě nespokojenosti s výsledkem reklamace je také možné se obrátit na Energetický regulační úřad (ERÚ), který vyřizuje stížnosti na energetické společnosti.<sup>11</sup>

V souvislosti s energetickými úsporami je na místě i otázka chodu domácnosti (přetápění a větrání místností, výměna energeticky náročných spotřebičů) nebo podpora klienta v komunikaci s majitelem bytového prostoru s cílem zvyšování kvality bydlení (zateplení, výměna oken, obměna energeticky náročných spotřebičů). Praktické tipy, jak učinit domácnost šetrnější, se můžete dočíst například v manuálu „Úspory v domácnosti – rady, jak zdravě bydlet a ušetřit“. Je ovšem zřejmé, že na tento druh úspor vyžadující prvotní investice mívá klient jen omezený vliv, nebo jsou zcela mimo jeho možnosti.

## **Doporučení pro obce**

Podpora zvyšování odborné kvalifikace sociálních pracovníků na obecních úřadech v oblasti finanční a dluhové gramotnosti, orientaci v dluhových nástrahách a nekalých praktikách jednotlivých subjektů, hospodaření s rodinným rozpočtem a energetické šetrnosti.

*„Včasná identifikace rizika předlužení u klienta zvyšuje šanci na úspěšnou intervenci“.*<sup>12</sup> Zaměstnanci obce a zástupci volené samosprávy si mohou vytvořit konkrétnější představu o zadluženosti místních občanů prostřednictvím webového portálu Mapa exekucí.<sup>13</sup> Je ovšem nutné počítat s tím, že tento portál neslouží jako nástroj sociálního šetření. V některých obcích je běžná součinnost sociálního odboru s bytovým (popř. správním či majetkovým) odborem, kdy zaměstnanci obecních úřadů spolupracují na snižování a prevenci dluhů vůči obci.

*Zaměření na síťování lokálních partnerů v oblasti dluhového poradenství*, sociálně aktivizačních činností, nocleháren, nízkoprahových center apod. Kompletní výčet různých poskytovatelů odborného poradenství, sociálních služeb, sociálních podniků, komunitních center a občanských poraden může být jedním z účinných nástrojů řešení pro sociální pracovníky, ale i pro strategické a komunitní plánování obce. Podporu se síťováním

<sup>10</sup> Ministerstvo průmyslu a obchodu (2018), online.

<sup>11</sup> Energetický regulační úřad (2018), online.

<sup>12</sup> Hůlová (2013: 338).

<sup>13</sup> Mapa exekucí (2018), online.

lokálních partnerů lze vyhledat u vládní organizace, Agentury pro sociální začleňování<sup>14</sup>, která v rámci projektu Koordinovaného přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám nabízí unikátní komplexní nástroj a odborné konzultace směřující k sociálnímu začleňování.

*Svolávání případových konferencí a krizových skupin může být účinným nástrojem, který lze využít poté, když jsou lokální aktéři zasíťováni a provázáni. Následně lze řešit konkrétní případ klienta navržením komplexních řešení situací z různých úhlů pohledu, tedy z hlediska sociálního pracovníka, dluhového poradce, zástupce Úřadu práce ČR, zástupce OSPOD, zástupce místních neziskových organizací atd.*

Navázání úzké spolupráce s poskytovateli energií prostřednictvím trojstranného kontraktu, který lze sjednat mezi daným poskytovatelem energií, obcí, městskou částí, magistrátem, kontaktním pracovištěm Úřadu práce ČR a hlavně klientem. Na základě tohoto kontraktu si výše uvedené osoby či instituce mohou sdílet zaslupněné citlivé údaje, například údaje o platební historii, údaje o finančních úhradách či údaje z individuálního plánu podpory. Toto zaslupněné může pomoci ke hlubší spolupráci těchto aktérů s cílem snížit dluh klienta u energetické společnosti, vyjednání splátkového kalendáře nebo vytvoření nové smlouvy i přes zadlužení jedince u energetiky. U krizového bydlení lze využít možnost přepsání energií na obec, městskou část či magistrát kvůli okamžitému užívání i v případě, že klient dluží zálohy poskytovatelům energií.

*Obce mohou na svém území zakázat místní podomní prodej elektřiny a plynu, který ohrožuje především cílovou skupinu seniorů a lidí s duševním onemocněním.*

Zástupci obcí se mohou domluvit především s poskytovateli centrálního vytápění a dodavateli energií na institutu zvláště rizikových skupin po vzoru Skotska (např. senioři 70+, rodiny s dětmi do 5 let věku dítěte), které nesmějí být odpojeni od energií.

---

<sup>14</sup> Agentura pro sociální začleňování (2018), online.

## Otázky k zamyšlení

- Má klient přehled o svých příjmech a výdajích? Umí si vést rozpočet?
- Je klient schopen plnit všechny své povinné finanční závazky takovým způsobem, aby mu nevznikal dluh?
- Má klient zmapovánu svoji situaci týkající se dluhů?
- Má klient tak velké problémy s hospodařením s finančními prostředky, že je nutné iniciovat preventivní opatření, která by zabránila zhoršování situace?

# HYGIENA, ZDRAVÍ A VÝŽIVA

Iva Poláčková

## Klíčová sdělení

- Péče o zdraví, dodržování základních hygienických návyků a přiměřená výživa odpovídající věku a individuálním potřebám každého člověka jsou nedílnými součástmi lidského života.
- Kvalita uspokojování těchto klíčových oblastí je různá a je ovlivněna dosavadními zkušenostmi, možnostmi jedince a jeho prioritami.
- Zvýšenou pozornost bychom měli ve výše uvedených oblastech zaměřit především v domácnostech s dětmi, se seniory a tam, kde má někdo ze členů specifické potřeby (např. potřeba dietního stravování, kojící ženy apod.).

## Úvod do tématu

### Péče o zdraví

Zdraví je dle Světové zdravotnické organizace definováno jako *stav plné tělesné, duševní a sociální pohody a nikoli jen jako nepřítomnost nemocí či vady* (WHO, 1946). V roce 1977 byla tato definice rozšířena a podle ní je zdraví chápáno jako schopnost vést sociálně a ekonomicky produktivní život. K dalšímu posunu dochází v novém programu WHO Zdraví pro všechny v 21. století<sup>15</sup>, který byl přijat v roce 1999 a přináší definici zdraví, která z praktických důvodů vymezuje zdraví jako „*snížení úmrtnosti, nemocnosti a postižení v důsledku zjistitelných nemocí a poruch a nárůst pocíťované úrovně zdraví*“. Dokument též mluví o zdravotním potenciálu jako o nejvyšším stupni zdraví, kterého může jednotlivec dosáhnout. Potenciál zdraví každého člověka je určován možností starat se o sebe a o druhé a jeho schopností samostatně se rozhodovat a uchovat si kontrolu nad svým životem. Společnost má vytvářet podmínky k tomu, aby lidé mohli potenciál zdraví uplatnit.

*Právo na ochranu zdraví* je upraveno v Listině základních práv a svobod a deklaruje, že každý má na základě veřejného zdravotního pojištění právo na bezplatnou lékařskou péči a zdravotní pomůcky za podmínek, které jsou dále vymezeny v příslušných zákonech.

<sup>15</sup> Ministerstvo zdravotnictví (2002), online.

Zdraví člověka je determinováno vnějšími a vnitřními faktory, z nichž některé můžeme významně ovlivňovat. Dle Čeledové a Čevely (2010) mezi *determinanty zdraví* patří:

- genetické předpoklady,
- socioekonomické faktory a životní prostředí,
- životní styl,
- úroveň a dostupnost zdravotní péče.

Péče o zdraví zahrnuje nejen uvědomění si situace subjektivní nepohody a vyhledání odpovídající zdravotní pomoci, ale i širokou oblast *předcházení vzniku nemoci nebo úrazu*, tzn. pravidelný denní režim s dostatkem odpočinku, osvojení základních hygienických návyků, pochopení významu preventivních prohlídek v průběhu života, pestrá vyvážená strava, střídání konzumace alkoholu, vyvarování se kouření a užívání jiných návykových látek.

*Zdravotní pojištění* je součástí systému sociální ochrany a je povinné. Zdravotní pojištění vzniká narozením, jde-li o osobu s trvalým pobytem v České republice, případně pak vznikem pracovního poměru u osob, které nemají trvalý pobyt v České republice, nebo získáním trvalého pobytu v České republice. U zdravotního pojištění rozlišujeme pojištěnce a plátce pojistného. Zatímco pojištěncem je každá z výše uvedených osob, plátcem pojistného je pak tento pojištěnec sám, jeho zaměstnavatel nebo za zákonem definované okruhy osob stát. V současné době je možné se zdravotně pojiřit u některé ze sedmi zdravotních pojišťoven, přičemž její změnu je možné provést na pobočce zdravotní pojišťovny nebo písemně jedenkrát ročně, a to kdykoliv v období od 1. 1. do 31. 3., změna pak nastane od 1. 7., nebo v období od 1. 7. do 30. 9., ke změně dojde od 1. 1. následujícího kalendářního roku.

*Regulační poplatky ve zdravotnictví* jsou v současné době stanoveny pouze za využití lékařské pohotovostní služby nebo zubní pohotovosti ve výši 90 Kč. V případech definovaných zákonem jsou od tohoto poplatku osvobozeny některé skupiny osob, například osoby pobírající dávky v hmotné nouzi, prokázali-li se potvrzením ne starším než 30 kalendářních dnů.

*Některé ordinace praktických lékařů i specialistů nabízejí možnost objednání (i první návštěvy) přes internet, což mohou klienti využít a s případnou pomocí sociálního pracovníka se mohou takto zaregistrovat a objednat se na první návštěvu.*

## Hygienické návyky

Osobní hygienou rozumíme souhrn zásad a doporučení, které jsou nedílnou součástí péče o zdraví. Od raného věku se dítě učí základním hygienickým návykům, jako je mytí

rukou před jídlem, ústní hygiena apod. V některých domácnostech není sféra hygieny dostatečně akcentována, což může ve výsledku způsobit problémy navenek (např. dítě dochází do školy ve znečištěném oblečení, z domácnosti se může šířit nepříjemný zápach apod.). Sociální pracovník by měl citlivě balancovat mezi klientovými osobními normami a normami společnosti.

## **Výživa/stravování**

Oblast výživy bývá v mnohých rodinách podceňována, respektive nutriční složení potravin není kritériem výběru. Důvodem jsou především nízké příjmy, tudíž se rodiny snaží více šetřit v oblastech, kde je to možné. Roli hraje i skutečnost, že jsou domácnosti motivovány k tomu, že mají nejdříve uhradit měsíční povinné výdaje (náklady spojené s bydlením, výživné, příp. další pohledávky) a z toho, co jim zůstane, uspokojují další potřeby. Ve výsledku to znamená, že daná rodina hospodaří s minimálním objemem finančních prostředků, proto nakupuje jen ty nejlevnější potraviny nevalné kvality. Někdy se zase objevují ty situace, kdy klienti upřednostňují aktuální požitek (saturaci dlouhodobě nespokojených základních potřeb) před plánovaným finančním hospodařením se svými příjmy a prostředky utratí za nezdravé potraviny, cigarety či alkohol. Přitom nevyváženost stravy, nedostatek vitamínů a minerálů, tučná strava, vysoký příjem soli a cukru, abúzus alkoholu a kouření cigaret vede ke zdravotním problémům (vysoký krevní tlak, obezita, ale také podvýživenost, diabetes mellitus, onemocnění srdce a cév apod.), jež mohou mít fatální následky.

Bylo by dobré věnovat pozornost i nutričnímu složení potravin a nastavit systém ve stravování členů domácnosti (dbát, aby alespoň jedno jídlo denně bylo teplé a aby se u něj sešla celá rodina tam, kde je to jen trochu možné).

*V rámci sociální práce je oblast výživy/stravování mnohdy podhodnocena, je brána jako čistě autonomní věc rodiny a sociální pracovník obtížně hledá svoji pozici, jak s rodinou v této oblasti efektivně pracovat.*

Při podpoře kvalitních stravovacích návyků se osvědčuje využití doprovodných služeb, například v podobě docházení dobrovolníků, kteří mohou neformálně pomoci s nákupem a přípravou stravy. Má-li domácnost nedostatek potravin z důvodu nízkých příjmů, je možné ji nasměrovat na existující organizace, které přerozdělují *potravinovou pomoc*.

## **Problémová místa, rizika a možná řešení**

- **Zdravotní pojištění** – u klientů je žádoucí zjišťovat, zda mají *platný průkaz pojištění* zdravotní pojišťovny a z jakého titulu jsou zdravotně pojištěni. Pokud by vyšlo najevo, že klient nemá pokrytou platbu pojistného na zdravotním pojištění (není zaměstnán,



není veden v evidenci uchazečů o zaměstnání na Úřadu práce ČR, není OSVČ, ani nespadá do okruhu osob, za které je plátcem zdravotního pojištění stát), pak je na místě jej informovat o jeho povinnostech, tj. přihlásit se u své zdravotní pojišťovny a hradit si zdravotní pojištění sám. *Ačkoli neplacení zdravotního pojištění není důvodem pro neposkytnutí zdravotní péče, vzniká jeho neplacením dluh, který je v budoucnu exekučně vymahatelný.*

- *Péče o zdraví* – klient by měl mít zajištěného svého praktického lékaře a pokud možno v pravidelných intervalech absolvovat preventivní prohlídky. V případě, že se klient svěří sociálnímu pracovníkovi, že má *zdravotní obtíže* (např. vleklý kašel, neobvyklá bolest hlavy, gastrointestinální problémy, krvácení u žen mimo menstruační cyklus, nahmatání neobvyklého útvaru v prsu, krvácející znaménko na kůži apod.), měl by jej sociální pracovník *motivovat k urychlené návštěvě lékaře*. Nemá-li svého praktického lékaře, pak by měl být sociální pracovník nápomocen při jeho vyhledání.
- *Péče o zdraví u těhotných žen* – v praxi se může stát, že žena pravidelně (nebo dokonce vůbec) nenavštěvuje gynekologickou ambulanci. V tomto případě by gynekologickou péči měla nejpozději vyhledat v době, kdy zjistí, že je těhotná. Pravidelné lékařské prohlídky v těhotenství pomáhají předejít komplikacím spojeným s těhotenstvím (např. těhotenská cukrovka, preeklampsie) či včas odhalit vývojové vady nenarozeného dítěte, čímž se významně snižují případná rizika pro matku i pro dítě (např. komplikace v důsledku předčasného porodu). Velký význam má i informovanost těhotné ženy o vnějších faktorech, které mohou ovlivnit zdravý vývoj dítěte, mezi které patří kouření, požívání alkoholu a jiných návykových látek či nepřiměřená strava.
- *Péče o zdraví dětí* – každá rodina, ve které se narodí dítě, by měla mít zajištěného *dětského lékaře*, který následně monitoruje u dítěte jeho zdravý vývoj. K pravidelným preventivním prohlídkám a očkování jsou rodiče dětí vyzýváni. Dětský lékař si všímá toho, jak dítě prospívá a doporučuje vhodnou intervenci v případě, že tato problematika již nespadá do jeho kompetence (např. oční vady, alergie apod.). V praxi se může stát, že se rodiče lékařské péči úmyslně vyhýbají, což může mít za následek podnět pro orgán sociálně-právní ochrany dětí k prošetření situace, zda nedochází k zanedbávání péče o děti. Pozornost by rovněž měla být věnována péči o ústní dutinu a s tím spojenou pravidelnou návštěvu zubního lékaře. Na druhou stranu může být v některých lokalitách obtížné sehnat dětského lékaře s volnou kapacitou. Sociální pracovník by měl být v těchto případech rodině nápomocný s vyhledáním lékaře, a to ještě před narozením dítěte. V krajním případě je možné se obrátit na příslušnou zdravotní pojišťovnu, která by svým klientům měla zajistit potřebnou péči.
- *Výskyt parazitů* – v domácnostech s dětmi se může stát, že se u nich objeví vši. Zde je nutné učinit všechna opatření vedoucí k odstranění těchto parazitů tak, aby nedošlo k dalšímu přenosu v rodině, ale i v dětském kolektivu. V domácnosti se rovněž

mohou objevit štěnice, které nejsou prokazatelně nositeli infekčních nemocí, ale po jejich sání se mohou objevit nepříjemné kožní reakce. Likvidace štěnic není snadná ani levná a vyžaduje odborný zásah. Nutné je následně dodržovat pokyny, aby došlo k úplnému vyhubení štěnic (vyprat prádlo nejméně na 60 stupňů, nevytírat do té doby, dokud účinkuje postřik apod.). V některých případech, při větším zamoření bytu, je nutné proces likvidace štěnic zopakovat. Problémem může být také svrab, infekční onemocnění přenášené zákožkou svrabovou, který se přenáší jak mezi dětmi, tak i dospělými. Nutná je včasná diagnostika a nasazení odpovídající léčby, zároveň je nezbytné v domácnosti učinit veškerá opatření vedoucí ke zničení potenciálního zdroje nákazy.

## Otázky k zamyšlení

- Má klient svého praktického lékaře/dětského lékaře pro své děti?
- Kdy naposledy absolvoval sám/se svými dětmi preventivní prohlídku?
- Cítí se klient subjektivně zdravý? Má dlouhodobě nějaké obtíže?
- Jakým způsobem je klient účasten platby na zdravotním pojištění? Nevznikl mu na zdravotním pojištění dluh?
- Jak poznám, že jsou v domácnosti dodržovány základní hygienické návyky?
- Jakým způsobem rodina zajišťuje potřeby týkající se stravování? Mají děti pravidelné svačiny? Mají zajištěné stravování ve školní jídelně?
- Jak s domácností pracovat s těmito tématy?

# PODPORA BUDOVÁNÍ REŽIMU DNE

Iva Poláčková

## Klíčová sdělení

- Za režim dne můžeme označit rutinní činnost zahrnující práci, úkony spojené s hygienou, stravování, odpočinek, spánek, činnosti spojené se zajištěním chodu domácnosti, péči o děti či volnočasové aktivity.
- Problematické může být nastavení režimu dne v domácnostech, kde chybí řád s pravidelně se opakující aktivitou v určitou hodinu, třeba v rodinách s nezaměstnaným členem rodiny.
- Rovněž další cílové skupiny se mohou po získání sociálního bydlení potýkat s vybudováním režimu dne (např. osoby, které žily dlouho bez domova).

## Úvod do tématu

*Harmonogram dne je individuální záležitostí jednotlivce, opírá se však o základní myšlenku čtyřiařadacetihodinového denního rytmu a jeho rozdělení odpovídající biologickým hodinám, tzn. přes den je tělo připraveno zvládat pracovní zátěž, v noci regeneruje. Pravidelný režim je krokem ke zdravému životnímu stylu, zároveň umožňuje mít věci pod kontrolou a lépe plánovat. V případě, že nastane nějaká neočekávaná změna, dokáže se člověk přizpůsobit a pružněji reagovat.*

V domácnostech, které mají problém s organizací času i chodu domácnosti, se doporučuje zavést *rituály*, stereotypní činnosti, které mohou pomoci chaotické nastavení činností usměrnit a vnést tak do rodiny řád.

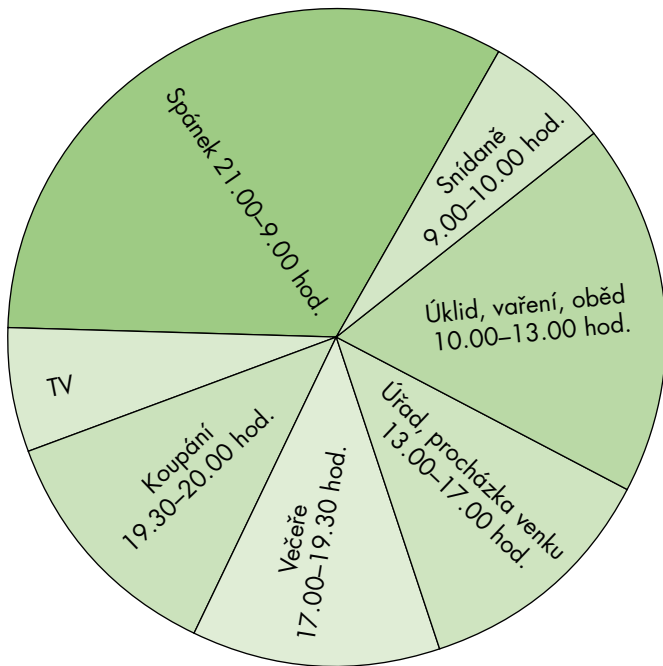
Rituály mají podle Kunze a Salamander<sup>16</sup> tyto vlastnosti:

- dávají pocit jistoty, bezpečí, opory, důvěry a zajišťují orientaci,
- usnadňují učení, koncentraci,
- podporují samostatnost,
- posilují identitu jednotlivce,
- přispívají k akceptování pravidel,
- stmelují společenství,
- podporují paměť a myšlení,

<sup>16</sup> Kunze, Salamander (2011).

- stanovují hranice,
- pomáhají zbavit se obav, vyjadřovat pocity,
- zajišťují pořádek a kontinuitu,
- pomáhají překonávat krize.

Obrázek 1: Harmonogram dne samoživitelky, dlouhodobě nezaměstnané



Zdroj: autorka

## Problémová místa, rizika a možná řešení

- **Stanovení základního denního rozvrhu** – kdy je jaké jídlo, kdy se vstává a kdy se jde spát. I v případě, že členové domácnosti nechodí do práce, je nanejvýš vhodné dodržovat denní řád. V případě, že je třeba vstávat do práce, mít jasně stanoveno, kolik času potřebuji na přípravu snídaně, na dopravu. Naopak, kolik času je třeba na ukládání se ke spánku, zvláště tam, kde jsou děti.

*Mladý muž, který opakovaně neuspěl v práci, neboť nebyl schopen si nastavit pravidelný řád: v noci po práci často trávil dlouhé hodiny u PC. V zaměstnání se vždy dobře uvedl, ale po opakovaném zaspání musel odejít. Přišel o finanční prostředky ze zaměstnání, následně mu vznikl dluh na nájemném a o bydlení přišel. Skončil na ulici, z důvodu studu nebyl schopen sám požádat o pomoc a nedařilo se mu opětovně zapojit do běžného života.*

*Mladá rodina nedokázala večer nastavit dětem hranice. Děti celý večer sledovaly televizi a chodily spát v pozdních nočních hodinách. Rodiče nebyli schopni vstát ráno včas, probudit děti a vypravit je do školky, později i do školy, kde začaly mít problémy s pozdními příchody, ale i s vysokou absencí, neboť se stávalo běžnou praxí, že raději než aby přišly pozdě, do školy nešly vůbec. Škola následně dala podnět k řešení situace orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který rodinu navázal na podporu sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, díky čemuž se podařilo v rodině vyjasnit pravidla a hranice dětem, denní a večerní režim se ustálil, což se pozitivně odrazilo v pravidelné školní docházce a zlepšení prospěchu.*

- **Základní povědomí o fungování MHD a potřebných časech na dopravu** do práce, do školy, k lékaři, na úřady, apod. Znat (umět si zjistit) otevírací dobu a úřední hodiny nejnужnějších pracovišť.
- **Práce na směny** – u mnoha osob je denní rytmus narušen například prací ve směnném provozu, kdy jsou ostatní činnosti tomuto podřízeny, takže člověk ve dne spí a v noci pracuje, na volnočasové aktivity nezbyvá příliš času. Dlouhodobé vystavování takovému režimu je zátěží pro organismus, což může vyústit v poruchy spánku, častější nemocnost apod. Směnný provoz může mít ale vliv i na partnerské a rodičovské fungování, proto by měly být vymezeny v průběhu dne/týdne konkrétní doby, kdy se jednotliví členové společně scházejí a věnují se pravidelné činnosti (např. společná večeře).
- **Ztráta zaměstnání** – v domácnosti, kde se nachází jeden či více členů bez zaměstnání, se může objevit problém s dodržováním pravidelnosti běžných činností (např.

oběd v určitý čas, vykonání hygieny, spánek apod.). Déletrvající nezaměstnanost vede k odvykání pracovních návyků a má za následek ztrátu pojmu o čase. Jednotlivé činnosti v domácnosti se dějí nahodile dle momentálních potřeb, což může ve výsledku způsobit nemalé problémy (např. opožděný příchod na pracovní pohovor).

### Otázky k zamyšlení

- Má klient nastaven režim dne, podle kterého se řídí?
- Jsou v rodině dodržovány nějaké rituály?
- Jak lze klienta motivovat k nastavení a dodržování harmonogramu dne?

# PODPORA SOCIÁLNÍCH KONTAKTŮ KLIENTA, VZTAHŮ S RODINOU A BLÍZKÝMI

Iva Poláčková

## Klíčová sdělení

- Každý člověk je bytostí sociální, a proto by měl mít kolem sebe vytvořenou sociální síť, která může být tvořená nejen nukleární rodinou, ale i rodinou širší a dalšími osobami, se kterými se člověk v průběhu života setkává a s nimiž může utvářet dlouhodobé vztahy.
- Kvalita a intenzita sociálních kontaktů je u každého člověka individuální, stejně jako uspokojování potřeb v této oblasti.
- Ne každý člověk vstupuje do interakce s druhými lidmi snadno, což může být ovlivněno předchozí negativní zkušeností, dlouhodobým vyloučením (život na ulici), ale i komunikačními bariérami, osobností jedince či poruchami nálad.

## Úvod do tématu

Potřeba sounáležitosti a lásky vychází z toho, že člověk potřebuje někam patřit, být přijímán, navazovat smysluplné vztahy k blízkým lidem, mít rodinu, sdružovat se. Důsledkem nenaplnění této potřeby je sociální izolace a osamělost. Rodina je primárním prostředím, ve kterém dochází k navazování kontaktů, probíhají zde interakce mezi jednotlivými členy, kteří mezi sebou musí navzájem komunikovat, aby byl rodinný systém funkční. Jak uvádí Matoušek<sup>17</sup>, schopnost rodiny zvládat nepříznivé situace je odvislá od toho, jak je navázána na své sociální okolí, přičemž toto spojení se nazývá *sociální síť rodiny*. „Sociální síť rodiny je koalice rodin na sobě závislých, do níž se někdy počítají ještě jiní nepřibuzní lidé (přátelé, známí, případně i profesionálové pracující v institucích, jež s rodinou přicházejí do styku)“<sup>18</sup>. Matoušek<sup>19</sup> zároveň upozorňuje, že lidé, kteří žijí od raného věku v deprivujících podmínkách, si vytvářejí osobnost a styl komunikace takovým způsobem, jenž je chrání před případným ohrožením a který jim má pomoci hájit své zájmy všemi prostředky. To se následně může projevit v nejasné komunikaci s ostatními členy rodiny, ve ztížené adaptaci na prostředí, ve kterém klient žije (např. sousedské spory), při navazování vztahu se sociálním pracovníkem, v zaměstnání či při jednání na úřadech.

<sup>17</sup> Matoušek (2003).

<sup>18</sup> Matoušek (2003: 84).

<sup>19</sup> Matoušek, Pazlarová (2014).

Člověk každodenně vstupuje do interakce s druhými lidmi. Úroveň sociálních kontaktů je však u každého v průběhu životního cyklu různá a může mít různou podobu. Děti navazují kontakty v předškolních zařízeních, ve školách, v rámci volnočasových aktivit, dospělí lidé pak především v zaměstnání. Sociální interakce pak jsou posilovány pravidelným kontaktem, který může mít různou podobu (osobní setkání, telefonát, SMS, e-mail, sociální sítě). Sociální pracovník by měl být připraven na to, že bude pracovat s lidmi, kteří kolem sebe nemají vytvořeny dostatečné sociální vazby například z důvodu vysokého věku, nepříznivého zdravotního stavu, absence rodiny atd. Tyto skupiny osob považujeme za ohroženější, to znamená, že mohou být náchylnější k některým nekalým praktikám, jako je třeba podomní prodej.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

- *Vztahy v rodině jsou narušené, nefunkční* – doporučuje se podporovat kontakty s těmi členy rodiny, se kterými je to možné. Současně je dobré sledovat, jestli rodina klienta nevyužívá, nemanipuluje nebo jestli nejsou vztahy jinak nezdravé. Specifická je situace v případech rozvodů, kdy dojde k narušení vztahů v celé rodině díky rozpadu partnerského vztahu rodičů. V těchto případech se někdy osvědčuje využití *rodinné mediace*, která může spory mezi rozvádějícími se rodiči zmírnit či dokonce eliminovat. Rozvod je jednou z častých příčin bytových problémů klientů, kteří musí svoje bydlení po rozchodu vyřešit a nemají na to kapacity.

*Klientka vyrůstala od svých 7 do 18 let v dětském domově společně s dalšími dvěma sourozenci. Po ukončení ústavní výchovy se přestěhovala ke svému otci, který jí nabídl dočasně pomoc s bydlením. Klientka nastoupila do zaměstnání v oboru, ve kterém se v dětském domově vyučila. Po krátké době otěhotněla. Po narození dítěte stále bydlela u svého otce, ale neshody v rodině se stupňovaly, tudíž byla nucena vyhledat pomoc v azylovém domě. Krátce po příchodu do azylového domu se při mapování její finanční situace zjistilo, že klientka svolila s tím, aby otec získal plnou moc při vyzvedávání složenek na poštu, přičemž peníze vybíral do té doby, než situaci rozklíčovali sociální pracovníci. Klientce bylo doporučeno, aby plnou moc na poštu zrušila. Záhy začaly na povrch vyplývat i jiné věci, například že byla svojí matkou krátce po dosažení zletilosti kontaktována a požádána, aby uzavřela velmi nevýhodnou smlouvu s telefonním operátorem, kde vznikl vysoký dluh. Následně byla vmanipulována do situace uzavření spotřebitelského úvěru, kde rovněž vznikl dluh. Příklad poukazuje zneužití důvěry mladé ženy, která většinu svého života vyrůstala mimo biologickou rodinu, a když o ni rodina projevila zájem, vnímala to jako počáteční obnovení narušených vazeb, které se však nezdařilo.*



- *Klient nemá žádné příbuzné; příbuzní žijí daleko* – v situaci, kdy klient nemá žádné příbuzné, je dobré jej nasměřovat na dostupné služby v okolí, které by mohly částečně kompenzovat absenci kontaktu s rodinou (např. dobrovolnická služba). Pokud klient příbuzné má, ale pro velkou vzdálenost nemohou být v osobním kontaktu, je dobré se pokusit o kontakt se vzdálenou rodinou prostřednictvím telefonátu, dopisu, e-mailem nebo stále častěji přes elektronické sociální sítě. Např. řada seniorů již dnes využívá možnost kontaktu přes Skype, Messenger, WhatsApp a další aplikace. V těchto případech je samozřejmě podmínkou přístup klienta k příslušnému technickému vybavení. Protože tyto kontakty nemohou zcela nahradit osobní kontakt, měl by klient být současně i podporován v navazování kontaktů v místě bydliště, třeba s ostatními sousedy či využíváním některých z aktivit pořádaných komunitou.
- *Lokalita, kde klient žije* – klienti by měli mít základní povědomí o tom, v jaké lokalitě žijí, jaké objekty, školy, školky, úřady a veřejné služby v okolí existují, jaké vhodné sociální služby se poblíž nacházejí, jaké tam jsou možnosti trávení volného času. Je důležité, aby sociální pracovník dobře lokalitu znal a dokázal klientovi/rodině pomoc jak v orientaci, tak přímo při navazování kontaktů.
- *Nemožnost navazování sociálních kontaktů z důvodu vysokého věku či nepříznivého zdravotního stavu* – sociální pracovník by měl mít zmapovány danou lokalitu a síť (sociálních) služeb a umět doporučit potenciální zdroje, které by mohly síť sociálních kontaktů rozšířit, aby nedocházelo k sociální izolaci klienta, který bude odkázán jen na návštěvu sociálního pracovníka.
- *Navazování rizikových kontaktů* – klient může být z důvodu absence zdravých sociálních vazeb více vystaven situacím, kdy bude navazovat kontakt s rizikovými skupinami. Může se jednat o děti a mládež, která nemá jak a kde smysluplně využít volný čas. Může jít o osoby dlouhodobě nezaměstnané, které v životě postrádají řád. Vysoce ohrožené jsou i osoby, které v minulosti vedly rizikový způsob života a které mohou být v kontaktu s těmi, kteří rizikovým životem žít nepřestali (např. lidé se závislostmi). I v těchto případech může sociální pracovník podpořit klienta v navazování nových nerizikových kontaktů.
- *Klient nemá žádné volnočasové aktivity* – sociální pracovník by mohl mít zmapovány nabídku volnočasových aktivit, které pomohou klientovi navázat a upevňovat vazby s lidmi v okolí a neformálně upevňovat sociální návyky v kolektivu.

## Otázky k zamyšlení

- Jakou síť utvořenou rodinnými příslušníky, přáteli a podobně má kolem sebe klient?
- Jak lze podpořit vztahy s rodinnými příslušníky?
- Jak mohu v domácnosti tvořené pouze jedním členem s absencí rodinných vazeb zprostředkovat kontakt s vnějším prostředím?
- Jakou má kolem sebe klient síť dostupných služeb? Umí je využít?
- Jakým způsobem lze klienta podpořit v navazování kvalitních sociálních kontaktů?
- Jak lze eliminovat potenciální rizikové kontakty?

# PODPORA PŘI HLEDÁNÍ BYDLENÍ – PODPORA NA TRHU S BYDLENÍM

Jakub Čihák

## Klíčová sdělení

- Běžným způsobem získání standardního bydlení v ČR je koupě nebo pronájem bytu na trhu s bydlením.
- Pro některé skupiny obyvatel se však stává bydlení na volném trhu nedostupné. Platí to především pro nízkopříjmové domácnosti (senioři, rodiče samoživitelé), etnické skupiny, osoby se stigmatem ukončeného výkonu trestu, osoby s psychiatrickým onemocněním, rodiny s více než třemi dětmi nebo osoby se zdravotním postižením.
- Důvodem nedostupnosti jsou především vysoké ceny tržního nájemného, vysoké jistiny (kauce) a diskriminace ze strany pronajímatelů uzavřít smlouvu o nájmu s výše uvedenými skupinami obyvatel.

## Úvod do tématu

Podpora při hledání bydlení patří k důležitým oblastem sociální práce. Sociálních bytů je však nedostatek a cílové skupiny sociálního bydlení tak musí zkoušet hledat nájemní bydlení na otevřeném trhu. V těchto aktivitách je domácnostem nápomocen sociální pracovník.

V poslední dekádě se fond nájemních bytů radikálně snížil na úkor vlastnického bydlení (byty ve vlastnictví obyvatel, bydlení v hypoteční zástavě). Uvádí se, že v roce 2017 bylo nájemních bytů pouze cca 20 % z celkového počtu. Ceny nájmu se tak razantně zvyšují zejména ve větších městech a tam také nájemních bytů dále ubývá. Nájemní neboli činžovní bydlení bylo historicky běžným způsobem bydlení v České republice. Nepotřebuje extrémně vysokou investici na začátku, nevytváří fatální závazky k místu nebo úvěru (hypotéky), umožňuje flexibilitu při hledání zaměstnání, zaručuje základní servis provozu bytu a domu.

Nabídka volných komerčních bytů velmi dobře dostupná včetně všech detailů na inzertních serverech nebo v realitních kancelářích, s vcelku *jasnými podmínkami a parametry*.

V hierarchii nebo spíše chronologii nabídek podpory při hledání bydlení tak volný trh může hrát *roli první volby*, a pokud zafunguje, jedná se o řešení, které je z hlediska

zájemce (klienta) vyhovující a celkově zcela legitimní. Podpora ze strany sociálního pracovníka pak může mít podobu asistence při hledání na realitních serverech, poradenství v bydlící agendě (jednání a opatrnost při jednání, časté triky realitních agentur, podoba smlouvy, jistota (kauce), nájem, služby, přihlášení energií včetně záloh a vyúčtování, práva a povinnosti nájemníka atd.). Pokud se zájemci podaří nájemní byt na volném trhu získat, může mu sociální pracovník nabídnout nikoliv obligatorní (strpěnou), ale dobrovolně přijímanou terénní i ambulantní podporu, návazné poradenství či podporu při jednáních s majitelem či sousedy. Vrcholnou metou v solidním nesegregovaném nájemním bytě pak může být získání nájemní smlouvy na dobu neurčitou, která nájemníka v českém právním řádu skutečně výrazně ochraňuje a stejně tak výrazně omezuje možnosti majitele nemovitosti nájemní vztah ukončit.

U pouze nízkopříjmových zájemců o byt se ještě lze spolehnout na šířku portfolia nabízených komerčních nájmu, podle velikosti bytu, lokality, kvality. U odmítaných skupin (a zvláště to platí u Romů napříč sociálním a ekonomickým statutem) je ale značná pravděpodobnost setkání s fenoménem obecně sdíleného odmítání ze strany majitelů i realitních agentur<sup>20</sup>. *Trh s byty tak ztrácí svou „volnost“ a nestranné podmínky. Přestože česká legislativa diskriminaci v přístupu k bydlení zakazuje, v praxi se jedná o zcela běžný jev a zejména profesionální realitní agentury se do vážného obchodního vztahu s marginalizovanými skupinami žadatelů zpravidla vůbec nepouštějí.*

*Pro tyto skupiny osob je po případných prvních neúspěších na volném trhu ideální získat byt co nejrychleji ve správě obce. Dlouhodobé odmítání trhu vede žadatele a celé jeho okolí do stále vyššího stresu, frustrace a nakonec i k apatii. Cílem je minimalizovat dobu při hledání vhodného bydlení, protože pokud rodina žije v nevyhovujících podmínkách (ubytovna, pobytová služba či život na ulici) dochází k cyklení a narůstání sociálního vyloučení, zhoršování šancí na standardní kvalitu života a v neposlední řadě k prokazatelnému poškozování dětí v nebydlících rodinách<sup>21</sup>.*

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Samotné hledání komerčního nájemního bydlení může být *pro klienty finančně, časově i psychicky náročné*. Stejně tak může být *pro sociální pracovníky frustrující situace, kdy se takové vhodné bydlení dlouhodobě nedaří nalézt*. Na druhou stranu může být bydlení u soukromého majitele ve standardním bytě dobrým základem *pro přirozené zapojení nájemníka do komunity bez zbytečné stigmatizace, není omezeno doprovodnými programy a parametry „sociálního bydlení“*.

<sup>20</sup> FRA EU-MIDIS (2009); FRA EU-MIDIS II (2016).

<sup>21</sup> Např. MEDIAN (2018).

Ne každý komerční nájem představuje vyhovující bydlení. Formální standard bytu může splňovat i zcela nevyhovující prostor, byt ve vyloučené lokalitě nebo v domě, cenově přemrštěné nájemné vycházející ze zvýšené poptávky.

Zvláštním a u nás zatím neobvyklým doplňkem jsou organizace nebo spíše projekty fungující na bázi tzv. sociálních realitních agentur (SRA). Tento pojem nemá zatím žádnou oporu v legislativě. SRA může provozovat kdokoliv: obec, nezisková organizace, komerční organizace, fyzické osoby. Jejich principem je shánět majitele bytů, kteří jsou ochotni pronajímat své byty za standardních a solidních podmínek zájemcům z řad marginalizovaných skupin, v českém prostředí pak zejména etnickým menšinám, zvláště Romům, kteří tvoří nejodmitanější skupinu tržních vztahů a nájemních zvlášť<sup>22</sup>.

SRA vstupuje do nájemního vztahu jako zprostředkovatel, může a nemusí ručit za platby nájemníka, každopádně sama nebo zprostředkovaně zaručuje servis terénního sociálního poradenství nájemníkovi (či jiného sociálního nebo zdravotnického servisu), někdy si bere na starost i mediaci při jednání se sousedy a širším okolím. Jelikož SRA není vázána konkrétní metodikou, můžeme se u nás setkat s několika modely projektů, které by se daly tímto způsobem označit. Relativně známé jsou například projekty spolku Romodrom<sup>23</sup> nebo R-Mosty<sup>24</sup>.

Jak v modelu sociálně realitní agentury, tak v jakémkoliv jiném způsobu podpory či přímo zprostředkování bydlení na volném trhu je třeba dbát následujících zásad:

Byt by se neměl nacházet v sociálně vyloučené lokalitě nebo být součástí domu, ve kterém tvoří nájemníci z marginalizovaných skupin většinu (ztrácí se tak prvek inkluze a buduje další SVL).

Výše nájmu by měla být standardní, odpovídající běžným cenám v daném místě. Je možné pracovat s vlastním rozumným koeficientem k průměrné ceně bytů v lokalitě (lze srovnat například s Cenovou mapou<sup>25</sup>).

Pracovník obce, pokud je klíčovým při zprostředkování bydlení a zároveň pro sociální práci v bytě, musí dobře vyrovnávat roli sociálního pracovníka pro klienta (role služby klientovi), ale také legální a legitimní požadavky ze strany majitele bytu (role dohledu a kurately nad klientem). Tato „dvojrole“ může být někdy pro sociálního pracovníka velmi obtížná. Sociální pracovník by se nikdy neměl odchýlit od étosu sociální práce – tedy, že jeho klientem/zákazníkem je podporovaný nájemník, nikoliv majitel bytu nebo sousedé.

<sup>22</sup> FRA EU-MIDIS (2009); FRA EU-MIDIS II (2016).

<sup>23</sup> Romodrom, online.

<sup>24</sup> R-Mosty, Férové bydlení, online.

<sup>25</sup> Asociace realitních kanceláří ČR (2018).

## Otázky k zamyšlení

- Jsou představy klienta o bydlení reálné vzhledem k jeho situaci?
- Jsou průběžně vytvářeny podmínky pro to, aby klient našel bydlení na volném trhu?

# PODPORA PŘI HLEDÁNÍ ZAMĚSTNÁNÍ

Iva Poláčková

## Klíčová sdělení

- Garantované a smluvně ošetřené zaměstnání může být jedním z klíčových nástrojů pro získání stabilního finančního příjmu.
- Zároveň může být významným socializačním činitelem a hraje důležitou roli při utváření nových vztahů a vést k naplnění potřeby seberealizace.

## Úvod do tématu

Získání zaměstnání je úzce navázáno na individuální možnosti každého člověka, ale i na lokální nabídku a specifika dané oblasti. Sociální pracovník může nezaměstnanému klientovi nabídnout podporu při hledání pracovního uplatnění. Nejprve je dobré danou situaci zmapovat a doptat se, zda klient učinil počáteční kroky spojené se ztrátou zaměstnání (vyžádání si všech potřebných dokladů k ukončení předchozího zaměstnání, evidence na Úřadu práce ČR jako uchazeč o zaměstnání apod.). Sociální pracovník by měl být připraven na to, že v praxi může nastat celá řada situací, které mohou klientovo zapojení na trhu práce zkomplikovat, a neměl by tudíž automaticky předpokládat, že klient pracovat nechce. Obtíže mohou být způsobené škálou objektivních faktorů, přičemž sociální pracovník by měl stavět na klientových silných stránkách a ty dále rozvíjet. Sociální pracovník může vést s klientem motivační rozhovory, pomáhat mu připravit se na pracovní pohovor, informovat jej o jeho základních právech a povinnostech souvisejících se zaměstnáním. Je dobré se u příslušného Úřadu práce ČR dotázat na program Job Clubu<sup>26</sup>, má-li o tento typ skupinové podpory klient zájem. Sociální pracovník by měl mít ve svém okolí zmapovány další možnosti podpory zvlášť ohrožených skupin osob na trhu práce.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

- *Návrat na trh práce po mateřské/rodičovské dovolené* – problematické se stále jeví hledání zaměstnání a vstup na trh práce u skupiny osob (převážně se jedná o ženy), které se vrací nebo prvně vstupují na trh práce po období celodenní péče o dítě/děti. Vhodným opatřením je návštěva programů, které připravují rodiče na vstup na trh práce a které jsou zaměřeny na získání/znovuobnovení pracovních návyků, posílení

<sup>26</sup> Integrovaný portál MPSV (2018b), online.

sebevědomí, trénink pracovního pohovoru apod. Je doporučeno obrátit se na příslušný Úřad práce ČR, který by měl informace o těchto programech poskytnout.

- *Obtíže spojené se slčitelností profesní a rodičovské role* – ačkoli se toto téma dostalo mezi priority rodinné politiky<sup>27</sup>, stále se v praxi setkáváme s profesemi, kde se obtížně naplňuje (zejména se jedná o nízko kvalifikované profese).
- *Diskriminace při vstupu na trh práce* – může se projevat již při hledání v inzerci (genderová nevyváženost, etnicita, věk apod.) a dále při samotném pohovoru. Uchazeč o zaměstnání by měl jít na takový pohovor vybaven informacemi týkající se oblastí, na které se zaměstnavatel nesmí ptát (údaje o počtu dětí, plánování těhotenství apod.). Těto problematice se intenzivně věnuje ombudsman, doporučujeme prioritně hledat informace na webových stránkách veřejného ochránce práv, v sekci Diskriminace<sup>28</sup>.
- *Záznam v rejstříku trestů* – v některých profesích je vyžadováno prokázání bezúhonnosti výpisem z rejstříku trestů. U profesí, kde případná trestní minulost nijak nesouvisí s vykonávaným druhem práce, však tato povinnost není, a přesto ji zaměstnavatel vyžaduje. V případě, že se klientovi se záznamem v rejstříku trestů dlouhodobě nedaří nalézt pracovní uplatnění, je na místě obrátit se na organizace, které se zabývají pomocí lidem s trestní minulostí. Rovněž je dobré si ohlídat lhůty pro zahlazení trestu. Pro podrobnější informace odkazujeme na doporučení ombudsmana k požadavku výpisu z rejstříku trestů jako určujícímu kritériu pro přijetí do zaměstnání, které je dostupné na webových stránkách veřejného ochránce práv, v sekci Diskriminace<sup>29</sup>.
- *Nízké vzdělání, absence kvalifikace* – osoby s nízkým vzděláním (typicky ukončeným základním vzděláním, příp. s nedokončeným základním vzděláním) a žádnou kvalifikací mají ztížené podmínky na trhu práce ve smyslu zúžené nabídky. Z větší části vykonávají práci na nízko kvalifikovaných pozicích, čemuž odpovídá i výše výdělku (v tomto kontextu lze hovořit o tzv. pracující chudobě). Na základě individuálních možností klienta a situace v regionu se doporučuje zvýšit si kvalifikaci, respektive se rekvalifikovat, a tím posílit své šance na trhu práce s možnou vyhlídkou vyššího finančního ohodnocení.
- *Regionální nezaměstnanost* – tento faktor je velmi obtížně ovlivnitelný; zde se nabízí možnost hledání zaměstnání mimo region v dojezdové vzdálenosti s případným „příspěvkem na dopravu“ poskytnutým Úřadem práce ČR (jedná se o příspěvek na podporu regionální mobility<sup>30</sup>).

<sup>27</sup> MPSV (2017a), online.

<sup>28</sup> Veřejný ochránce práv (2018a), online.

<sup>29</sup> Veřejný ochránce práv (2018a), online.

<sup>30</sup> Integrovaný portál MPSV (2018c), online.



- *Nemotivovanost hledat si práci* – dlouhodobá nezaměstnanost, ztráta pracovních návyků, zadluženost a kompenzace příjmů prostřednictvím sociálních transferů mohou vést k situaci, kdy klient ztratí smysluplnou motivaci ke vstupu na trh práce; zde se doporučuje vést motivační rozhovory s cílem představit další výhody zaměstnání (placená dovolená, v případě pracovní neschopnosti dávky z nemocenského pojištění, stabilní měsíční příjem, navázání nových kontaktů apod.).
- *Nelegální práce/práce načerno* – v praxi se můžeme setkat se situacemi, kdy je klient veden jako uchazeč o zaměstnání, ale získává výdělek z pracovní činnosti, ke které nemá uzavřenu žádnou smlouvu nebo dohodu. V těchto případech je vždy třeba klienta upozornit na rizika spojená s nelegální prací a na nesoulad s legislativou, pokud klient pobírá sociální dávky. Na druhou stranu představuje pro řadu klientů (zejména klienti s vysokým zadlužením) práce načerno jedinou racionální volbu ke zlepšení příjmů domácnosti, a proto je stále tak rozšířená. Avšak sociální pracovník se nesmí spokojit s touto situací a snaží se s klientem pracovat na nápravě. Potenciálně problematickou situaci pro spolupráci představuje ohlašovací povinnost, pokud by nebyly činěny kroky k nápravě.
- *Neférové jednání zaměstnavatele* – v praxi je možné narazit na zaměstnavatele, kteří s potenciálními zaměstnanci nejprve uzavírají dohody o provedení práce s příslibem pracovní smlouvy s tím, že se jedná o zkušební dobu. Reálně pak zaměstnanci odpracují maximum 300 hodin na dohodu o provedení práce, ale k uzavření příslibené pracovní smlouvy nedojde. Zjistí-li sociální pracovník při rozhovoru, že klient je takto „zaměstnán“, měl by jej informovat o důsledcích s tím spojených (např. o tom, že není možné pracovat s dohodou o provedení práce a zároveň být registrován na Úřadu práce ČR jako uchazeč o zaměstnání, že po tuto dobu za něj není hrazeno zdravotní pojištění, pakliže jeho příjem nepřesáhne 10 tisíc Kč hrubého za měsíc).
- *Nezvládnutí nároků práce* – nástup do zaměstnání může být pro řadu klientů velmi náročný. Jedná se především o zvládnutí každodenního režimu spojeného s pravidelnou docházkou, udržením pracovního tempa a sladění práce s dalšími činnostmi v domácnosti. Sociální pracovník by jej v takové chvíli měl podpořit, nikoli zastrášovat tím, že přijde o bydlení, když nemá práci. Je dobré klienta motivovat alespoň k částečnému úvazku s tím, že do budoucna je možnost hledat úvazek vyšší. Nezvládnutí nároků práce může být rovněž zapříčiněno nereálnými požadavky zaměstnavatele, klient by měl možnost své obavy se sociálním pracovníkem sdílet a společně s ním hledat možná řešení situace (promluva se zaměstnavatelem, přeložení na jinou pracovní pozici, případně hledání nového zaměstnání).

## Otázky k zamyšlení

- Jaké existují možnosti pro klienta na lokálním trhu práce?
- Jaké jsou překážky na straně klienta, který nemůže dlouhodobě sehnat zaměstnání?
- Jaké jsou vnější překážky, pro které klient nemůže dlouhodobě sehnat zaměstnání?
- Jaký může mít pro klienta význam práce vedle získání stabilního příjmu?

# PODPORA PŘI JEDNÁNÍ NA ÚŘADECH

Jakub Dutka

## Klíčová sdělení

- Neinformovanost o právech a povinnostech, vyhýbání se úřadům a/nebo nedostatek kompetencí při jednání s nimi jsou jednou z nejčastějších příčin problémů a překážek v naplňování vytčených cílů.
- Tato oblast podpory klade na sociálního pracovníka vysoké nároky nejen v oblasti znalostí, ale také v rovině sítě kontaktů na zaměstnance úřadů, komunikačních dovedností a osobnosti pomáhajícího.
- Určit odpovídající míru podpory, jakou sociální pracovník klientovi při jednání s úřady poskytne, je klíčovou dovedností vyžadující dialog mezi sociálním pracovníkem a klientem i reflexi pomáhajícího procesu.

## Úvod do tématu

Úřední záležitost v tomto textu chápeme v široce pojatém smyslu slova, tedy jako jednání, při kterých klient uplatňuje svá práva či povinnosti, jsou vedena s příslušnou institucí a vykazují vysokou míru formalizace. Jinými slovy musí být záležitost řešena na věcně příslušném místě a přesně dohodnutým byrokratickým postupem zahrnujícím splnění definovaných podmínek a dodržení procesních úkonů. *Zajistit klientovi náležitou míru podpory při vyřizování úředních záležitostí patří k nedílné součásti výkonu sociální práce.* Neinformovanost o právech a povinnostech, vyhýbání se úřadům a/nebo nedostatek kompetencí při jednání s nimi jsou jednou z nejčastějších příčin problémů a překážek v naplňování vytčených cílů.

Klientovi lze stěžít při jednání s úřady pomoci, nemáme-li *dostatek informací a znalostí.* Při pomáhajícím procesu je pro sociálního pracovníka nezbytné být dostatečně orientovaný v aktuální životní situaci klienta ve všech relevantních oblastech (zdraví, finance, bydlení, zaměstnání, rodina atd.) a mít na paměti úřední záležitosti, které se s problematikou daných oblastí pojí. *Získat od klienta relevantní informace není vždy snadné.* Nemusí si pamatovat, co má a nemá zařízeno, často dochází k omylům při pojmenování byrokratických institucí ze strany klienta a podobně. Pomáhající musí počítat i s tím, že mu klient z různých důvodů některé informace záměrně zamlčí či účelově pozmění. Kromě dostatku informací o klientovi však sociální pracovník musí disponovat širokým rozsahem znalostí o úředních záležitostech, které se pojí se specifickými situacemi jeho života. Mít tato propojení situace s právy a povinnostmi klienta na paměti, neopomenout při změně klientovy situace nějakou úřední

záležitost, kterou je zapotřebí vyřídit, není s ohledem na šíři problematiky pro sociálního pracovníka vůbec lehké.

Jak jsme již uvedli, podporovat klienta v oblasti úředních záležitostí patří ke standardní náplni výkonu sociální práce. Klienti (a nejen oni) při vyřizování úředních záležitostí běžně selhávají a právě sociální práce je jedním z nejlepších a leckdy jediných dostupných způsobů, jak tyto překážky a problémy vyřešit. *Poskytovaná podpora nabývá mnoha forem a variant:*

- klienta jen upozorníme, že by si měl tu či onu záležitost vyřídit a zbytek necháme na něm;
- odkážeme jej na příslušný úřad, poskytneme základní informace například o úředních hodinách či nezbytných dokladech, které si musí vzít s sebou;
- telefonicky kontaktujeme úřad v zájmu klienta předem, objednáváme ho;
- připravujeme klienta na jednání, poskytujeme mu všechny důležité informace, zajišťujeme formuláře, pomáháme s jejich vyplněním;
- nacvičujeme s klientem úřední jednání a budujeme jeho kompetence;
- doprovázíme klienta na jednání; jsme soudem určení opatrovníci v dané úřední záležitosti atd.

Tento výčet souboru činností pochopitelně není kompletní, je jen demonstrativní ukázkou toho, jak variabilní může podpora v oblasti úředních záležitostí být. Od triviálního vyjmenování některých druhů podpory se však čas od času každý sociální pracovník zákonitě dostane k otázkám, na které již není tak snadné najít odpověď. *Jakou z možných variant si v dané situaci vybrat a nabízet? Co je pro klienta moc, co málo a jak to mám poznat? Jak můžu svoji práci reflektovat a cítit v dlouhodobém horizontu uspokojení?*

## Problémová místa, rizika a možná řešení

### **Na co si dát pozor při získávání relevantních informací o situaci klienta?**

Přestože sociální pracovník v oblasti podpory v úředních záležitostech, na kterou se v tomto oddílu zaměřujeme, potřebuje od klienta znát především „tvrdá“ data (jaký má klient příjem, kdo je jeho ošetřujícím lékařem, má-li platný doklad totožnosti atd.) a nejrychleji se je dozví kladením uzavřených otázek<sup>31</sup>, neměl by pomáhající nikdy

<sup>31</sup> K typům otázek a dialogu viz např. Křivohlavý (1988: 165).

zapomínat na vztahovou rovinu. Ta je i v čistě poradenských činnostech, třeba s nearticulována, přítomna vždy a chceme-li být v procesu práce s klientem úspěšní, neměla by být nikdy zcela upozaděna. Je úkolem sociálního pracovníka vztahovou rovinu ošetřit. Pro inspiraci uvedme okruhy otázek a úvah, které nám práci se vztahem otevírají:

- *Uvažujeme při práci o následujících aspektech a přizpůsobme jim setkání s klientem:* v jaké fázi práce s klientem se nacházíme a jak se při práci s ním sami cítíme?; je to první kontakt?; známe se již léta a dnes je „něco“ jinak a nevíme proč?; víme, jak moc bezpečně se s námi dnes klient cítí?
- *Jaké je dnešní téma/zakázka klienta:* přišel za námi řešit jen úřední záležitost, na které jsme se dohodli?; jak závažné je téma klienta?; můžeme věc priorit diskutovat: co má prioritu pro klienta, pro nás, pro úspěšné vyřešení problému, co spěchá?
- *Myslíme si, že nám klient některé věci zamlčuje nebo nemluví pravdu:* umíme toto téma s klientem otevřít a pokud ne, co s tím děláme/můžeme udělat?; jsme my sami otevření a informujeme klienta, že si jeho tvrzení budeme zjišťovat jinde?; umíme klientovi vysvětlit, z jakého důvodu jsou pravdivé údaje pro nás důležité a věří nám to?
- *Setkali jsme se dnes s klientem také jako lidé?:* o čem všem bylo kromě pomoci s vyřízením úřední záležitosti naše dnešní setkání?; (ne) chyběl nám tam prostor pro dialog?; v jaký moment jsme se setkali jako dva rovnocenní partneři?; a jak to prožíval klient, zeptali jsme se ho na to?

Při získávání informací o situaci klienta, které potřebujeme znát k pomoci v oblasti úředních záležitostí, skutečně potřebujeme být strukturovaní v rozhovoru, přesní v odborných termínech, musíme umět klást jasně uzavřené otázky a být schopní úřední postupy srozumitelně vysvětlit, to výše uvedené nerozporuje. Upozorňujeme však, že *zabývat se při poradenských činnostech i vztahovým rámcem nám pomůže:*

- při samotném zjišťování informací od klienta, zpřesnit a korigovat míru nepravdivých informací poskytovaných klientem;
- pracovat s nedobrovolností, zvýšit motivaci klienta podílet se na řešení úředních záležitostí;
- z dlouhodobého hlediska vytvářet podmínky respektu a bezpečí, jež jsou nutné k pokračování prospěšné spolupráce klienta a sociálního pracovníka;
- otevírat možnosti, jak pracovat se selháním klienta.

Můžeme shrnout, že otázky zjišťující prožívání klienta mají své místo i v průběhu čistě poradenského setkání (např. „Já vím, že dnes potřebujeme vyřešit hlavně tu evidenci

na Úřadu práce ČR, jak jsme se spolu domluvili... Ale připadáte mi dnes takový skleslý, takového vás neznám, stalo se něco?“).<sup>32</sup>

### **Co si počít s širší znalostí v oblasti úředních záležitostí?**

Ačkoliv jsme se v tomto oddílu prozatím zmiňovali především o vztahovém rámci pomáhajícího procesu, úhelným kamenem podpory klienta v úředních záležitostech je soubor poradenských činností. Abychom mohli klienta upozornit na jeho práva a povinnosti, nutně k tomu potřebujeme rozsáhlý balík znalostí z nejrůznějších oblastí klientova života. Klíčovým místním faktorem, který může pomáhajícímu významně usnadnit práci, je samozřejmě dostupnost a hustota návazné sítě pomoci, a to včetně personální kapacity sociálních pracovníků obecního úřadu a obce. V oblasti znalostí bude v nesporné výhodě ten sociální pracovník, který bude výlučně určen k agendě sociálního bydlení a bude moci odkazovat a konzultovat se svými kolegy, kteří se specializují na řešení těch dalších životních oblastí klientů.<sup>33</sup> I v případě komfortu specializace však práce pomáhajícího vyžaduje odborné znalosti a orientaci v základních oblastech života klientů.<sup>34</sup> Tato metodika není určena k podrobnému popisu konkrétních úředních postupů, tyto cíle by mělo plnit tematicky zaměřené průběžné vzdělávání sociálního pracovníka. Dovolíme si jen poznamenat, že zaměstnavatel by měl dbát na zajištění pracovních podmínek podporující soustavné vzdělávání sociálních pracovníků, neboť to je nutnou podmínkou poskytování profesionální pomoci.

I přes rozsáhlé vědomosti a znalosti můžeme při mapování nebo změně klientovy situace snadno zapomenout na důležitou úřední záležitost, již si klient potřebuje vyřídit. K minimalizaci těchto případů se sociálnímu pracovníkovi může dobře osvědčit následující „tahák“:

- Vytvořte si pro svoji potřebu tabulku o třech sloupcích, do prvního sloupce si vyznačte konkrétní životní situaci klienta (např. ztráta/krádež občanského průkazu), ke které si ve druhém sloupci do řádků pod sebe vypíšete všechny s ní spojené úřední záležitosti (ohlášení ztráty/krádeže na policii, požádání o vydání náhradního dokladu, zajištění rodného listu, žádost o vydání nového občanského průkazu atd.). Třetí sloupec pak využijte k důležitým poznámkám týkajících se daných úřadů nebo kontaktů na návaznou síť pomoci (např. příslušná adresa PČR k ohlášení ztráty/krádeže,

<sup>32</sup> Podrobně k významu vztahové roviny doporučujeme např. Kopřiva (1997).

<sup>33</sup> K otázce specializace a polyvalence srov.: MPSV (2017b), online.

<sup>34</sup> Je dobré vzít v úvahu, že objem základního sociálního poradenství, kam řadíme právě informování klienta o možnostech a odkazování na naše kolegy či jiné instituce, bude u sociálního pracovníka specializovaného pro práci s klienty sociálního bydlení relativně značný. Především proto, že u velké části klientů bude tím jediným, kdo s klientem dlouhodobě systematicky pracuje.

připojené poznámky o vyžádání protokolu od policistů, při nahlášení ztráty místo krádeže hrozí při žádosti o občanský průkaz pokuta atd.).

- Přizpůsobte si „tahák“ svým potřebám, zahrňte do něj síť relevantních kontaktů, triviální klidně vynechejte, zpracujte si tabulku v programu Excel a tříděte si životní situace podle témat, schovejte si tabulku do šuplíku nebo připněte na nástěnku, použijte tento nástroj při zaučování nových kolegů i pro svoji vlastní jistotu apod.

### **Jak najít onu optimální míru nabízené podpory? Jak reflektovat svoji práci?**

Sociální pracovník by měl vždy vědět, co s klientem v daný moment dělá, což zní samozřejmě a automaticky, ale v praxi to rozhodně nemusí být snadné. UVědomění každému přináší i vhléd do dalších možností. Pokud přesně víme, jak a co právě klientovi poskytujeme, jsme si zároveň vědomi dalších možností, jakými se při práci s klientem můžeme vydat. Jedno se odráží v druhém – čím více možností při své práci vidím, tím přesněji chápu, co právě dělám. Tyto skutečnosti jsou pro nás výchozím bodem reflexe pomáhajícího procesu a hledání právě takové podpory, která je pro oba – klienta i nás – „tak akorát“.

Možnosti poskytované podpory mají mnoho forem a variant, které také můžeme třídit podle různých kritérií. Jako vhodný způsob, jak si zpřehlednit formy a jednotlivé činnosti podpory, se v pomáhající praxi ukazuje seřazení podle míry poskytované podpory. Tímto způsobem dojdeme ke škále, ve které řadíme konkrétní druhy postupně od nulové podpory pomáhajícího (plná váha zodpovědnosti je na klientovi) až po tu maximální, které odpovídá institut opatrovníka. Jako teoretické východisko pro odstupňování míry podpory nám může posloužit úkolově orientovaný přístup, na základě kterého budeme naši práci s klientem řadit podle počtu a poměru úkolů, které mají sociální pracovník a klient při řešení problému plnit.<sup>35</sup> K odstupňování tohoto spektra intenzity podpory může stejně platně posloužit i koncept pomoci versus kontroly, podle kterého při zvyšující se míře podpory narůstá též stupeň kontroly.<sup>36</sup>

Takovou osu *míry podpory klienta* při vyřizování úředních záležitostí, rozhodnete-li si ji vytvořit, lze využít různými způsoby. A to jak v rámci hledání vhodného druhu podpory pro konkrétního klienta v průběhu individuálního plánování, tak také jako nástroj reflexe a vašeho profesionálního růstu. I přes uvedený úkolově orientovaný přístup a *koncept pomoci versus kontroly*, které jsou dobrým základním vodítkem, se zkuste při sestavování a samotném použití osy inspirovat prací gestaltterapeutů s polaritami. Ta vychází z předpokladu, že každý z nás má v oblasti vlastností a chování potenciál obsáhnout

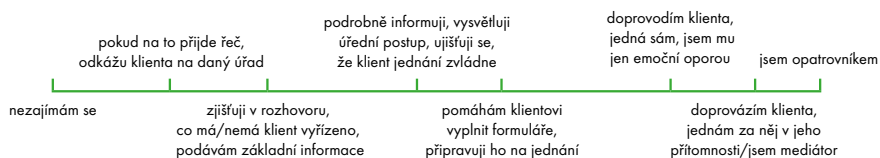
<sup>35</sup> K úvodu do úkolově orientovaného přístupu viz Navrátil (2007); podrobněji k tomuto přístupu např.: Janoušková, Nedělníková (2008).

<sup>36</sup> K pomoci a kontrole a jejich místě v pomáhajícím procesu viz Úlehla (2004: 20).

celou šíří kontinua zahrnující oba myslitelné póly (přísný-vlídny, nudný-zábavný, starostlivý-lhostejný, pracovitý-líný atd.). Disponujeme tedy i potenciálem volby, na jakém místě v ose polarit se usadíme tak, aby to odpovídalo dané situaci a našemu vztahu s konkrétním člověkem. Během našeho života však tento potenciál ztrácíme, využíváme rigidně jen některé vzorce chování. Procesy učení se a výchova nás odpojují od dalších způsobů myšlení a jednání, časem nás ani nenapadne, že bychom se v jistých situacích mohli chovat *i jinak*.<sup>37</sup> Cestou, jak nacházet adekvátní míru a formu podpory a reflektovat naši práci, je oživení tohoto našeho nevyužitého potenciálu plasticity: vědět, co a proč dělám (uvědomění), kdy to dělám (čas, místo, klient, kontext), jak jinak bych to mohl dělat já a moje okolí (moje a klientovy možnosti, schopnost dialogu). V této cestě za hledáním ztraceného potenciálu nám může pomoci práce s polaritami na ose míry podpory.

*A jak konkrétně osu míry podpory v praxi využít?* V první řadě mějte na paměti dva důležité body: žádná z forem podpory není a priori špatná, můžou však být neadekvátně používány; „každý to má jinak“ škála není zcela exaktní, přiměřeně si osu individualizujte – sestavujete osu i s přihlédnutím ke svému subjektivnímu vnímání intenzity a emoční angažovanosti dané podpory (zvýrazňujte a/nebo přibližujte či oddalujte činnost na škále osy, třeba podobně, jako je naznačeno na obrázku).

Obrázek 2: Osa míry podpory klienta při vyřizování úředních záležitostí



Zdroj: autor

Teď můžeme přejít k samotnému použití osy, uvedeme si zde dvě základní škály a způsob práci s nimi.<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Viz Mackewn (2009).

<sup>38</sup> Tuto techniku můžete modifikovat podle uvážení a dané potřeby, využívat ji lze jak soukromě či při samotné práci s klientem, tak v rámci intervizí, případových konferencí či supervizí. Například při intervizi týmu sociálních pracovníků můžeme při zpracování většího počtu klientů zjistit, že klientům je opakovaně a významně poskytována podpora při jednání s konkrétním úřadem. Díky tomu zjistíme, že důvodem je vysoká neinformovanost klientů v dané problematice, a proto se rozhodneme, že pro ně připravíme vzdělávací akci.



## **Moje škála podpory při práci s konkrétním klientem**

Zkuste si projít co nejvíce situací, při kterých jste konkrétnímu klientovi poskytovali podporu při vyřizování úředních záležitostí, přesně si tyto soubory činností pojmenujte (obrázek je názorný, můžete být konkrétnější), nakreslete si osu a začněte je zaznamenávat podle míry podpory:

- Poznačte si, kolikrát jste tu kterou formu použili. Prozkoumejte výsledek, jak vypadá, co vás jako první napadá, něco o vás, o klientovi?
- Jaké činnosti podpory jste poskytovali nejčastěji, jaké minimálně a jaké vůbec?
- Jakou souvislost to mělo s řešenou problematikou?
- Odpovídá tato škála vaší „standardní“ profesní škále používané podpory? Které formy podpory vám tam chybí, co jste nevyužili a nenapadlo vás to s daným klientem? Muselo to být takto, nemůžete příště zkusit něco jiného?
- Proč jsou některé varianty pro vás emočně významné?
- Mění se druhy podpory poskytované klientovi v čase, s tématem? V jaké situaci „to sedlo“ a pamatujete si to dodnes?
- Máte s poskytováním určitého druhu podpory spojený nějaký záměr, chtěli jste klienta zplnomocnit, ochránit, předejít riziku selhání? Věděl o těchto záměrech váš klient?

Na všechny tyto a další otázky se můžete ptát a prohlubovat tak díky nim své uvědomění, co, kdy, jak a proč s klientem dělám.

## **Moje profesní škála podpory**

Zkuste si analogicky vytvořit svou profesní škálu podpory. Ta odpovídá všem formám a variantám podpory, které při své práci s klienty uplatňujete. Podobně jako u škály s konkrétním klientem si zvýrazněte ty druhy podpor, které pro vás mají emoční význam, a pokuste se odhadnout a graficky zaznamenat relativní četnost, s jakou ten který soubor činností poskytujete. Takto sestavená profesní škála vám pomůže ve dvou základních rovinách. Jednak při reflexi práce s konkrétním klientem, neboť díky ní můžete porovnávat váš „standard“ variability s tím, co nabízíte jen určitému klientovi. Dále vám může posloužit jako tematické vodítko oblastí, které by si v rámci vašeho profesního růstu zasloužily pozornost a rozvoj. Otázky, které si nad obrázkem budete klást, budou podobné jako u škály týkající se jednoho klienta.

Pokud tuto techniku zkusíte, zjistíte, že se vaše další práce s klienty změní. Přinejmenším o zpřesnění vašeho uvědomění, které je spolu s dialogem nutnou podmínkou procesu neustálého hledání a nacházení onoho „optima“ podpory, kterou klient potřebuje.

## Otázky k zamyšlení

- Nechápou klienti i setkání s vámi jako úřední záležitost? Jaké prvky vaší práce skutečně odpovídají úředním postupům? Nakolik může zkušenost s chováním klientů během vašich schůzek vypovídat o tom, jak se klient chová na úradě?
- V jaké oblasti týkající se vyřizování úředních záležitostí byste potřebovali získat hlubší znalosti? Můžete si tuto oblast zařadit do svého vzdělávacího plánu?
- Zkuste si vybavit vícero situací, při kterých jste klienty doprovázeli na úřad. Jaké dopady – kromě samotné pomoci s vyřízením úřední záležitosti – měly tyto doprovody na váš vztah s klientem?

# PODPORA KLIENTA PŘI ZÍSKÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH DÁVEK UMOŽŇUJÍCÍCH ZÍSKÁNÍ A UDRŽENÍ SI BYDLENÍ

Iva Poláčková

## Klíčová sdělení

- Česká republika má nastavený systém sociální ochrany, jehož součástí je oblast sociálního zabezpečení.
- V třípířřovém systému sociálního zabezpečení nalezneme subsystemy, které jsou nastavené tak, aby pokryly státem uznané sociální události. Jedná se o subsystemy:
  1. sociálního pojištění,
  2. sociální podpory a
  3. sociální pomoci/sociálních služeb,

## Úvod do tématu

Jednou z překážek, která brání řadě lidí získání a udržení si bydlení jak na běžném trhu s byty, tak i sociálního bydlení, je nedostatek finančních prostředků. Součástí systému sociálního zabezpečení jsou sociální dávky, které mohou klientům v nepříznivé finanční situaci pomoci bydlení získat a také si jej udržet. Téma sociálního zabezpečení je velmi obsáhlé, v kapitole jsou upraveny základní informace s důrazem na problematiku v oblasti bydlení.

## 1) Sociální pojištění

*Sociální pojištění* klade důraz na odpovědnost každého člověka, aby se pojistil pro případ budoucí nastalé sociální události. K těmto sociálním událostem patří stáří, invalidita, těhotenství a mateřství, nezaměstnanost a nemoc. Účast na pojištění je povinně stanovena pro zákonem definované okruhy osob (zaměstnavatelé, zaměstnanci, OSVČ apod.). Agenda výběru pojistného na sociální zabezpečení a rozhodování o dávkách z důchodového a nemocenského pojištění patří do kompetence příslušných správ sociálního zabezpečení.

## Sociální pojištění v sobě zahrnuje:

- nemocenské pojištění,
- důchodové pojištění,
- příspěvek na státní politiku zaměstnanosti.

### **Nemocenské pojištění<sup>39</sup>**

Z *nemocenského pojištění* se vyplácejí sociální dávky krátkodobého charakteru (tj. mají omezenou podpůrčí dobou, po kterou se vyplácejí), jejichž smyslem je alespoň částečně kompenzovat ztrátu výdělku v případě pracovní neschopnosti z důvodu nemoci a karantény, těhotenství a mateřství a ošetřování člena rodiny. Patří mezi ně:

- nemocenské,
- ošetřovné,
- peněžitá pomoc v mateřství,
- dávka otcovské poporodní péče,
- vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství,
- dlouhodobé ošetřovné.

Není-li v případě nastalé sociální události splněna podmínka potřebné účasti na nemocenském pojištění, nárok na dávku nevznikne.

### **Důchodové pojištění<sup>40</sup>**

Významnou součástí sociálního pojištění je *subsystém pojištění důchodového*. Důchodové pojištění pokrývá sociální události dlouhodobého charakteru a po splnění podmínek definovaných v zákoně č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, se z něj vyplácejí tři typy důchodových dávek, reagujících na sociální událost staří, invaliditu a úmrtí živitele. Jsou to:

- starobní důchody,
- invalidní důchody (I. – III. stupně podle míry poklesu pracovní schopnosti),
- tzv. pozůstalostní důchody (vdovský, vdovecký a sirotčí důchod).

Zákon u jednotlivých typů důchodů stanovuje podmínky pro jejich výplatu a zároveň určuje minimální dobu účasti na důchodovém pojištění.

<sup>39</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018b).

<sup>40</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018c).

## **Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti**

Prokázání účasti na důchodovém pojištění je zároveň podmínkou pro přiznání podpory v nezaměstnanosti. Podpora v nezaměstnanosti je dávkou, která se vyplácí v případě ztráty zaměstnání a je blíže definována zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. V takové situaci je nutné, aby se klient zaevidoval jako uchazeč o zaměstnání na příslušném Úřadě práce ČR a doložil, že v posledních dvou letech byl alespoň 12 měsíců účasten důchodového pojištění.

## **2) Sociální podpora**

Sociální podpora je určena především rodinám s nezaopatřenými dětmi a řadíme sem:

- dávky státní sociální podpory a
- dávky pěstounské péče.

O jejich přiznání či nepřiznání rozhodují Úřady práce ČR. Prostřednictvím dávek sociální podpory stát přispívá na krytí nákladů na výživu a další základní osobní potřeby rodin a dětí. Každá z těchto oblastí dávek je upravena v samostatném právním předpisu. Dávky státní sociální podpory nalezneme definovány ve stejnojmenném zákoně č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. Do oblasti dávek pěstounské péče se promítla reforma systému péče o ohrožené, tudíž s účinností od 1. 1. 2013 jsou tyto dávky upraveny v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

### **Dávky státní sociální podpory<sup>41</sup>**

Z dávek státní sociální podpory je pak možné uplatňovat nárok na dávky, které jsou závislé na výši příjmu společně posuzovaných osob:

- porodné,
- přídavek na dítě,
- příspěvek na bydlení,
- a na dávky, kde se příjem pro vznik nároku na dávku nezkoumá:
- rodičovský příspěvek,
- pohřebné.

### **Příspěvek na bydlení**

Podmínkou pro přiznání dávky je splnění následujících základních podmínek:

<sup>41</sup> Integrovaný portál MPSV (2018c), online.

- náklady na bydlení žadatele přesahují částku součinu rozhodného příjmu rodiny a koeficientu 0,30 (v případě hl. m. Prahy se jedná o koeficient 0,35), a zároveň
- součin rozhodného příjmu rodiny žadatele a koeficientu 0,30 (v případě hl. m. Prahy se jedná o koeficient 0,35) není vyšší než částka normativních nákladů na bydlení.
- Podmínkou rovněž je, aby žadatel o dávku příspěvku na bydlení měl hlášen v daném bytě *trvalý pobyt*, přičemž podmínka trvalého žití a společného hospodaření, vč. úhrady nákladů na bydlení se nevyžaduje. Společně se posuzují všechny osoby, které mají v bytě trvalý pobyt. Je ale možné v odůvodněných případech požádat o vynětí osoby z okruhu společně posuzovaných osob.<sup>42</sup>

### Dávky pěstounské péče<sup>43</sup>

Mezi dávky pěstounské péče řadíme příspěvek při převzetí dítěte, odměnu pěstouna, příspěvek na úhradu potřeb dítěte, příspěvek na zakoupení osobního motorového vozidla a příspěvek při ukončení pěstounské péče. Osobami v bytové nouzi či přímo klienty sociálního bydlení mohou být i osoby, které mají svěřené dítě do pěstounské péče či vykonávají poručenství s osobní péčí o toto dítě. Může se jednat například o příbuzenské pěstouny či poručníky, kteří převzali dítě svých příbuzných do své péče. Hmotná podpora těchto dětí, pěstounů a poručníků je zajišťována prostřednictvím dávek pěstounské péče, které jsou upraveny v ustanovení § 47e a násl. zákona č. 359/1999 Sb. Základní poradenství o tom, kde mohou tyto osoby dávky získat, jim poskytne OSPOD. Zároveň je pěstounům i poručníkům zajišťováno doprovázení a podpora v průběhu péče ze strany doprovázejících organizací pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany, které tuto činnost vykonávají na základě uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče s pěstouny, či jim tuto službu poskytuje na základě této dohody či rozhodnutí přímo OSPOD. Tyto doprovázející subjekty potom poskytují poradenství pěstounům či poručníkům i v oblasti dávek pěstounské péče. O dávkách pěstounské péče rozhoduje podle § 47v zákona č. 359/1999 Sb. krajská pobočka Úřadu práce ČR.

<sup>42</sup> Integrovaný portál MPSV (2018d), online.

<sup>43</sup> Integrovaný portál MPSV (2018e), online.

### 3) Sociální pomoc/sociální služby

- dávky pomoci v hmotné nouzi
- dávky určené osobám se zdravotním postižením

#### **Dávky pomoci v hmotné nouzi<sup>44</sup>**

Jsou upraveny zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, a reagují na sociální událost spojenou s nedostatečným příjmem domácnosti, jejíž členové si jej nemohou z objektivních důvodů navýšit. Řadíme sem:

- příspěvek na živobytí,
- doplatek na bydlení a
- mimořádnou okamžitou pomoc.

O jejich výplatě rozhodují Úřady práce ČR. Dávky v hmotné nouzi často tvoří podstatnou část příjmů klientů.

#### **Příspěvek na živobytí**

Je základní opakující se dávkou, u které je nutné doložit, že klientovi po odečtení částky nákladů na bydlení nezbyvá částka životního minima. Zde je dobré se informovat, co vše musí klient splnit, aby na dávku dosáhl (především být dle stanovených náležitostí osobou v hmotné nouzi, aktivně se podílet na řešení své nepříznivé sociální situace, neodmítnat zprostředkované zaměstnání apod.). Úřad práce ČR rovněž může v odůvodněných případech požadovat, aby si klient zvýšil příjem vlastním přičiněním a to prodejem majetku (např. prodej auta, které neslouží k výkonu práce nebo pravidelně dopravě dětí do školy) či uplatněním veškerých práv a oprávněných zájmů (např. požadování uplatnění nároků na výživné nezaopatřenému dítěti).<sup>45</sup>

#### **Doplatek na bydlení**

Je dávkou určenou k pokrytí odůvodněných nákladů na bydlení a poskytne se osobě, která je (a společně s ním posuzované osoby) v hmotné nouzi a splňuje podmínky pro přiznání příspěvku na živobytí. Ve specifických situacích se poskytne i tehdy, nemá-li žadatel přiznán příspěvek na živobytí, ale jeho příjmy a příjmy společně posuzovaných osob nepřekročí 1,3 násobek životního minima jednotlivce (resp. dalších společně posuzovaných osob v domácnosti). Na rozdíl od příspěvku na bydlení není doplatek na bydlení pevně vázán na trvalý pobyt žadatele o dávku, nicméně pokud se ukáže, že klient má v daném bytě hlášen trvalý pobyt, bude nejdříve odkázán, aby si požádal o příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory, a pakliže nebude jeho výše

<sup>44</sup> Integrovaný portál MPSV (2018f), online.

<sup>45</sup> Integrovaný portál MPSV (2018g), online.

dostačující, může požádat ještě o doplatek na bydlení. Specifikem doplatku na bydlení je, že je možné jej za určitých podmínek vyplatit i do tzv. substandardních forem bydlení (např. ubytovny, azylového domu, domova pro seniory, terapeutické komunity apod.). Do odůvodněných nákladů na bydlení se započítávají nájemné, popřípadě obdobné náklady spojené s vlastnickou nebo družstevní formou bydlení, pravidelné úhrady za služby spojené s užíváním bytu, úhrady prokazatelné nezbytné spotřeby energií apod., maximálně však do výše, která je v místě obvyklá. V případě ubytovacího zařízení se do odůvodněných nákladů na bydlení započítává úhrada maximálně do výše 80 % normativních nákladů na bydlení podle zákona o státní sociální podpoře (§ 26 odst. 1 písm. a).<sup>46</sup>

### Mimořádná okamžitá pomoc

Poslední dávkou v hmotné nouzi je *mimořádná okamžitá pomoc*, což je dávka jednorázová, která se poskytne osobě v hmotné nouzi, a to za účelem odvrácení vážné újmy na zdraví a vážné mimořádné události (živelní pohroma), ale i v situacích, kdy má jednotlivec/rodina zvýšené náklady související se vzděláváním nebo zájmovou činností dětí či s pořízením nebo opravou věcí dlouhodobé potřeby (např. pračka, lednice). Mimořádnou okamžitou pomoc však lze poskytnout i na uhrazení jistoty (kauce) u nájemního bydlení. Dále může být o mimořádnou okamžitou pomoc požádáno na náklady vzniklé při stěhování a výpadku příjmů v souvislosti s přechodem z jedné formy bydlení na jinou, úhradu noclehárny, po propuštění osoby z výkonu trestu odnětí svobody či ústavní výchovy na zajištění základních životních potřeb. Dávka však není nároková a záleží na individuálním posouzení dané situace Úřadem práce ČR.<sup>47</sup>

### Dávky určené osobám se zdravotním postižením

V rámci pilíře sociální pomoci a sociálních služeb nalezneme upraveny *dávky určené osobám se zdravotním postižením*. Především se jedná o **příspěvek na péči** blíže vymezený v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Příspěvek je určený osobám, které potřebují pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb, přičemž samy rozhodují, kdo jim bude pomoc zajišťovat (blízká osoba, zařízení sociálních služeb, asistent péče apod.). U příspěvku na péči rozlišujeme 4 stupně závislosti, které se hodnotí podle počtu potřeb, které daná osoba není schopna sama bez cizí pomoci zvládat. Výše měsíční částky se odvíjí od přiznaného stupně závislosti a věku této osoby.<sup>48</sup>

Do tohoto pilíře rovněž řadíme *dávky pro osoby se zdravotním postižením*, jejichž právní úprava je definována v zákoně č. 329/2011 Sb., o dávkách pro osoby se zdravotním postižením. Především se jedná o **příspěvek na mobilitu**, který je určen osobě starší

<sup>46</sup> Integrovaný portál MPSV (2018h), online.

<sup>47</sup> Integrovaný portál MPSV (2018i), online.

<sup>48</sup> Integrovaný portál MPSV (2018j), online.



jednoho roku, která se pravidelně dopravuje nebo je dopravována například do zaměstnání, za vzděláním, do zařízení sociálních služeb a podobně a má průkaz ZTP nebo ZTP/P. Tuto oblast pak doplňuje ještě **příspěvek na zvláštní pomůcku** (seznam druhů a typů pomůcek je obsažen ve vyhlášce č. 388/2011) a *průkaz osoby se zdravotním postižením* (TP, ZTP nebo ZTP/P).

O příspěvku na péči a o dávkách pro osoby se zdravotním postižením rozhodují úřady práce.<sup>49</sup>

Řízení o přiznání nepojistných sociálních dávek se zahajuje na základě písemné žádosti podané na předepsaném formuláři. Tyto formuláře, včetně potřebných příloh, jsou k dispozici v tištěné podobě na všech pobočkách Úřadu práce ČR.<sup>50</sup>

K vyřízení žádosti je příslušná Krajská pobočka Úřadu práce ČR podle místa trvalého pobytu.<sup>51</sup>

## Problémová místa, rizika a možná řešení

- *Oblast sociálního pojištění* – některé okruhy pojištěnců, byť jsou účastny nemocenského pojištění, na některé dávky nemají nárok (např. ti, kteří pracují na základě dohody o pracovní činnosti nebo jako osoby samostatně výdělečně činné, nemají nárok na ošetřovné), případně mají stanoveny rozdílné podmínky spočívající v různé délce povinné doby pojištění (např. osoby samostatně výdělečně činné u peněžité pomoci v mateřství). To je dobré vědět v situaci, kdy má daná domácnost napjatý rozpočet a každá taková sociální událost může nepříznivou situaci prohloubit.

Pro příklad dále uvádíme *situaci u invalidního důchodu*, kdy je sice splněna podmínka poklesu pracovní schopnosti a občan je uznán posudkovým lékařem invalidním v některém stupni, nicméně pokud nebude splněna podmínka účasti na pojištění, nárok na výplatu invalidního důchodu nevznikne. Podobná situace často vzniká i u starobních důchodů, kdy lidé nesplní podmínku nároku ze stejného důvodu.

- *Nepojistné sociální dávky* – v případě nepojistných sociálních dávek (dávky státní sociální podpory, dávky v hmotné nouzi apod.) je především nutné si uvědomit, že pro přiznání některých dávek mají vliv příjmy společně posuzovaných osob, případně osob trvale žijících v daném bytě. Rozhodně se nevyplácí uvádět nepravdivé informace, dokládat padělané doklady (např. nájemní smlouvy) a zatajovat příjem ostatních členů domácnosti, neboť je to důvodem k postihu a vrácení neoprávněně

<sup>49</sup> Integrovaný portál MPSV (2018k), online.

<sup>50</sup> V elektronické podobě jsou formuláře dostupné na Integrovaný portál (2018).

<sup>51</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018d), online.

pobírané dávky, v odůvodněných případech i k zahájení trestního stíhání. V tomto směru je třeba klienty informovat a pracovat s nimi.

- *Systém sociálního zabezpečení je pro klienty složitý a často nepřehledný. Potýkají se s orientací v něm a následně nevyužívají všechny možnosti, které jsou jim otevřené. Zde hraje klíčovou roli sociální pracovník, který by měl klientovi pomoci se v systému zorientovat a požádat o veškerou podporu, na kterou má klient nárok. To může často rozhodnout o schopnosti klienta dodržovat všechny finanční závazky spojené s bydlením (nájem, energie atd.).*

## Otázky k zamyšlení

- Uplatňuje klient všechna svá práva a oprávněné zájmy ze systému sociálního zabezpečení?
- Má klient dostatek informací souvisejících s podáním žádosti o dávky ze systému sociálního zabezpečení?
- Má klient tvořen příjem prostřednictvím sociálních dávek? Má připraven krizový plán pro případ, že se výplata opozdí a on nemá dostatečnou rezervu k úhradě povinných výdajů (především spojených s bydlením)?

# PRÁVNÍ PODPORA A PORADENSTVÍ

Linda Sokačová

## Klíčová sdělení

- Sociální pracovník by měl ve své práci mimo jiné uplatňovat základní poznatky z oboru práva, aby mohl vyhodnotit potenciální rizika, se kterými se klient v sociálním bydlení může potýkat. Patří sem především základní znalost občanského práva (náležitosti nájemní smlouvy), pracovního práva (orientace v pracovně-právních vztazích), sociálního zabezpečení (dávkové systémy), sociálně-právní ochrany dětí, ale i práva trestního.
- V případě řešení složitějších situací a nutnosti komplexnější právní pomoci by se sociální pracovník měl obrátit na adekvátní služby, aby klienta nepoškodil.

## Úvod do tématu

Významným posílením sociální práce v oblasti sociálního bydlení může být právní pomoc a podpora klienta v oblasti prosazování jeho práv a oprávněných zájmů. Stabilitu v bydlení neovlivňuje pouze kvalita sociální práce, ale také podoba nájemní smlouvy, její jednotlivá ustanovení, délka trvání smlouvy nebo výše jistoty (kauce).

Z těchto důvodů je nutné vždy dbát na právní stránku zajištění bydlení. Právní poradenství a podpora mohou mít zásadní vliv i v oblasti prevence ztráty bydlení. Poskytnutí včasné právní pomoci může pomoci předejít vystěhování či neoprávněnému zvýšení nájmu ze strany pronajímatele. Zvláště potřebné je právní a odborné sociální poradenství poskytované klientům zdarma v sociálně vyloučených lokalitách k tématu nájemních smluv atp., kde se nájemníci často setkávají s nekorektním až protiprávním jednáním ze strany pronajímatelů. Je nutné brát v úvahu, že toto poradenství musí být v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a Zákonem o advokacii č. 85/1996 Sb.

Potřeba právní pomoci však nesouvisí jen s nájemními vztahy, ale vstupuje i do dalších oblastí klientova života. Mezi klíčové činnosti sociálního pracovníka proto patří i podpora klienta v oblasti prosazování jeho práv a oprávněných zájmů (např. v oblasti pracovně-právních vztahů, žádostí o sociální dávky, dluhy). Sociální pracovník však není právník, měl by proto vědět, kam se obrátit v případě, že jeho klient řeší složitější otázky a především na využití takové možnosti včas upozornit. *Pro klienty sociálního bydlení je samozřejmě klíčové, aby bylo poradenství poskytováno zdarma.* To lze zajistit například těmito cestami:

- *Právní poradenství poskytované ze strany obce* v rámci právního oddělení či bytového odboru může být pro sociálního pracovníka na obci tou nejjednodušší cestou pro získání individuální rady. Pomoci může i organizované právní poradenství poskytované ze strany obce (např. jednou měsíčně všem zájemcům na daném území).
- *Sít občanských poraden*, které poskytují odborné sociální poradenství v 18 oblastech. Příslušnou občanskou poradnu lze dohledat na webových stránkách Asociace občanských poraden<sup>52</sup>).
- *Sdružení nájemníků ČR*<sup>53</sup>: organizace poskytující poradenství nájemníkům v oblasti bytového práva. Realizuje i projekty zaměřené na specifické cílové skupiny, jako jsou třeba senioři.

Díky novým pravidlům, která vešla v platnost 1. července 2018, je poskytování bezplatné právní pomoci v současné době dostupnější. Nově může být poskytnuta v maximální délce až 120 minut ročně a je určena lidem, kteří si ji z finančních důvodů nemohou dovolit. Tato skutečnost musí být samozřejmě prokázána. Služba je poskytována advokáty sdružení v České advokátní komoře. Lze ji využít jak v rámci krátké informativní rady, tak pro složitější otázky, jako správní či soudní řízení apod.<sup>54</sup>

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Při terénní práci se sociální pracovníci dostávají často do velmi intenzivního a blízkého kontaktu se svými klienty, získávají jejich důvěru, navštěvují domácnost, poskytují poradenství vztahující se k chodu celé domácnosti. V těchto situacích může docházet k tomu, že ze sociálního pracovníka se stává spíše parťák. Sociální pracovník by ale nikdy neměl zapomínat na svou pozici a měl by upozorňovat své klienty i na nepříznivé situace a problémy, ke kterým může docházet. Pokud tedy klient hradí své dluhy či nájemné pronajímateli „na ruku“, může sociální pracovník jeho situaci chápat, respektovat jeho obavy ze ztráty bydlení, ale měl by umět situaci vyhodnotit a informovat o právních dopadech, které to může mít a jaká situace může v budoucnu nastat, situaci popsat a probrat ji s právníky nebo klientovi pomoci nalézt právní poradenství, kde s ním budou situaci odborně řešit. Nejde jen vžít se do situace svého klienta a pochopit ho, ale předcházet situacím, které mohou přispět k zásadním existenčním potížím.

<sup>52</sup> Asociace občanských poraden (2018), online.

<sup>53</sup> Sdružení nájemníků ČR (2018), online; webové stránky obsahují i sekci „Časté dotazy“.

<sup>54</sup> Veřejný ochránce práv (2018b), online.

## Otázky k zamyšlení

- Mám základní právní povědomí a orientuji se v právních předpisech souvisejících s prací s klienty v sociálním bydlení?
- Dokáži odhalit a identifikovat potenciální rizika vyplývající z uzavřené nájemní smlouvy?
- Má klient možnost využít na obci bezplatné právní poradenství?
- Nachází se v blízkém okolí občanská poradna?

## ZDROJE

Agentura pro sociální začleňování [online]. 2018.  
Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/>.

Asociace občanských poraden [online]. 2018.  
Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>.

Asociace realitních kanceláří ČR [online]. 2018. Cenová mapa.  
Dostupné z: <http://www.cenovamapa.eu/>.

Bevan, M., Croucher, K. *Lifetime Neighbourhoods* [online]. London: Department for Communities and Local Government, 2011. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2011/lifetimeneighbourhoods.pdf>.

Česká národní banka. *Peníze na útěku. Tvorba rozpočtu* [online]. 2018.  
Dostupné z: <https://www.penizenauteku.cz/tvorba-rozpoctu/>.

Energetický regulační úřad. Kontaktní formulář [online]. 2018.  
Dostupné z: <http://www.eru.cz/kontaktni-formular>.

FRA (Agentura Evropské unie pro základní práva). *Diskriminace Romů v oblasti bydlení ve vybraných členských státech EU: analýza údajů z šetření EU-MIDIS*. Lucemburk: Úřad pro úřední tisky Evropských společenství, 2009.

FRA (Agentura Evropské unie pro základní práva). *Druhé šetření o menšinách a diskriminaci v Evropské unii. Romové – vybrané výsledky*. Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, 2016.

Hůlová, K. *Bezdomovectví*. In: Matoušek, O., Kříšťan, A., Musil, L., Smutek, M. (eds). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 338-340.

Integrovaný portál MPSV. *Dávky péčovské péče* [online]. 2018e.  
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/dpp>.

Integrovaný portál MPSV. *Dávky pro osoby se zdravotním postižením* [online]. 2018k.  
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/dzp>.

Integrovaný portál MPSV. *Doplatek na bydlení* [online]. 2018h.  
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/bydleni>.

Integrovaný portál MPSV. *Formuláře Ministerstva práce a sociálních věcí* [online]. 2018l.  
Dostupné z: [portal.mpsv.cz/forms](http://portal.mpsv.cz/forms).

Integrovaný portál MPSV. Informace pro občany [online]. 2018c.  
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane>.

Integrovaný portál MPSV. Job club [online]. 2018a.  
Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/sz/obcane/jobclub2018a>.

Integrovaný portál MPSV. Mimořádná okamžitá pomoc [online]. 2018i.  
Dostupné z: [portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc](http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc).

Integrovaný portál MPSV. Pomoc v hmotné nouzi [online]. 2018f.  
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/hn>.

Integrovaný portál MPSV. Příspěvek na bydlení [online]. 2018d.  
Dostupné z: [http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/prisp\\_na\\_bydleni](http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/prisp_na_bydleni).

Integrovaný portál MPSV. Příspěvek na podporu regionální mobility [online]. 2018b.  
Dostupné z: [https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/kvk/prispevek\\_na\\_podporu\\_regionalni\\_mobility](https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/kvk/prispevek_na_podporu_regionalni_mobility).

Integrovaný portál MPSV. Příspěvek na živobytí [online]. 2018g.  
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/zivobyti>.

Janoušková, K., Nedělníková, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro sociální pracovníky* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2008.  
Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf).

Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 1997.

Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988.

Kunze, P., Salamander, C. *Malé děti potřebují rituály*. Brno: Computer Press, 2011.

Mackewn, J. *Gestalt psychoterapie: Moderní holistický přístup k psychoterapii*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009.

Mapa exekucí. Hábl, R. Otevřená společnost, o. p. s., Ekumenická akademie, z. s. [online]. 2018. Dostupné z: <http://mapaexekuci.cz/>.

Matoušek, O., Pazlarová, H. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014.

Matoušek, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: SLON, 2003.

MEDIAN. *Analýza dopadů nedostačujícího bydlení na školní a další problémy dětí v ČR* [online]. 2018. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/31591/Dopady\\_nevyhovujiciho\\_bydleni\\_na\\_deti.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/31591/Dopady_nevyhovujiciho_bydleni_na_deti.pdf).

Ministerstvo financí. *Národní strategie finančního vzdělávání*. [online]. 2010. Dostupné z: [http://www.vzdelavani2020.cz/images\\_obsah/dokumenty/knihovna-koncepci/financi-vzdelavani/narodni\\_strategie\\_financniho\\_vzdelavani\\_mf2010.pdf](http://www.vzdelavani2020.cz/images_obsah/dokumenty/knihovna-koncepci/financi-vzdelavani/narodni_strategie_financniho_vzdelavani_mf2010.pdf).

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Dluhové poradenství – co a jak v několika krocích* [online]. 2018a. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/32744/Dluhove\\_poradenstvi\\_-\\_co\\_a\\_jak\\_v\\_nekolika\\_krocich.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/32744/Dluhove_poradenstvi_-_co_a_jak_v_nekolika_krocich.pdf).

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činnosti sociální práce na úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech* [online]. Praha: MPSV, 2017a. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup\\_1-2012.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup_1-2012.pdf).

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Důchodové pojištění* [online]. 2018c. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/3>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Koncepce rodinné politiky* [online]. 2017b. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/31577/Koncepce\\_rodinne\\_politiky.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/31577/Koncepce_rodinne_politiky.pdf).

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Metodika řešení předluženosti nejchudších obyvatel* [online]. 2015. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/23620/5\\_metodika\\_Predluzenost.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/23620/5_metodika_Predluzenost.pdf).

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Nemocenské pojištění* [online]. 2018b. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/7>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Pomoc v hmotné nouzi* [online]. 2018d. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5#iz>.

Ministerstvo průmyslu a obchodu. *EFEKT energie efektivně. Informační portál* [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.mpo-efekt.cz/cz748/ekis>.

Ministerstvo spravedlnosti. *Insolvenční rejstřík* [online]. 2018a. Dostupné z: <https://isir.justice.cz/isir/common/stat.do?kodStranky=FORMULAR>.



Ministerstvo spravedlnosti. *Justice.cz. Insolvency* [online]. 2018b.

Dostupné z: <https://insolvency.justice.cz/>.

Ministerstvo zdravotnictví. *Zdraví 21. Dlouhodobý program zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva ČR* [online]. 2002. Dostupné z: [https://www.mzcr.cz/dokumenty/zdravi-pro-vsechny-v-stoleti\\_2461\\_1101\\_5.html](https://www.mzcr.cz/dokumenty/zdravi-pro-vsechny-v-stoleti_2461_1101_5.html).

Navrátil, P. Přístup orientovaný na úkoly. In: Matoušek, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007.

Pleace, N. *Evropská příručka Bydlení především* [online]. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2017.

Dostupné z: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>.

R-Mosty. Férové bydlení [online]. 2018. Dostupné z: <http://ferovebydleni.cz/>.

Romodrom [online]. 2018. Dostupné z: <http://www.romodromcz.cz/new/index.php>.

Szénássy, E., Křapavá, K., Dvořáková, T. *Jak zůstat člověkem v síti dluhů. Kvalitativní výzkum* [online]. Praha: Ekumenická akademie, 2017. Dostupné z: [http://mapaxe-kuci.cz/wp-content/uploads/2017/04/Vyzkumna\\_zprava\\_WEB\\_fin.pdf](http://mapaxe-kuci.cz/wp-content/uploads/2017/04/Vyzkumna_zprava_WEB_fin.pdf).

Úlehla, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2004.

Veřejný ochránce práv, ombudsman. *Diskriminace* [online]. 2018.

Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/diskriminace>.

Veřejný ochránce práv, ombudsman. *Nová pravidla by měla zpřístupnit bezplatnou právní pomoc* [online]. 2018b. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/aktualne/tiskove-zpravy-2018/nova-pravidla-by-mela-zprístupnit-bezplatnou-pravni-pomoc/>.

Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 47/1996 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 329/2011 Sb., o dávkách pro osoby se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů.

## OBRÁZKY

Obrázek 1: Harmonogram dne samoživitelky, dlouhodobě nezaměstnané 24

Obrázek 2: Osa míry podpory klienta vyřizování úředních záležitostí 40

Metodika sociální práce  
v sociálním bydlení



Specifika práce  
s vybranými  
cílovými skupinami  
sociálního bydlení



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# Metodika sociální práce v sociálním bydlení

## Specifika práce s vybranými cílovými skupinami sociálního bydlení

**Rok vydání**  
2019

**Hlavní editoři**  
Marek Mikulec, Martina Šnejdrová

**Editor brožury**  
Jitka Modlitbová

**Autoři podkapitol**  
Marcela Brodilová, Jakub Čihák, Michal Ďordž, Ilija Hradecký, Karolína Vodičková

Metodika vznikla v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003539, který je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Realizátorem projektu je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

## OBSAH SEŠITU

Mladí lidé po odchodu z náhradní rodinné a ústavní péče .....	4
Specifika práce s lidmi bez domova se zaměřením na lidi žijící mezi ulicí, azylovým domem a ubytovnou .....	8
Lidé se zdravotním postižením .....	17
Lidé s duševním onemocněním a duální diagnózou .....	22
Senioři .....	30
Zdroje .....	38
Tabulky.....	00

Tento sešit se věnuje specifikům práce s vybranými cílovými skupinami sociálního bydlení, jako jsou mladí lidé po odchodu z náhradní rodinné a ústavní péče, senioři, lidé se zdravotním postižením, lidé bez domova a další. Pro sociální pracovníky je důležité mít rozdíly při práci s těmito skupinami stále na paměti, aby jim nabízeli podporu ve formě a rozsahu, který bude pro jejich konkrétní situace optimální. Důležitým aktérem při práci s uvedenými cílovými skupinami jsou neziskové organizace, které mohou pomáhat saturovat specifické potřeby klientů.

# MLADÍ LIDÉ PO ODCHODU Z NÁHRADNÍ RODINNÉ A ÚSTAVNÍ PÉČE

Michal Ďord'

## Klíčová sdělení

- Jedním z rizik spojených s odchodem mladých lidí, u nichž byla ukončena náhradní péče z důvodu zletilosti, může být nedostatek přirozených zdrojů podpory ze strany vlastní rodiny a příbuzných, pokud s nimi nebyly vazby udržovány i v průběhu náhradní péče. Děti, které opouštějí ústavní zařízení, nemusí být také dostatečně připraveny na samostatný život v běžném prostředí oproti dětem, které opouštějí náhradní rodinné prostředí, v němž péče o svěřené dítě probíhá v podmínkách podobných těm v běžných rodinách. Vzhledem k těmto rizikům narůstá potřeba podpory a doprovázení mladých lidí opouštějících náhradní péči ze strany profesionálů při postupném osamostatňování.
- Sociální pracovníci<sup>1</sup> spolupracují s mladými lidmi dlouhodobě za účelem vybudování důvěry, aktivně s nimi navazují kontakt v pravidelných intervalech – ideálně již během jejich pobytu v náhradní rodinné nebo ústavní péči – a vyhledávají pro ně další zdroje podpory, ať již v podobě neformální podpory či odborných služeb, které zvyšují jejich šanci na sociální začlenění a získání trvalého bydlení.

## Úvod do tématu

Mladí lidé opouštějící náhradní rodinnou nebo ústavní péči jsou jednou z cílových skupin sociálního bydlení, které výrazně vyšší měrou hrozí chudoba, sociální vyloučení a ztráta bydlení z důvodu dosud „*neexistující komplexního, státem financovaného a odborně garantovaného systému následné podpory, který by překlenoval období života mladého člověka před a po odchodu z ústavní nebo náhradní rodinné péče.*“<sup>2</sup> Podle organizace Naděje, která poskytuje podporu lidem bez domova, třetina všech

<sup>1</sup> Pracující s cílovou skupinou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §92 písm. b) „Koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky“.

<sup>2</sup> Běhounková (2012: 166–167).

jejich klientů měla zkušenost s ústavní péčí, přičemž téměř polovině z nich bylo 26 let a méně.<sup>3</sup>

Mladí lidé mezi 16–26 lety, kteří se ocitnou v nepříznivé sociální situaci spojené s bytovou nouzí v souvislosti s odchodem z náhradní rodinné a ústavní péče, se mohou potýkat s následujícími obtížemi:

- Komplikovanější vyrovnávání s minulostí, náročnější orientace ve vztazích k biologickým rodičům a rodině
- Nízká důvěra k dospělým osobám způsobená pobytem v ústavní péči
- Nízká míra sociálních kontaktů vyplývající z prostředí, ve kterém cílová skupina žila/žije (týká se zejména dětí z ústavní péče)
- Nižší míra adaptace na samostatný život/přirozené prostředí
- Snížená schopnost komunikace o problémových, krizových situacích způsobená nedůvěrou v dospělé a obavou z trestů (týká se zejména dětí z režimových zařízení ústavní péče)
- Pocity osamění způsobené změnou životního prostředí

Riziku ztráty bydlení sociální pracovník předchází včasným zahájením spolupráce s pracovníky vykonávajícími agendu SPOD a samotnými mladými lidmi v náhradní péči při získávání informací o budoucí možné potřebě a zdrojích podpory po dosažení zletilosti.

Důležité je zmínit, že v zájmu této cílové skupiny by se měli účastnit také pracovníci OSPOD, sociální kurátoři, ale i jiní sociální pracovníci, kteří jsou s těmito mladými lidmi v kontaktu, střednědobého plánování sociálních služeb či obdobných platform. Zde by měli prosazovat rozvoj sítě podpůrných sociálních služeb na místní úrovni pro tuto cílovou skupinu včetně potřeby dostupnosti sociálního bydlení.

---

<sup>3</sup> „Při zkoumání zkušeností s dětskou institucí u dvou set klientů dvou denních center v Praze v roce 2013 jsme došli k překvapivému výsledku: téměř polovina klientů mladších 26 let má takovou zkušenost: 28 % všech dotazovaných klientů má životní zkušenost dětské instituce, 48 % mladších 26 let klientů má životní zkušenost dětské instituce, 22 % starších 26 let klientů má životní zkušenost dětské instituce, 23 % z nich je bez domova méně než rok, 31 % z nich je bez domova déle než rok.“ (Hradecký, 2015: 17, online)



## Problémová místa, rizika a možná řešení

Sociální pracovník má možnost navštívit dítě ještě v náhradní péči a společně s ním se domlouvat na dalších krocích, které jej čekají po opuštění náhradní péče. Od tohoto sociálního pracovníka se očekává, že bude spolupracovat s pracovníkem OSPOD, který by měl oblast odchodu dítěte z náhradní péče a postupné osamostatňování zahrnout do vyhodnocení situace dítěte, při němž bude hledat dostupné zdroje pomoci a podpory. Zároveň by měl kroky k postupnému osamostatňování (i v oblasti bydlení) zahrnout do individuálního plánu ochrany dítěte, který lze kromě klienta a jemu blízkých osob (pěstounů či pracovníků z ústavního zařízení) sestavovat i ve spolupráci se sociálním pracovníkem, který případně převezme podporu dítěte po dosažení jeho zletilosti za předpokladu, že tuto podporu bude mladý dospělý potřebovat.

Dalším zdrojem informací pro sociálního pracovníka je hlášení o nadcházejícím propuštění dítěte ze zařízení doručované ve lhůtě nejméně šesti měsíců předem (§ 24 odst. 1 písm. k) zákona č. 109/2002 Sb. – „ředitel je povinen umožnit dítěti, které má být propuštěno ze zařízení z důvodu zletilosti, jednání se sociálním pracovníkem“). Nezřídká informují sociálního pracovníka rodiče, kteří sami patří mezi jeho klienty, a mají přitom děti v ústavní výchově. Problémem ve využívání služeb sociálního pracovníka může být postoj samotného klienta. Někteří mladiství žijí po dobu ústavního pobytu v představách o svobodném a bezproblémovém životě, který je čeká po odchodu z ústavního zařízení. Chtějí si vyzkoušet život „na vlastní pěst“ a sociální pracovník pro ně představuje překážku na této cestě.<sup>4</sup> Pro sociálního pracovníka je důležité včasné navázání vztahu s klientem a zahájení kontinuální sociální práce. Společně s pracovníkem SPOD navštěvuje sociální pracovník budoucího klienta v zařízení, aby s ním navázal užší osobní kontakt. První návštěva by měla být uskutečněna spíše neformálním způsobem. Sociální pracovník po vzájemném představení zahajuje rozhovor, na úvod se doporučují neutrální témata, během kterých má klient možnost se uvolnit. Z prvního setkání by si měl sociální pracovník odnést potřebné informace a klient ujištění, že se má na koho obrátit. Sociální pracovník s klientem jedná o jeho plánech po odchodu ze zařízení a bere při tom v úvahu všechny aspekty situace mladého člověka.<sup>5</sup>

Je velmi žádoucí, aby sociální pracovník spolupracoval rovněž se členy doprovázejícího týmu, především s jeho klíčovým pracovníkem (v kontextu této metodiky jím může být sociální pracovník poskytující podporu v sociálním bydlení), nebo se sociálním pracovníkem, ke kterému má klient největší důvěru (může se jednat např. o zaměstnance ústavního zařízení). Situaci zletilého je možné úspěšně řešit prostřednictvím případové konference. Dítě tak získává příležitost seznámit se s úlohou sociálního pracovníka v jeho budoucím životě a samostatně se rozhodnout, zda ji přijme.

<sup>4</sup> Pěnkava (2012), online.

<sup>5</sup> Kolektiv autorů (2010), online.

Pokud klient udržuje kontakt se sociálním pracovníkem i po opuštění náhradní péče, jedná se o dobrý signál navázané spolupráce. Sociální pracovník pravidelně navštěvuje nebo jiným způsobem kontaktuje klienta v jeho novém působišti (rodině, sociálním bytě, ubytovně, internátu školy, v domě na půli cesty, azylovém domě), zajímá se o jeho situaci a dojednává s ním a s dalšími zainteresovanými subjekty, např. sociálními pracovníky poskytujícími podporu v sociálním bydlení, další kroky. Časový horizont spolupráce není nijak vymezen, záleží na dohodě s klientem. Sociální pracovník ukončí spolupráci, pokud o ni klient prokazatelně nemá zájem a pokud například opakovaně ignoruje konkrétní výstupy ze spolupráce se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník by přesto neměl případ uzavřít úplně. Jako optimální se jeví, když klienta po určitém časovém odstupu kontaktuje, aby zjistil aktuální situaci. Je potom plně na klientovi, zda využije takového kontaktu k navázání nové spolupráce.<sup>6</sup> Vhodné je nabídnout klientovi stálou nabídku – pokud bude cokoli potřebovat, může se na sociálního pracovníka kdykoli obrátit. Nežádá se tak stává, že se klient na sociálního pracovníka obrací poté, co se mu vstup do dospělého života nepodařil plně podle jeho představ.

Dále sociální pracovník hledá potenciální poskytovatele služeb<sup>7</sup>, kteří by mohli dospívajícímu či mladému dospělému pomoci k postupné nezávislosti. Sociální pracovník rovněž může působit na kraj nebo obec, aby v rámci svého střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb zajistila dostupnost a/nebo potřebné kapacity služeb určených pro cílovou skupinu mladí lidé po odchodu z náhradní rodinné a ústavní péče a na stávající poskytovatele sociálních služeb, aby rozšířili věkovou hranici osob, kterým službu nabízí, a umožnili tak mladým dospělým tyto jinak nedostupné služby (typicky např. azylový dům) využívat.

## Otázka k zamyšlení

- Jaké jsou možnosti zahájení včasné spolupráce s mladými lidmi po odchodu z náhradní rodinné a ústavní péče?
- Jakými způsoby může sociální pracovník vzbudit v klientovi důvěru?
- Jaká jsou další zdroje podpory při práci s mladými lidmi po odchodu z náhradní rodinné a ústavní péče?

<sup>6</sup> Kolektiv autorů (2010), online.

<sup>7</sup> Všechny tyto služby je možno vyhledat v Registru poskytovatelů sociálních služeb (2018), online.

# SPECIFIKA PRÁCE S LIDMI BEZ DOMOVA SE ZAMĚŘENÍM NA LIDI ŽIJÍCÍ MEZI ULICÍ, AZYLOVÝM DOMEM A UBYTOVNOU

Ilja Hradecký

## Klíčové sdělení

- Smyslem sociální práce s lidmi bez domova je vyhledávat je v terénu, minimalizovat rizika jejich způsobu života a motivovat a doprovázet je k sociálnímu začlenění prostřednictvím bydlení v bytě.
- Typickými úkony jsou: navštěvování lokalit, kde lze předpokládat pobyt lidí bez domova, oslovení osob a skupin osob, navázání kontaktu, rozhovor a nabídka sociálních a jiných služeb k řešení osobní situace klientů.
- Základní metodou terénní sociální práce je práce případová, často se prolínající s prací skupinovou.
- Pro terénní sociální práci s lidmi bez domova jsou relevantní jen některé skupiny z kategorií ETHOS<sup>8</sup>, především osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování, osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny, osoby žijící na nezákonně obsazeném pozemku a osoby v nezákonně obsazené budově.

## Úvod do tématu

*Bezdomovství je složitým společenským problémem. Nejde o statický jev, ale o dynamický proces v prostoru i čase. Strategie přežití vede lidi bez domova ke střídání míst krátkodobě v průběhu dne i dlouhodobě v průběhu roku (a let). Přes den se pohybují v místech, ve kterých očekávají naději na obživu, na noc vyhledávají bezpečí k spánku,*

<sup>8</sup> ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR (ETHOS, 2007, online); Evropská observatoř bezdomovství (EOH, 2018, online) vytvořila pro Evropskou federaci národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA, 2018, online) v letech 2004–2007 European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (= ETHOS), která je k použití v členských státech Evropské unie.

V letech 2005–2007 dopracovala skupina odborníků typologii a definici pro prostředí České republiky včetně komentáře k národním subkategoriím (ETHOS, 2007, online).

často se uchylují do míst, kde jsou skryti před nepohodou počasí i před lidmi. V teplejších obdobích si mnozí vystačí v přírodě, v chladných navštěvují noclehárny.

Lidé bez domova se obvykle pohybují mezi různými formami bydlení a nebydlení, střídají spaní venku, ve veřejném prostoru, s krátkodobými pobyty hlavně v chladných obdobích u příbuzných a přátel nebo v ubytovnách. Využívají také nízkoprahových denních center. Neobvyklé nejsou pobyty ve vězení nebo ve zdravotnickém zařízení. Někteří lidé *procházejí opakovanými epizodami bezdomovství*, např. ženy zakoušející domácí násilí mohou od násilníka opakovaně odejít k přátelům, do ubytovny nebo do azylového domu pro ženy.<sup>9</sup>

Pro specifickou práci s lidmi bez domova jsou relevantní zejména některé životní situace, jak je uvádí evropská typologie ETHOS<sup>10</sup>:

- lidé přežívající a přespávající na ulici nebo na jiných veřejných a veřejně přístupných místech (kategorie 1.1),
- lidé bez obvyklého bydliště, kteří využívají nízkoprahové noclehárny (kategorie 2.1),
- lidé žijící na nezákonně obsazeném pozemku (kategorie 8.3),
- lidé v nezákonně obsazené budově, ve squatu (kategorie 8.2).

Lidé bez domova v uvedených životních situacích jsou vystaveni mnoha vnějším a vnitřním vlivům a rizikům, jedná se zvláště o nevyhovující nocování; špatnou výživu, malnutrici, mnohdy několikadenní hladovění; velkou míru zdravotního rizika (návykové látky, různé formy infekčních onemocnění, zažívací, dýchací, kožní potíže, popáleniny a další úrazy); častější trestnou činnost, stávají se obětí i pachatelem; velká míra sociálního vyloučení, častá osamělost; výrazná frustrace doprovázená nízkou frustrační tolerancí, demotivace a beznaděje; únik k alkoholismu.

Extrémně se jeví vnitřní a vnější vlivy a rizika u lidí přežívajících a přespávajících na ulici nebo na jiných veřejných a veřejně přístupných místech (kategorie 1.1). Jsou to *lidé, kteří nemají možnost ukrýt se 24 hodin denně před nepřízní počasí kdekoli uvnitř*. K výše uvedeným vlivům a rizikům se řadí navíc: absence bezpečí; nepřízeň počasí, chlad, déšť, sníh, vítr, mráz; sebezničující životospráva; omezený přístup k pitné vodě; omezené možnosti osobní hygieny, zejména mytí a praní; omezený přístup ke zdravotní péči, často řešený až v akutním stavu zdravotnickou záchrannou službou; nedostatek odpočinku, nedostatek spánku a jeho špatná kvalita; znepokojování ve spánku ze strany bezpečnostních agentur a strážníků; prakticky nemožný přístup k zaměstnání

<sup>9</sup> Viz Edgar, Meert (2006).

<sup>10</sup> Více viz Hradecký (2007).

a k výdělku (nemají adresu, nemají možnost odpočinku po práci); drobná neorganizovaná kriminalita z nouze, například krádeže potravin; odpor veřejnosti, verbální a fyzická agrese okolí. Osoby spící venku se bohužel také stávají obětí kriminality, včetně vražd.

Lidé bez obvyklého bydliště, kteří využívají nízkoprahové noclehárny<sup>11</sup> (kategorie 2.1) mají možnost nocování na lůžku a osobní hygieny. Služby noclehárny však nejsou pobytové, jsou ambulantní, proto neposkytují možnost 24hodinového ubytování. *Noclehárna je zpravidla prvním, v daném období často jediným záchytným bodem k sociálnímu začlenění. Mezi těmito lidmi jsou takoví, kteří oscilují mezi různými životními situacemi, zejména mezi přežíváním na ulici a využíváním noclehárny. Rizika jsou obdobná jako u lidí užívajících veřejné prostory. V podobné situaci jsou lidé, kteří v zimní sezoně užívají k přenocování místnosti bez lůžek, takzvané „teplé židle“, často jsou jimi prostory nízkoprahových denních center.*<sup>12</sup>

V životní situaci o málo lepší jsou lidé v životní situaci „bez bytu“ podle ETHOS:

- lidé v azylových domech s krátkodobým ubytováním (kategorie 3.1 a 7.1),
- lidé ve veřejných ubytovnách s přechodným ubytováním, kteří nemají vlastní bydlení (kategorie 3.2),
- ženy ubytované krátkodobě na přechodnou dobu v azylovém domě z důvodu ohrožení domácím násilím (kategorie 4.1).

Ze způsobu života lidí bez domova, kdy si *uspokojují své biologické potřeby jen příležitostně* a často jen náhradním způsobem, vyplývá *těžká udržitelnost zdravé životosprávy*. Potřebu spánku, tepla a bezpečí nemůže uspokojit přebývání venku. Nejčastějšími zdravotními problémy u bezdomovců jsou vedle diagnostikovaných nebo nediodagnostikovaných psychických poruch hlavně nemoci dýchací soustavy a nemoci kůže a podkožního vaziva. Monitoring zdravotního stavu osob bez domova v terénu ukázal *naléhavost mezioborové spolupráce terénní sociální práce se zdravotní péčí přímo v terénu.*<sup>13</sup>

<sup>11</sup> Noclehárna podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 63, a vyhlášky č. 505/2006 Sb. § 28.

<sup>12</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 61, a vyhláška č. 505/2006 Sb. § 26.

<sup>13</sup> Šupková (2007).

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Základním úkolem je rozhodnutí, jaké řešení chce, umí a může sociální pracovník pracující v terénu člověku nebo lidem bez domova nabídnout, a v jakém časovém rozmezí. Rámec možné nabídky je tvořen dostupností sociálního bydlení, sítí sociálních služeb a případných dalších možností.

Optimálnější řešení představuje *bydlení především*<sup>14</sup> (*housing first*), tj. nabídka bydlení v bytě bez předchozích podmínek, s cílem udržení tohoto bytu. Klientovi je v bydlení poskytována individuálně nastavená podpora; klienti dosahují vysoké úspěšnosti udržení bydlení.<sup>15</sup>

Další varianty jsou:

- forma prostupného bydlení<sup>16</sup>, tj. prostřednictvím „tréninkového“ bydlení, bydlení s podporou poskytovatele sociálních služeb apod., s cílem přechodu do běžného, zpravidla nájemního bydlení,
- poskytnutí pobytové sociální služby, například azylového domu, domu na půli cesty, sociální rehabilitace aj., s cílem dosažení bydlení v bytě podle stupňového modelu sociálního začlenění,
- poskytnutí pobytové služby sociální péče, tj. domova pro seniory, domova se zvláštním režimem, domova pro osoby se zdravotním postižením, v případě, kdy to vyžaduje zdravotní stav nebo věk člověka,
- jiné specifické řešení (např. hospitalizace s následným využitím některé z předchozích možností).

Důležitým úkolem je *sociální práce v terénu*. Jde o vymezení lokalit, ve kterých lze lidi bez domova vyhledat. Je potřebná součinnost s různými aktéry, kteří s nimi přicházejí do kontaktu. Jsou to zejména poskytovatelé sociálních služeb, především terénních programů, nízkoprahových denních center a nocleháren, strážníci městské policie a také klienti relevantních sociálních služeb. Indikovanou lokalitu navštíví sociální pracovník k provedení depistáže. Mnohé lokality užívané lidmi bez domova objeví zkušený sociální pracovník intuitivně, jiné zastihne při své práci na pochůzce náhodně.

Sociální pracovník v terénu se pohybuje v první linii, zůstává tam bez zázemí. Nemá prostor, kterým by mohl ve své práci disponovat, čas kontaktu a dobu jeho trvání může

<sup>14</sup> Viz Pleace (2017).

<sup>15</sup> Viz Sešit 1; srovnej např. Padgett, Henwood, Tsemberis (2016).

<sup>16</sup> Viz Snopek, Matoušek (2014); Sládek, Snopek (2014).

ovlivnit jen omezeně. *Osamělost je možné eliminovat prací ve dvojici nebo v trojici.* Přitom je vhodné, aby pracovníci z terénu měli vhodné zázemí v návazné ambulatní nebo pobytové službě určené téže cílové skupině.

Při návštěvě zvolené lokality v terénu musí sociální pracovník nejprve rozhodnout, zda osoba, kterou chce oslovit, je bez domova. Některými výraznými poznávacími rysy vzhledu jsou celková zanedbanost zevnějšku doprovázená zápachem, nemyté vlasy, neobvykle kombinované ošacení, v zimě nezvykle mnoho vrstev oděvů, nezbytná zavazadla, různé tašky, vozík z prodejny, vyřazený kočárek. Často je patrná kombinace několika uvedených atributů. Rozpoznání podle těchto znaků však nemusí být vždy jednoznačně zaručené.

Sociální pracovník by si měl být vědom rizik, jež souvisí s prostředím, ve kterém se pohybuje, a měl by být schopen je adekvátně vyhodnocovat. Typickými riziky prostředí jsou například rizika infekce nebo úrazu, které mohou vyplývat ze špatného technického stavu nebo statiky budovy a také z prostředí, ve kterém se hromadí odpady, zahnívajících zbytky, fekálie, a často zde také pobývají zvířata, ať už neovládaní psi, nebo třeba krysy.

Dále by měl sociální pracovník s ohledem na případná rizika v daném okamžiku posoudit i velikost a složení skupiny klientů, především pak vykazují-li klienti zjevné známky opilosti či otevřené agresivity. Vyhodnocení situace rozhodne o tom, zda je vhodná chvíle navázat s klienty kontakt právě teď.

Sociální pracovník pracující v terénu bývá prvním, kdo lidi bez domova aktivně vyhledá a přátelsky osloví, kdo se o člověka zajímá. Při prvním kontaktu s neznámou osobou musí umět navázat lidský vztah, zvolit laskavý přístup, snažit se získat důvěru. Cílem prvního kontaktu je eliminovat psychické překážky a motivovat ke spolupráci. Záměrem je dále zjištění jeho konkrétní situace a jeho základních potřeb.

Vhodné je, aby byl připraven *poskytnout i materiální pomoc.* Podle místních podmínek, podle počasí, denní doby apod., může být vybaven potravinami, kávou, vitamínovými doplňky stravy, zdravotnickými pomůckami první pomoci, dezinfekčními přípravky, hygienickými potřebami, příkrývkami atd. Nabídkou praktické hmotné pomoci si může usnadnit cestu k rozhovoru. První kontakt je významný, klient má vnímat, že sociální pracovník má o něho opravdový zájem, že přistupuje s respektem k jeho osobnosti. Velmi důležitá je atmosféra při setkání.

Rozhovor je základním prostředkem v terénní sociální práci. Jeho cílem je objektivně *posoudit sociální situaci klienta a informovat ho o možnostech, jak ji upravit.* Pro vedení rozhovoru zpravidla chybí prostor, kde by mohl být sociální pracovník s klientem nerušeně sám, musí využít možnosti, které každá nová situace nabízí.

Rozhovor má dát příležitost oslovenému člověku, aby se jej aktivně účastnil, aby vyjádřoval své myšlenky a postoje. Sociální pracovník si přitom ověří, jak informace pochopil. Rozhovor má být připraven s předem určeným cílem a účelem. V terénní práci je vhodné volit model částečně standardizovaný, kdy jsou připravené otázky, ale je ponechán dostatečný prostor pro osloveného člověka. Rozhovor by měl mít předem vymezený postup, aby sociální pracovník získal důležité informace a mohl relevantně reagovat. Sociální pracovník je zpravidla sám aktivní v rozhovoru, především při prvním kontaktu. Při následných setkáních lze doporučit rozhovor více řízený, aby sociální pracovník mohl komplexně posuzovat situaci klienta.<sup>17</sup>

Sociální pracovník se setkává s různými situacemi lidí žijících venku. S úmyslem pomoci řešit jejich problémy, zejména akutní, je doprovází na úřady, do ambulantních nebo pobytových zařízení sociálních služeb, do zdravotnických zařízení. To platí v případě, že tyto činnosti evidentně přesahují aktuální možnosti a schopnosti oslovených lidí nebo je nutno překonat jejich psychickou bariéru.

Je žádoucí, aby sociální pracovník získal *zpětnou vazbu od klienta* přímo z jeho reakce na současný kontakt, při dalším kontaktu sledováním, jak se sdělenými informacemi umí a může nakládat.

Dalšími důležitými záměry a úkony sociálních pracovníků v terénu jsou také pomoc při snižování rizik klientů, zejména zdravotních, podpora klienta při udržení jeho sociálních schopností a dovedností a jejich rozvoj, motivace klienta k udržení nebo obnovení vztahu k jeho rodině a podpora při navazování a rozvoji perspektivních sociálních vztahů.

*Terénní sociální práce je tvůrčí činností.* Sociální pracovník má možnost vytvářet nebo nabízet svým klientům příležitosti. Při práci v terénu se setkává s různými nečekanými okolnostmi a ocitá se v neobvyklých situacích, vynalézavým způsobem musí překonávat řadu objektivních i subjektivních překážek. Přitom má mít na mysli cíle své práce.

*Základní metodou terénní sociální práce je práce s jednotlivcem,* práce případová. Po prozkoumání situace a rozhodnutí vstoupit do procesu a zahájit intervenci je nutno vymežit problém a stanovit si pracovní hypotézu. Tato sociální intervence se opírá především o rozhovor. Sociální pracovník v terénu také zpravidla zjišťuje, jakou návaznou speciální službu klient potřebuje, a pomůže mu do ní vstoupit. Závěrečnou fází je ukončení, které v práci s danou cílovou skupinou nemusí být konečné.<sup>18</sup>

Při rozhovoru je v terénní práci s lidmi bez domova zvlášť důležité *sledovat nonverbální projevy* a vyhodnocovat je ve vztahu k vyřčeným sdělením. Mezi lidmi bez domova je

<sup>17</sup> Janoušková, Nedělníková (2008), online.

<sup>18</sup> Havránková (2003).



určitý podíl osob s psychickými poruchami a různou úrovní rozumových schopností, což se nemusí jasně projevit při prvním setkání. Případný nesoulad verbálního a neverbálního projevu to může naznačit.

Sociální pracovník v terénu se nejčastěji setkává s osobami v chronické krizi, vzniklé nedostatečným nebo neadekvátním řešením v akutním stadiu. Někdy souvisejí s mezilidskými vztahy. Častými důvody bývají neuspokojivé sociální okolnosti, chudoba, ztráta zaměstnání, domácí násilí, ztráta bydlení. Krizová intervence zase vyžaduje odhad situace a její posouzení, stanovení pracovní hypotézy a intervence. Intervence pak vyžaduje zapojení odborníka, psychologa nebo psychiatra, nejlépe v ambulantním zařízení.<sup>19</sup>

Lidé bez domova obvykle vyhledávají společenství jiných a vytvářejí skupiny sice dobrovolné, ale vynucené podobnou sociální situací. Jsou to sociální skupiny náhradní, ve kterých jejich členové hledají hodnoty, které nenacházejí v přirozeném prostředí rodiny, život ve skupině jim nahrazuje chybějící vztahy. Sociální pracovník v terénu tedy přichází do styku se skupinou, která se vytvořila spontánně. Protože tyto skupiny vznikají účelově, bývají málo stálé, jejich členové migrují mezi různými skupinami v prostoru i čase. Každý člen skupiny má k řešení své individuální problémy, proto se v důsledku skupinová práce rozpadá na práci případovou a prolíná se s ní.

Sociální pracovník v terénu je v první linii sociální práce. Prostředí, ve kterém pracuje, mu umožňuje jen velmi omezeně ovlivnit soukromí k rozhovoru a dobu trvání kontaktu. Nejčastěji používanou metodou je případová práce s jednotlivcem – práce s rodinou je méně obvyklá, zpravidla ve specifických podmínkách. Práce se skupinou se prolíná s prací případovou a často v ni přechází. Nepřímá práce (depistáž, monitoring) vytváří podmínky pro práci přímou. Důležitá je spolupráce, i mezioborová, a vytváření sítí.

*Monitorování lokalit* je nepřímou činností. Představuje pravidelné sledování vybrané lokality v určeném časovém období. Smyslem je zaznamenat pohyb nebo přebývání osob z cílové skupiny k pochopení jejich chování, porozumění jejich oblíbeného prostředí a sledování vzájemného vlivu prostředí a chování těchto osob.

Spolupráce v terénu vyžaduje vzájemnou komunikaci pracovníků působících v různých organizacích. Důležitými možnými partnery pro spolupráci jsou vedle sociálních služeb zdravotnická zařízení, sociální kurátoři, protidrogový koordinátor a další osoby působící v oblasti sociální integrace lidí bez domova.

V přímé práci je nutno počítat také se specifickými situacemi. Část lidí žijících na ulici jsou osoby závislé na alkoholu a drogách – při práci s nimi sociální pracovník musí

---

<sup>19</sup> Lucká (2003).

předpokládat a očekávat řadu možných problémů, například nesoustředěnost na rozhovor, verbální invectivy, případně agresi. Mnozí lidé bez domova mají komunikační problémy. Chybně přijímají informace, dedukují z nich irelevantní závěry. Při podezření na tuto poruchu lze jen doporučit, aby sociální pracovník požadoval opakování sdělených informací. Introvertního a mlčenlivého klienta je nutno povzbuzovat ke komunikaci pokládáním vhodných otevřených otázek, důležitá je přitom trpělivost. V mnoha případech se sociální pracovník v terénu setkává s nespolehlivostí svého klienta. Předpokladem pro úspěšné jednání je pak rozhodnost a trpělivost sociálního pracovníka. V některých případech je třeba počítat s nedůvěrou lidí bez domova k sociálnímu pracovníkovi.

Ve všech případech je úkolem sociálního pracovníků v terénu motivace, posílení silných stránek klienta, pomoci mu získat náhled na situaci, podpořit ho při řešení, zaujmout roli prostředníka, pomocníka, poradce.<sup>20</sup>

*Pan Jan (21 let) byl nalezen v lese v provizorním přístřešku. Byl přiveden do noclehárny, navštěvoval denní centrum. Byl mu vyřízen invalidní důchod ve výši kolem 4600 Kč na lehkou mentální retardaci. Sociální pracovnice se dozvěděla, že je vyučen v oboru lesní výroba, krátce byl zaměstnán jako pomocná síla, ale na práci nestačil a přišel o ni. Matka rodinu opustila, s otcem alkoholikem docházelo k hádkám, otec syna bil. Pan Jan se v afektu s otcem popral. Následoval jeho útěk do lesa.*

*V zimě, po delším čase se znovu objevil v denním centru. Okradl ho otec, okrádali ho druzí bezdomovci. Za pomoci sociální pracovnice podal žádost o chráněné bydlení v místní organizaci, ale nebylo volné místo. Pro druhou organizaci v místě poskytující pobytové služby „nebyl cílovou skupinou“. Z ubytování v chráněném či podporovaném bydlení někoho, kdo je osoba bez domova, ovšem obě zařízení vyjádřily obavy.*

*Během této doby započalo řízení o omezení svéprávnosti. Domovská obec se odmítala stát opatrovníkem s odkazem na to, že by jím měl být otec, který se ovšem opíjel, syna bil a připravil ho o invalidní důchod. Do toho klient obdržel předžalobní upomínku k zaplacení dluhu od jisté vymáhací firmy. Ta naštěstí vymáhání zastavila, jakmile se dozvěděla o možném omezení svéprávnosti a o záměru požádat soud o zpětnou anulaci smlouvy s operátorem z důvodu mentálního stavu klienta.*

<sup>20</sup> Janoušková, Nedělníková (2008), online.

*Na městský byt ani na podporované bydlení se nedalo čekat, protože pravidelní klienti denního centra začali pana Jana šikanovat. Kromě okrádání také verbálně, někteří klienti mluvili dokonce o fyzickém napadání za nepřítomnosti personálu. Přestože pan Jan není pro místní azylový dům typickým představitelem cílové skupiny, podařilo se ho s jeho souhlasem ubytovat. Pan Jan opakovaně sděluje sociálnímu pracovníkovi, že nechce nikde pracovat a invalidní důchod 4600 Kč mu stačí. Získat podporované nebo chráněné bydlení se nedaří. Je to příběh s otevřeným koncem.*

## Otázky k zamyšlení

- Která místa ve vaší obci, ve vašem obvodu, na vašem území jsou nebo mohou být atraktivní pro lidi bez domova? Kde jsou nebo mohou být ve dne, kde přespávají nebo mohou přespávat?
- S jakými riziky se můžete setkat na těchto místech?
- Jaká největší specifika musíte mít na zřeteli při práci s klienty v sociálním bydlení, kteří mají zkušenost s životem „na ulici“ či v sociálních službách?

# LIDÉ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Marcela Brodilová

## Klíčová sdělení

- Kategorie osob se zdravotním postižením je jednou z hlavních skupin ohrožených vyloučením z bydlení.
- Osoby se zdravotním postižením mají často zvláštní potřeby při užívání bytů, neboť se jedná o různé typy zdravotních postižení.
- Plnění závazků osob se zdravotním znevýhodněním se doporučuje kompenzovat prostřednictvím dalších osob, a to především pomocí neformálních zdrojů pomoci, případně prostřednictvím asistenční sociální služby podle povahy znevýhodnění konkrétní osoby.
- Na trhu s bydlením je nedostatek bezbariérových bytů.
- Základním doporučením u všech typů zdravotního postižení je přistupovat k jednání s klientem s respektem, ochotou a trpělivostí.

## Úvod do tématu

Jednou z důležitých skupin domácností ohrožených sociálním vyloučením v oblasti bydlení je kategorie osob se zdravotním postižením. Může se přitom jednat i o kombinaci zdravotního postižení s dalšími faktory (tedy o osoby se zdravotním postižením – samoživitelky a samoživitele, lidi dále znevýhodněné na trhu bydlení z důvodu své národnosti, etnicity či náboženství, mladistvé a mladé, opouštějící ústavní výchovu nebo pěstounskou péči, nízkopříjmové domácnosti, potenciální osoby bez domova atp.). Vzhledem k omezenosti zdrojů příjmů těchto osob může být jejich schopnost obstarat a udržet si bydlení za standardních podmínek omezená.<sup>21</sup>

V tomto textu vymezujeme osobu se zdravotním postižením jako tu, jejíž tělesné, smyslové a/nebo duševní schopnosti či duševní zdraví jsou odlišné od typického stavu a lze oprávněně předpokládat, že tento stav trvá déle než 1 rok. Odlišnost od typického stavu musí být takového druhu či rozsahu, že obvykle způsobuje omezení nebo faktické znemožnění společenského uplatnění dané osoby.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025 (2015: 10).

<sup>22</sup> Český statistický úřad (2013), online.

S ohledem na svou situaci mají osoby se zdravotním postižením často *potřeby při užívání bytů specifické s ohledem k druhu svého zdravotního postižení*. ČSÚ<sup>23</sup> uvádí, že z celkového počtu obyvatel České republiky bylo 10,2 % osob se zdravotním postižením, což činí celkem 1 077 673 osob. Provedené šetření se zaměřilo na sedm základních typů zdravotního postižení<sup>24</sup> (tělesné, zrakové, sluchové, mentální, duševní, vnitřní a jiné), z čehož vycházíme i pro účely tohoto textu.<sup>25</sup>

### **Kompenzace zdravotního znevýhodnění<sup>26</sup>**

V případech, kdy k neplnění závazků dochází z důvodu závažnějšího zdravotního postižení (psychického, fyzického, mentálního), je žádoucí zabezpečit plnění závazků osob se zdravotním znevýhodněním prostřednictvím dalších osob. Osvědčuje se kontaktovat především *neformální zdroje pomoci* (rodinné příslušníky, příbuzenské sítě); pokud nejsou k dispozici, nebo nemají kapacity, je vhodné zprostředkovat této osobě službu osobní asistence popřípadě jiné terénní či ambulantní sociální služby podle povahy jejího znevýhodnění.

V případě, že je tato osoba příjemcem dávek na bydlení, je možno využít *institutu zvláštního příjemce* například obecním úřadem (u dávek důchodového zabezpečení, nemocenského pojištění, sociálních dávek).<sup>27</sup> Tento institut lze rovněž využít u dávek na bydlení, respektive k zajištění přímé úhrady nákladů na bydlení, aby nedocházelo k dalšímu zadlužování příjemců dávek.<sup>28</sup> Je-li narušena schopnost právně jednat, stanoví zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (v části první, Hlava II, díl 2, oddíl 2) tzv. *podpůrná opatření*, jejichž smyslem je podpora osob, které nejsou schopny se o sebe plně

<sup>23</sup> Český statistický úřad (2013), online.

<sup>24</sup> Český statistický úřad (2013), online.

<sup>25</sup> Potřebám osob s duševním onemocněním se specificky věnuje následující kapitola.

<sup>26</sup> Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová (2015: 47), online.

<sup>27</sup> Pro dávky důchodového pojištění upravuje tento institut zák. č. 582/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, pro dávky nemocenského pojištění je to zák. č. 189/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Pro dávky státní sociální podpory je takový postup možný podle zák. č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, a pro dávky pomoci v hmotné nouzi podle zák. č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>28</sup> Je nutné upozornit, že v rámci všech nepojištných systémů platí obecně zásada, že sociální dávky nelze poskytovat na úhradu dluhů osoby a ani se k dluhům nepřihlíží (tzn. započítávají se pro účely nároku a výše dávek celkové příjmy, i když je na tyto příjmy stanoven výkon rozhodnutí). Co se týká samotného výkonu rozhodnutí u nepojištných sociálních dávek, řeší tuto problematiku zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Podle tohoto předpisu výkon rozhodnutí nepodléhá dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči, dávky pomoci v hmotné nouzi, z dávek státní sociální podpory příspěvek na bydlení a jednorázově vyplácené dávky státní sociální podpory a pěstounské péče. Pokud však příjemci přijdou tyto dávky na bankovní účet, stanou se z nich finanční prostředky vlastníka účtu a na ty již lze provést exekuci kromě zákonem stanovené nezabavitelné částky, kterou je bankovní instituce povinna vlastníkově účtu ponechat k dispozici (v praxi bankovní instituce toto nezabavitelné minimum ponechávají k dispozici jen jednorázově, ne tedy každý měsíc).

postarat. Jedná se o předběžné prohlášení (ust. §§ 38–44 citovaného zákona), nápomoc při rozhodování (ust. §§ 45–48 citovaného zákona) a zastoupení členem domácnosti (ust. §§ 49–54 citovaného zákona). Všechna tato opatření je třeba použít přednostně před omezením svéprávnosti (ust. §§ 55–65 citovaného zákona), které je možno aplikovat až po nemožnosti jejich použití. O podání návrhu na *ustanovení opatrovníka soudem* je možno uvažovat v případech osob, s nimiž není možné komunikovat v důsledku zdravotního omezení či psychického onemocnění, a to pouze v opodstatněných případech. V těchto případech dochází k ustanovení opatrovníka soudem, který řeší v části první, Hlava III, díl 3, zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. O podání návrhu je možno uvažovat v těch případech, je-li to potřeba k ochraně zájmů člověka, nebo vyžaduje-li to veřejný zájem. Soud jmenuje opatrovníka zejména tomu, koho ve svéprávnosti omezil, tomu, o kom není známo, kde pobývá, neznámému člověku zúčastněnému při určitém právním jednání nebo tomu, jehož zdravotní stav mu působí obtíže při správě jmění nebo hájení práv (viz ust. § 465 cit. zák.). Soud současně určí rozsah práv a povinností, jež vykonává opatrovník za opatrovance. Jde o standardní řešení situace uplatňované například pro jednání s příslušnými úřady po dobu, kdy se osoba nachází v kómatu či je jiným způsobem omezena při výkonu svých práv a povinností (vyjádření Úřadu pro ochranu osobních údajů).<sup>29</sup>

## Jak přistupovat k jednání s osobami s některými z typů zdravotních postižení<sup>30</sup>

### Lidé se zrakovým postižením

Je důležité si uvědomit, že někdy není poznat, že člověk, který s vámi jedná, (skoro) nic nevidí. Možná že vidí pouze stíny, případně vidí věci pouze z určitého úhlu, nebo třeba pod lupou, nebo vůbec nevidí. V komunikaci s člověkem se zrakovým postižením je dobré respektovat tato pravidla:

- Pokud se něco děje v blízkosti osoby se zrakovým postižením a není to slyšet, člověk se zrakovým postižením o tom neví.
- Pokaždé, když opouštíte místnost (např. pro další potřebné dokumenty), kde jednáte, je nutné to osobě se zrakovým postižením sdělit.
- Pokud člověka se zrakovým postižením chcete oslovit, lehce se jej dotkněte. Nezapomeňte vždy sdělit, kdo, co a kde je v místnosti, v níž jednáte. Pokud je v místnosti více lidí, vždy upozorněte člověka se zrakovým postižením, že hovoříte právě s ním.

<sup>29</sup> Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová (2015: 47).

<sup>30</sup> Centrum pro komunitní práci (2016), online.

- Zeptejte se, zda by uvítal zaslat vše, co bylo na schůzce domluveno, v elektronické podobě (včetně potřebných dokumentů).

### *Lidé se sluchovým postižením*

Člověk se sluchovým postižením, který s vámi jedná, někdy mluví skoro stejně jako slyšící, ale přesto slyší špatně. Někdy odpoví na něco jiného, protože nerozuměl. Může se snažit řeč z vašich rtů odezírat, ale ne vždy to jde. Je důležité si uvědomit, že člověk se sluchovým postižením hůře rozumí, když je kolem hluk a mluví najednou více lidí.

Při komunikaci:

- Neodvracejte hlavu a nezakrývejte si ústa, mluvejte vždy obrácení směrem k němu, aby dobře viděl. Dobře a zřetelně vyslovujte, mluvejte pomalu, nekřičte.
- Nebudte ve stínu a nemějte světlo v zádech, udržujte oční kontakt (je nutné, aby člověk se sluchovým postižením na vás dobře viděl). Napište to, co říkáte, do počítače nebo na papír, aby si to člověk se sluchovým postižením mohl přečíst.
- Vždy mluvejte pouze jeden a snažte se odstranit další zdroje hluku.
- Ověřujte si, zda člověk se sluchovým postižením porozuměl, stává se někdy, že přikývne bezmyšlenkovitě.
- Vždy napište vše, co bylo domluveno, aby na to člověk se sluchovým postižením nezapomněl.

### *Lidé se sluchovým postižením komunikující prostřednictvím českého znakového jazyka*

Některé osoby, které neslyší, používají český znakový jazyk. Čeština je pro ně cizí jazyk. Někdo z nich ji ovládá dobře, jiný téměř vůbec. Některé osoby, které neslyší, mohou odezírat, ale je to pro ně velmi náročné a ne vždy všemu správně porozumí.

U jednání s člověkem, který komunikuje prostřednictvím českého znakového jazyka, platí stejné postupy jako u osoby se sluchovým postižením (viz výše). Pokud jeho doprovod netvoří tlumočnickou službu z českého znakového jazyka do češtiny, je žádoucí domluvit základní informace pomocí tlumočnické služby a další jednání již domluvit s tlumočnickem. Osvědčuje se vždy napsat to, co bylo domluveno, aby si to mohl člověk, který neslyší, nechat přeložit.

### **Lidé s mentálním postižením**

Lidé s tímto typem postižení vnímají často svět jinak než ostatní. *Nemusí to být na první pohled vidět!* Takto postižené osoby se někdy *soustředí pouze na kratší dobu*, jsou občas roztěkané. Někdy *trpí iracionálními pocity strachu*.

Občas se stává, že *nějakou dobu trvá, než se srozumitelně vyjádří. Dávejte jim více času pro odpovědi*. To, co ostatní považují za běžné, stojí člověka se zdravotním postižením těchto typů spoustu sil. Osvědčuje se používání jednoduchých a srozumitelných vět. Používejte „uzavřené“ otázky (na něž lze odpovědět „ano“, „ne“, případně kývnutím). Nikdy nedoplňujte slova a nikdy nenapodobujte způsob jeho vyjadřování!

Člověk se zdravotním postižením tohoto typu *potřebuje více pozornosti a času*.

Vždy ověřujte, *zda tomu, co bylo řečeno a domluveno, klient porozuměl, neboť se může stát, že přikývne bezmyšlenkovitě*. Napište vše, co bylo domluveno.

### **Základní doporučení u všech typů zdravotního postižení**

Přistupujte k jednání s respektem, ochotou a trpělivostí! Mějte na paměti, že mluvíte a jednáte s konkrétním člověkem, neobracejte se na doprovod.

### **Otázky k zamyšlení**

- Mají osoby se zdravotním postižením dostupnou potřebnou podporu?
- Jsou na území obce nebo ORP dostupné terénní služby pro osoby se zdravotním postižením?
- Vytváříte v rámci sociálního bydlení i bezbariérové byty?
- Mají pracovníci základní znalosti o tom, jak přistupovat k osobám s nejčastějšími typy zdravotního postižení?



# LIDÉ S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM A DUÁLNI DIAGNÓZOU

Karolína Vodičková, Jakub Čihák

## Klíčová sdělení

- Lidé s duševním onemocněním mají z důvodu onemocnění v některých případech omezené šance získat byt a následně si ho udržet, pokud jim není poskytována adekvátní podpora.
- Značnou bariéru při zajištění bydlení představují finanční prostředky. Velmi často se stává, že tito lidé mají sice důchodový věk, ale nemají potřebnou dobu pojištění (odpracované potřebné roky nebo evidence na Úřadu práce ČR) pro nárok na důchod.
- Podpora této cílové skupiny v bydlení vyžaduje znalosti z oblasti péče o duševní zdraví. Rozsah péče závisí zejména na míře soběstačnosti a na tom, zda má klient stabilizovaný psychický stav.
- U dané cílové skupiny je zvýšené riziko stigmatizace.

## Úvod do tématu

Duševní neboli psychická onemocnění jsou velká a různorodá skupina nemocí, pro které jsou typické změny v oblasti psychické, ale i fyzické. Některé mají lehčí průběh a jsou relativně dobře léčitelné, jiné výrazněji ovlivňují život člověka. Vyžadují léčbu dlouhodobou, obsahující nejenom zdravotní, ale i sociální intervenci. Mezi *psychické příznaky* patří změny nálady (smutná, euforická), emocí (krátkodobé změny nálady), *tělesné příznaky* (bušení srdce, třes, pocení, žaludeční potíže...) nebo změny v *prožívání, chování*. Mezi závažná duševní onemocnění patří psychotické poruchy (např. schizofrenie) a afektivní poruchy (např. deprese, bipolární porucha). Je důležité mít na paměti, že jedno onemocnění může u dvou lidí vypadat různě a mít jiný průběh. Velmi často se může projevovat pouze tělesnými příznaky, takže nemusí být vůbec zřejmé, že se jedná o psychickou poruchu.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Viz např. Vágnerová (2012).

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Pokud se nepodaří klienta získat ke *spolupráci* v léčbě nebo léčba není účinná, dochází k opakovaným hospitalizacím. Takový jedinec může vypadnout ze sociálních kontaktů a tím se riziko opakovaných hospitalizací zvyšuje. Lidé s vážným duševním onemocněním nejsou často schopni dokončit školu, udržet si zaměstnání, bydlení či navázat partnerské vztahy. Zůstávají pak bez finančních prostředků nebo jsou jim přiznávány minimální invalidní důchody a přežívají na životním minimu.

Při dlouhodobé *hospitalizaci* u lidí s duševním onemocněním dochází ke snižování sociálních dovedností, snižování sebevědomí a pocitu vlastní úspěšnosti. Pokud se lidé s duševním onemocněním po propuštění z nemocnice nemají kam vrátit nebo nejsou navázáni na komunitní péči<sup>32</sup>, dochází u nich k syndromu otáčejících se dveří – rychlý opětovný návrat zpět do nemocnice.

Lidé s duševním onemocněním mají v některých případech sníženou šanci získat byt a následně si ho udržet, pokud jim není (v případě potřeby) poskytována adekvátní podpora. Na bydlení většinou nemají dostatek finančních prostředků. Riziko také představuje dluhová past z důvodu problémů s hospodařením s finančními prostředky.

Při práci s touto cílovou skupinou bychom měli mít na paměti, že se klienti mohou setkávat se *stigmatizací* ze strany okolí, sousedů – přestože ani lidé se závažnější poruchou (např. schizofrenií) se nedopouštějí násilí vůči druhým osobám nijak častěji než zbytek populace, zejména mediální zobrazování lidí s duševním onemocněním vede veřejnost k silnému pocitu ohrožení.

*Reforma psychiatrické péče*<sup>33</sup> přímo počítá s omezením ústavní (nemocniční) lůžkové péče a s co nejširším možným přesunem této péče do přirozeného prostředí klienta, tedy k rodinám nebo do samostatného či chráněného<sup>34</sup> bydlení, kde terapie probíhá zejména terénní a ambulantní formou.

<sup>32</sup> Komunitní péče je široký soubor služeb, programů a zařízení, jehož cílem je pomoci lidem s duševní poruchou žít co nejvíce v podmínkách běžného života, subjektivně co nejspokojivějším způsobem tak, aby mohly být co nejvíce uspokojeny jejich zdravotní, psychologické a sociální potřeby. Mezi postupy komunitní péče patří kromě léčby i podpora sociálních rolí, zejména v oblasti práce, bydlení a sociálních kontaktů, a podpora vztahů s rodinou přáteli a dalšími lidmi (Pěč, 2018, online).

<sup>33</sup> Reforma péče o duševní zdraví (2018), online.

<sup>34</sup> Preferují se menší bytové jednotky, kde může mít člověk soukromí a starat o sebe. Důraz je kladen na samostatnost a osobní kontakt se sociálními pracovníky. Podmínkou je mít záchytný bod v nějaké denní aktivitě – vzdělávání, práce. V ČR se jedná převážně o byty pro jednoho až tři klienty, nebo o komunitní bydlení, ve kterém je pohromadě ubytováno více osob v jedno- až dvoulůžkových pokojích se společným zázemím (kuchyňka, společenská místnost, sociální zařízení). Míra poskytované podpory se liší dle potřeb klienta, ale závisí i na poskytovateli a jeho personálních možnostech. (Horáková, 2017: 16, online)

Důraz je kladen na rozšíření komunitní péče<sup>35</sup> a rehabilitaci. Strategie reformy pracuje s konceptem kvality života. Kontext zachycují tzv. životní domény (bydlení, práce, učení, volný čas - rekreace) a tzv. osobní domény (osobní péče, zdraví, účel a smysl, sociální vztahy).

**Tabulka 1: Životní domény a možnosti intervence**

Životní doména	Komplexní intervence či programy
Bydlení	chráněné bydlení domy a byty na půl cesty komunitní (skupinové) bydlení podporované bydlení sociální bydlení
Práce	dobrovolná práce chráněné pracovní dílny přechodné zaměstnávání podporované zaměstnání edukativní programy - job club centra denních aktivit
Učení	podporované vzdělávání
Volný čas, rekreace, sociální kontakty	svépomocné uživatelské kluby

Zdroj: autor

Při péči o osoby s duševním onemocněním se používá *případové vedení (case management)*, jehož cílem je lepší koordinace poskytovaných služeb. Case manažer kromě koordinace sám zajišťuje péči o člověka v jeho vlastním prostředí. Většina lidí s psychickými problémy potřebuje od sociálního pracovníka cílenou pomoc v mnoha oblastech, např. sociální zabezpečení, sociální dávky, oblast práva, rodinnou intervenci. Klienti s duševním onemocněním obtížněji překračují hranice mezi službami a navazují péči jinde, proto je nutné, když už do nějaké služby vstoupí, kvalitně je zachytit a aktivně je provést po sociální síti, kam je potřeba. Není-li v místě funkční komunitní služba, je pak

<sup>35</sup> Komunitní péče označuje nejen péči v místním společenství, ale také služby poskytované obcí. Péči, která je zaměřena na potřeby lidí, nikoliv na budování institucí. Respektování komplexnosti potřeb duševně nemocných v komunitě vyžaduje práci profesionálů zdravotní a sociální sféry.

na jednotlivých zařízeních, kdo v jednotlivých situacích převezme roli koordinátora či case manažera.<sup>36</sup>

*Sociální pracovník by se měl snažit:*

1. Vytvářet s klientem vztah založený na respektu a přátelství;
2. Plnit roli jakéhosi vyslance, advokáta, tvůrce vztahů, spojky mezi duševně nemocným a komunitou, jejíž podmínky dobře zná;
3. Chápat, že lidé s duševním onemocněním se od sebe liší nejen typem psychických potíží, jež zasahují do jejich života (diagnózou), ale i prostředím, zázemím, hodnotami, vzděláním, dovednostmi, věkem, zkušenostmi, ale také typem profesionální pomoci a podpory, které by se jim mělo dostat;
4. Získat pozornost a respekt pro jedinečnost vnitřního světa klienta, ovlivňovat prostředí, v němž žije, tak, aby bylo citlivější k jeho potřebám;
5. Mapovat potřeby a vytvářet plán podpory;
6. Chápat a podporovat koncept zotavení.

Co může pomoci v situacích, kdy se člověku s duševním onemocněním nedaří orientovat v pojmech a dostát svých povinností jako příjemce pomoci a podpory (např. dokládatčas skutečnosti rozhodné pro přiznání dávek)?<sup>37</sup>

- Trpělivost, vlídnost, jednoduchost a srozumitelnost v komunikaci s člověkem s duševním onemocněním, který je příjemcem nebo žadatelem o sociální dávku. Připravenost k tomu vše vysvětlit opakovaně, v bodech napsat na papír, který si klient odnese.
- Informovanost o tom, jak se duševní onemocnění odráží v klientových schopnostech vnímat, chápat, pamatovat si. Například nepovažovat nedodání potřebného potvrzení nebo nedodržení sjednaného termínu jednání za neochotu ke spolupráci, nebo dokonce za záměrné zanedbání.
- V případech, že se povinnosti nedaří dodržovat opakovaně, přizvat ke spolupráci někoho, kdo pomůže nebo je ochoten klienta procesem přiznání dávky provázet (např. sociální pracovník, asistent sociální péče, osoba blízká, poskytovatel sociálních služeb).

<sup>36</sup> Case manažer může být také sociální pracovník obecního úřadu..

<sup>37</sup> Foitová, Probstová, Kubinová (2015), online.

## Lidé s duální diagnózou

V poslední letech se téma duálních diagnóz stalo velmi aktuálním. *Pojmem duální diagnóza* (komorbidita) označujeme stav, kdy má klient diagnostikované psychiatrické onemocnění a souběžně závislost na alkoholových a nealkoholových drogách, případně na patologickém hráčství. Na začátku spolupráce je potřeba vyhodnotit míru závislosti a v případě potřeby zajistit pomoc adiktologického pracovníka. U klientů, u kterých lze užívání drog v minulosti označit za problémové nebo za závislé, je důležité zaměřit se na podporu celkové změny v životě klienta, a to z toho důvodu, že problémové či závislé chování již pravděpodobně negativně ovlivnilo většinu životních oblastí, například bydlení, volný čas, vztahy, práci.<sup>38</sup>

Abstinence většinou bývá doprovázena těmito změnami: změna kontaktů s vrstevníky, změna v partnerských vztazích, změna vztahu k původní rodině, zlepšení uplatnění na volném trhu práce.

Sociální pracovník by měl u klienta podporovat sebedůvěru v možnosti změny a důvěru ve schopnosti klienta změny dosáhnout.

Pro práci s touto cílovou skupinou lze pracovat formou motivačních rozhovorů. *Technika motivačního rozhovoru* vychází z teoretického konceptu dynamického modelu procesu změny, který popsali Prochaska a DiClemente.<sup>39</sup> Na motivaci se dívá jako na proměnlivý faktor, který je možné účinně ovlivňovat například i dobře vedeným rozhovorem.

Proces změny podle Prochasky a DiClementeho obsahuje těchto šest fází: prekontemplace, kontemplace, rozhodnutí, akce, udržování změny, relaps. Při grafickém znázornění je to obvykle kruh rozdělený na 4–6 částí.

*Prekontemplace* je fáze „před uvažováním“, tedy před uvažováním o změně chování. Typické je, že člověk nevnímá potřebnost změny, není si vědom nutnosti jakékoli změny svého chování. Typickým znakem je, že pokud nějaký problém pociťuje, vidí jeho příčinu ve svém okolí, nikoliv u sebe samotného. Případný nesoulad ve svém chování a prožívání si dokáže dobře racionalizovat.

*Kontemplace* bývá nazývána fází uvažování, zvažování. Změnou oproti předchozí fázi je fakt, že člověk je schopen alespoň některé své současné problémy, rozpory, spojit se svým současným chováním a jejich řešení se změnou tohoto chování.

*Rozhodnutí, připravenost k akci* představuje fázi, kdy problémy a negativa současné situace začínají převládat. V tomto stadiu si člověk uvědomuje jejich spojitost se současnou situací

<sup>38</sup> Kremláčková Edita, Šupa Jiří: Metodika práce s lidmi s duální diagnózou.

<sup>39</sup> Miller, Rolnick (2003).

a rozhoduje se přistoupit ke změně chování. Právě v této fázi je závislý klient nejvíce přístupný a odhodlaný ke změně. Tomuto stadiu také říkáme „stadium odhodlání“.

Akce, pokus o změnu nastává ve chvíli, kdy je člověk rozhodnutý ke změně a spočívá v realizaci změn.

*Maintenance (udržení změny)*. Toto stadium přináší pro klienta schopnost žít bez drogy a začátek návratu do běžného života. Většinou nebývá bez těžkostí, neboť klient, který byl dosud podporován mnoha terapeutů, chráněn před tvrdou realitou, se musí vrátit do prostředí, které většinou nepřestal vnímat jako ohrožující.

*Relaps (selhání, návrat k předchozímu, původnímu)*. K relapsu může dojít v každé etapě tohoto modelu. Sociální pracovník musí umět pracovat s klientem ve všech stadiích tohoto modelu. Vždy vychází z možností klienta, navrhuje, podporuje a motivuje klienta k takovým cílům, které odpovídají etapě, ve které se nachází, nebo etapě následující.

*Udržování* je fází, ve které je důležité udělat vše pro zabránění relapsu. Klientovi tedy pomáháme najít a použít metody, které mu v tom budou užitečné.

Miller a Rollnick popisují *aktivní složky motivačního rozhovoru* zkratkou FRAMES, přičemž „F“ znamená poskytování zpětné vazby (feedback), „R“ představuje odpovědnost (responsibility) klienta za rozhodnutí o změně, „A“ je poskytování jasných a objektivních rad (advice), „M“ znamená nabídku (menu) možností změn a různých strategií, „E“ zastupuje s empatií poskytované informace a „S“ znamená podporu klientovy naděje a sebedůvěry (self-efficacy).

Uvedení autoři uvádějí také pět klíčových principů pro praktické vedení motivačního tréninku:

- *Vyjádření empatie* – značí schopnost dát najevo, že klientovi rozumíme a akceptujeme ho, aniž bychom museli se vším, co dělá a říká, též souhlasit. Ambivalenci přijímáme jako normální a pochopitelnou, což snižuje odpor na straně klienta.
- *Vytváření rozporu* – sociální pracovník pracuje se zesilováním rozporu, který klient pociťuje mezi svým chováním a osobními cíli nebo představami o sobě. Zneklidňující rozpor vzniká při mapování následků chování, které klient v konfrontaci se sociálním pracovníkem rozebírá a uvědomuje si svoje důvody ke změně.
- *Vyhýbání se sporu* – spory jsou zdrojem klientova odporu a frustrace sociálního pracovníka, a proto je dobré se jim vyhnout. Spor s klientem může mít řadu podob (patří k nim i snaha druhého přesvědčit pomocí logiky nebo důkazů o zdravotním poškození).

- Také „nálepkování“ se může stát zdrojem odporu nebo konfliktu mezi sociálním pracovníkem a klientem.
- *Podpora sebedůvěry* – abychom pomohli člověku, který očekává změnu chování a cítí tíhu odpovědnosti za rozhodnutí změnu uskutečnit, je naším úkolem dodat klientovi vědomí vlastních schopností a důvěry v sebe sama při dosažení výsledku. Vždy je důležité věnovat hodně pozornosti drobným krokům a detailům (význam drobných dovedností), ze kterých se skládá výsledek.

Metoda motivačního tréninku je vhodná zejména v situacích, kdy klienti prožívají stav ambivalence a konfliktů v oblasti chování a myšlení. Indikací k volbě metody motivačního tréninku jsou stavy a problémy, které se objevují u klientů ze skupiny závislých, problémových uživatelů a ex-uživatelů.

V lokalitách, kde se využívají rozvinuté metody *housing first* i u osob s tímto typem postižení, je součástí sociální podpory klienta také *možnost využití multidisciplinárního nebo intervenčního týmu*, jehož součástí je psychiatr, psychoterapeut nebo krizový intervent.

Některé situace mohou být pro sociálního pracovníka už příliš náročné, stejně jako některé stavy mohou být už příliš náročné pro klienta. Zaléčený a kompenzovaný klient si ale v běžném životě s větší či menší mírou podpory sociálního pracovníka může v klidu dlouhodobě vystačit.

Zahraniční modely *housing first* pracují běžně i s lidmi závislými (tedy ne odvykajícími) na návykových látkách. Jedná se nejen o projev humanity ze strany veřejné správy, ale také o rozumnou *harm reduction* patologických jevů, jež doprovázejí život na ulici a kazí život nejen uživatelům psychotropních látek, ale i veřejnosti.

Tyto projekty mají nečekaně úspěšné výstupy jak ve zlepšení života klientů, tak i ukázkou nižší než očekávané špatné zpětné vazby okolí.

*Pan Michal ve věku 50 let trpící schizoafektivní poruchou, která se u něho projevila po těžkém pracovním úrazu – zavalení v dole. Pan Michal má za sebou třináct hospitalizací v psychiatrické nemocnici. Nemá žádnou rodinu, nemá nikoho, kdo by mu pomáhal. Vzhledem k častým hospitalizacím přišel o bydlení a musel žít na ubytovnách, kde jej, bohužel, okrádali. Pan Michal trpí poruchou řeči, má potíže s dorozuměním. Sociální pracovník mu pomohl zařídit příspěvek na péči – získán příspěvek na péči II. stupně. U pana Michala bylo zvažováno i umístění do domova se zvláštním režimem. Toto pan Michal velmi odmítl, jeho přáním bylo mít byt. Díky projektu Pilotní testování koncepce sociálního bydlení v Plzni*

*nemusel do domova se zvláštním režimem, ale dostal byt a intenzitně spolupracuje se sociálním pracovníkem. Péče o domácnost je zajištěna pečovatelskou službou. Poté co se pan Michal nastěhoval do bytu, se jeho psychický stav stabilizoval a již rok nemusel být hospitalizován a po dlouhých letech se cítí šťasten.*

## Otázky k zamyšlení

- Jak je ve vaší obci zajištěna péče o osoby s duševním onemocněním?
- Mají lidé s duševním onemocněním ve vaší obci přístup k bydlení?



Marcela Brodilová

## Klíčová sdělení

- Česká populace stárne a s velkou pravděpodobností bude narůstat i počet starších lidí žijících v sociálním bydlení. Specifickým trendem se stává zvyšující se počet lidí v důchodovém věku bez nároku na starobní důchod.
- Hlavními problémy z hlediska bydlení je pokles příjmů seniorských domácností, společenská izolace starších lidí a pocit studu či závislosti na druhých, který vede k tomu, že své problémy tají nebo s nimi nechtějí zatěžovat okolí, zejména rodinu.
- Pro přístup ke starším lidem je důležitý důraz na jejich vlastní důstojnost, autonomii a navození pocitu bezpečí v každodenním životě.

## Úvod do tématu

Stárnutí populace je charakteristickým rysem demografického vývoje v ČR. Projevuje se růstem podílu i počtu lidí ve věku 65 let a starších a je nevyhnutelným důsledkem toho, že se méně lidí rodí (míra porodnosti) a zároveň se zvyšuje průměrná délka dožití. Prodlužuje se délka života (76,2 let u mužů a 82,1 let u žen v roce 2016<sup>40</sup>) a také délka života ve zdraví. V roce 2016 žilo v ČR 1,95 milionu obyvatel ve věku 65 let a vyšším, což představuje 17,4 % populace.<sup>41</sup>

Stárnutí populace nepředstavuje jen výzvu z hlediska kapacity sociálních služeb či udržitelnosti důchodového systému, ale v této souvislosti je důležité si uvědomovat i nároky na chápání společenské solidarity jako celku a přítomnost předsudků, která starším lidem často znemožňuje žít plnohodnotný život. Riziko představuje ageismus – neboli „věková diskriminace, která je ideologií založenou na sdíleném přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu. Projevuje se skrze procesy systematické, symbolické i reálné stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku a/nebo na jejich příslušnosti k určité generaci“.<sup>42</sup>

<sup>40</sup> Český statistický úřad (2016), online.

<sup>41</sup> Český statistický úřad (2018), online.

<sup>42</sup> Vidovicová, Rabušic (2005: 5).

### **Hlavní témata při práci se seniory se dají rozdělit na systémová a individuální.**

Na systémové úrovni se jedná o problém poklesu příjmů u starších lidí po odchodu do důchodu, případně v momentě, kdy zemře jejich partner, což má dopad na další snížení příjmů. Do budoucna se dá očekávat navíc rostoucí podíl starších osob s nízkými příjmy (zejména žen) v souvislosti s vysokou rozvodovostí, nebo zvyšujícím se podílem OSVČ s nízkým důchodem v souvislosti s minimálními odvody na důchodovém pojištění mezi starobními důchodci.

Na individuální rovině se pak jedná o neochotu se svěřit, a to ani nejbližšímu okolí, s problémem, který může senior nebo seniorka mít. Tato neochota vyvstává z pocitu neužitečnosti nebo pocitu, že by senior či seniorka mohla být svému okolí, nejčastěji rodině, na obtíž.

Značné riziko představuje v seniorském věku samota, kterou můžeme rozlišit na dva typy – emoční (ztráta společnosti konkrétního člověka) a sociální (postrádání sociálních sítí nebo skupiny přátel). Samota má dopady na fyzické i psychické zdraví – jedná se o vyšší riziko srdeční a mozkové příhody, zvýšený krevní tlak, kognitivní úpadek, sklon k depresím atd.<sup>43</sup>

Starší osoby často nejsou dostatečným způsobem informované o tom, na jakou sociální pomoc mají nárok, vzhledem k tomu, že často nejsou voleny adekvátní kanály komunikace.

## **Problémová místa, rizika a možná řešení**

Zásadní výchozím bodem pro práci se seniory je *citlivý přístup, orientace na lidskou důstojnost a navození pocitu bezpečí v každodenním životě*. Starší lidé si často mohou připadat pro společnost neužiteční, pro své blízké jako zátěž, a proto o svých problémech, pokud nastanou, nehovoří. Základním východiskem pro úspěšnou sociální práci s nimi je pak právě navození pocitu důstojnosti.

Pro práci se seniory je důležitá *práce s celým nejbližším okolím, nejčastěji rodinou*, která často zařizuje vše potřebné v souvislosti například se zajištěním péče, pokud je jí třeba. Izolaci je na individuální úrovni možné předcházet právě spoluprací s blízkým okolím.

<sup>43</sup> Campaign to End Loneliness (2018), online; Erosh good practice guide (2018), online.

## Řešení bytové nouze u seniorů

Osoby v seniorském věku, i když tvoří velmi různorodou skupinu obyvatel, jsou jedny z těch, kteří jsou v nejvyšší míře ohroženi vyloučením v oblasti bydlení. Z této skupiny to jsou právě nejčastěji bytovou nouzí ohroženi *osamělí senioři vyššího věku*, kteří mají pouze jediný příjem, a to starobní (vdovský/vdovecký) důchod.

Mezi nejvíce ohrožené sociálním vyloučením patří *chronicky nemocní staří lidé*. V oblasti bydlení se jedná zejména o naléhavou potřebu bezpečí a absence ohrožení – ta ve stáří nabývá nové váhy a lze ji hodnotit jako jednu z nejvýznamnějších potřeb. Osoby v seniorském věku se zároveň velmi obávají potenciální ztráty soukromí a kontroly nad svým životem.<sup>44</sup> Do skupin, které jsou nejohroženější ztrátou bydlení, respektive bezdomovectvím, patří dle analytické části Konceptce bydlení ČR do roku 2020 (MMR) *domácnosti seniorů jednotlivců nad 65 let*.<sup>45</sup>

Mezi nejzávažnější problémy seniorů lze zahrnout snižující se mobilitu, zvyšující se ztrátu fyzických i psychických schopností, riziko institucionální izolace, riziko osamocení a riziko zneužití.

Ve specifických potřebách seniorů dominuje zejména potřeba soukromí, uchování autonomie, kontinuita identity, sociální interakce, pocit užitečnosti, pocit bezpečí/jistoty, dosažitelnost zdravotní pomoci spolu s bezpečnostní infrastrukturou, odstranění bariér pohybových i smyslových, přiměřeně usnadněná péče o domácnost i o sebe sama, společenská inkluze.<sup>46</sup>

## Postup při podpoře bydlení u seniorů

Vymežit si rizika a situace, které mohou vést ke ztrátě bydlení osob seniorského věku (často jsou kombinovány, případně jedna vyvolává druhou a navzájem se posilují):

- riziko nedostatku finančních prostředků;
- riziko neplnění finančních závazků spojených s bydlením;
- riziko neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením;
- riziko sociální izolace a vyloučení u seniorů, kteří bydlí v domech s vysokými prostorovými bariérami (např. vyšší patro bez výtahu).

<sup>44</sup> Konceptce sociálního bydlení ČR 2015–2025 (2015: 10).

<sup>45</sup> Konceptce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020 (2013:10–11).

<sup>46</sup> Konceptce sociálního bydlení ČR 2015–2025 (2015: 50).

Vytvořit ucelený postup vyhledávání osob v seniorském věku, které jsou ohroženy ztrátou bydlení (depistáž).

Celý postup je vhodné navrhnout tak, aby bylo možno postihnout jednak co možná nejvíce osob, které jsou ztrátou bydlení ohroženy či bydlení již ztratily a které by potřebovaly pomoc, ale také zapojit všechny další aktéry, kteří by se mohli na pomoci při řešení nepříznivé sociální situace této cílové skupiny podílet. Postupně tak vytvořit jejich síť a začít spolupracovat.

*Sociální pracovníci obcí s rozšířenou působností a s pověřeným obecním úřadem mají v tomto postupu zásadní roli.* Je nutné zapojit bytový odbor, případně správu nemovitostí bytového fondu v majetku obce. Ti zachytí zejména osoby ve zpoždění s platbou nájemného, dále osoby, na které si okolí stěžuje, i osoby v situaci ztráty právního nároku na byt.

V rámci obce je potřebná i spolupráce s bytovou komisí obce. Dále jde o matriku obecního úřadu, která může zachytit osoby v seniorském věku, jimž zemřel partner a které by mohly mít problémy s plněním závazků spojených s bydlením). Odbor úřadu, který vybírá poplatky za komunální odpad, zachytí případy dluhů na poplatcích za komunální odpad, které mohou svědčit o nedostatku finančních prostředků.

Velmi významní jsou v tomto procesu pracovníci obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a pověřených obecních úřadů, kteří realizují sociální práci v přenesené působnosti, neboť jsou s ohroženými domácnostmi v kontaktu. V rámci sociálních služeb lze zachytit osoby ve všech situacích spojených se ztrátou bydlení.

Působnost sociálních služeb v dané správní oblasti obecního úřadu obce s rozšířenou působností pro depistáž v oblasti bytové nouze osob v seniorském věku je možné ověřit v Registru sociálních služeb<sup>47</sup>.

Osoby v seniorském věku, ohrožené ztrátou bydlení, lze „vypátrat“ i za pomoci *pracovníků zdravotnických pobytových zařízení* (nemocnice, LDN, psychiatrické kliniky, rehabilitační zařízení) a *ordinací* (především) *praktických lékařů*. Při vyhledávání aktérů pro depistáž i návaznou spolupráci nelze zapomínat na soukromé pronajímatele bytového fondu (o obci jako o pronajímateli obecního bytového fondu viz výše). Významnými aktéry jsou i *sociální pracovníci v rámci působnosti Úřadu práce ČR* (kontaktní pracoviště), a to zejména na úseku dávek pro osoby se zdravotním postižením a příspěvku na péči – zachytí osoby, které mohou v důsledku svého zdravotního postižení trpět nedostatkem finančních prostředků i problémy spojenými s neplněním závazků, zvláště žijí-li osaměle.

<sup>47</sup> Registr poskytovatelů sociálních služeb (2018), online.

Zaměstnanci Policie České republiky, městské policie či asistenti prevence kriminality přicházejí do kontaktu s osobami a domácnostmi, které selhávají v plnění nefinančních závazků spojených s bydlením, v rámci sousedských neshod a podobně. Mohou sehrávat významnou roli v předávání informací o takových osobách a domácnostech.

Je vhodné oslovit také další *neziskové organizace*, jako jsou zájmová sdružení občanů, spolky, obecně prospěšné společnosti sdružující osoby v různých životních situacích (senioři apod.), ale i terénní sociální služby pro seniory (pečovatelská služba, osobní asistence či terénní zdravotní služba). Užitečnou roli mohou, zvláště v malých obcích, kde sociální práce absentuje, plnit také subjekty, které nejsou běžně vnímané jako aktéři poskytování sociální pomoci (např. sousedé, poštovní doručovatelé, údržbáři apod.).

Jejich role by se však měla omezit na předání kontaktu na obecní úřad či příslušného sociálního pracovníka a informace obecnímu úřadu (obci), případně sociálnímu pracovníkovi.

Při tomto postupu je však nutné mít důrazně na zřeteli a striktně postupovat ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. který je od 25. května 2018 částečně nahrazen nařízením EU 2016/679 (GDPR). Osvědčuje se též, když uvedené subjekty mají k dispozici například volně přístupné letáky s písemnými kontakty na odpovědné sociální pracovníky obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a pověřených obecních úřadů, kteří vzhledem k zákonné povinnosti vykonávat činnosti sociální práce, mají nejvíce informací o občanech a jejich potřebách, ve svém správním území, tyto letáky seniorům mohou nabídnout, a kromě toho v případě potřeby poskytnou základní informace a popřípadě nabídnou zprostředkování kontaktu s příslušným sociálním pracovníkem, který danou problematiku řeší.

V rámci prevence ztráty bydlení u seniorů je třeba věnovat prostor i *pravidelným informačním kampaním*, které by měly probíhat opakovaně, cca 1x za půl roku (web obce, periodické tiskoviny obce, letáky, vývěsky obce, atp.). Cílem je rozvinout širokou *síť pomoci a mezioborové spolupráce a překonat „resortismus“* na lokální úrovni, který účinné prevenci nesvědčí<sup>48</sup>.

*Při riziku nedostatku finančních prostředků a riziku neplnění finančních závazků spojených s bydlením je dobré zjistit, zda senior (domácnost seniora) uplatnil všechny nároky v rámci sociálního systému, tedy dávky státní sociální podpory (příspěvek na bydlení), dávky podmíněné nepříznivým zdravotním stavem (příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, příspěvek na péči) a dávky hmotné nouze; je též vhodné pokusit se dojednat splátkový kalendář, pokud jsou zjištěny dluhy na nájemném, případně na dalších službách; dále je vhodné seniorovi pomoci, a to s jeho souhlasem, obrátit se na jeho rodinu, případně*

<sup>48</sup> Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová (2015: 21).

hledat řešení výměnou bytu za menší s nižším nájemným, který bude odpovídat zároveň jeho individuálním potřebám z hlediska zdravotního stavu. Pro některé klienty mohou být alternativou byty v domě s pečovatelskou službou, které jsou malometrážní a umožňují kromě možnosti nasmlouvání si pečovatelské služby také zpravidla nižší nájemné.

*Příkladem dobré praxe může být systém, který se osvědčil v některých větších městech, kdy se v rámci nejen užívání obecních bytů, ale i bytů v soukromém vlastnictví nabízí výměna bytů mezi seniory (žijícími ve velkých bytech) a mladými rodinami s dětmi (žijícími v malých bytech).*

*Při řešení již vzniklých dluhů se velmi osvědčuje obrátit se na poskytovatele odborných sociálních služeb v oblasti dluhového poradenství<sup>49</sup>. Je možno využít i registr poskytovatelů sociálních služeb, kde lze najít všechny sociální služby poskytující odborné sociální poradenství.*

*Při neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením (většinou jde o úklid společných prostor, úklid obývaného bytu, zápach v bytových prostorách, hromadění odpadků atp.) se většinou jedná o situace, kdy k tomuto stavu dochází z důvodu počínajícího závažnějšího zdravotního postižení seniora. V takovýchto případech je vhodné pokusit se kontaktovat rodinné příslušníky. Pokud je to nemožné, je nutné zprostředkovat poskytování příslušné sociální služby v místě bydliště seniora (pečovatelskou službu, službu osobní asistence) a sledovat, jak se situace změnila, a případně navrhnout další způsoby řešení (většinou pobytové sociální služby).*

### **Specifika jednání s osobami seniorského věku**

*Mějte na paměti a vždy respektujte, že senioři, zvláště ti staršího věku, některé věci už tolik neznají. Často mohou být pomalejší, ale stačí jim dát dostatek prostoru k vyjádření, tedy dostatek času. Uvědomujte si, že senioři mohou o trochu hůře slyšet a vidět. Pořebují, aby se na ně mluvilo pomaleji a trochu hlasitěji. Většina seniorů, zvláště staršího věku, se rychle unaví.*

*Při úředním rozhovoru a při jednání na úřadech je dobré ověřovat si, zda rozuměli všemu, co bylo řečeno (někdy se stává, že bezmyšlenkovitě přikývnu). Velmi se osvědčuje vždy napsat, co bylo domluveno, aby to osoby v seniorském věku později nezapomněly, neboť často může docházet k výpadku krátkodobé paměti. Berte v úvahu volnější tempo osob v seniorském věku. Vždy přistupujte k jednání s každým seniorem s respektem, ochotou a trpělivostí! Při práci se seniory je vždy efektivnější vést kratší schůzky. Při dlouhých a složitých jednáních je pro klienta těžké udržet pozornost a také v praxi se velice osvědčuje, když si klient zapíše důležité termíny do vlastního kalendáře (např.*

<sup>49</sup> Asociace občanských poraden (2018), online.

termín další schůzky, termín, kdy jej navštíví pracovnice příslušného kontaktního pracoviště Úřadu Práce ČR kvůli řízení Příspěvků na péči atd.).

### **Domácí násilí na seniorech<sup>50</sup>**

S přibývajícím věkem ubývá fyzických sil, přátel i sociálních kontaktů. Prohlubují se různá zdravotní omezení. Dochází k posunu z pozice samostatné nezávislé osoby do postavení osoby více či méně nebo dočasně závislé na ostatních lidech. Tato nerovnováha ve vzájemném postavení se může v podmínkách sociální izolace a při nerespektování lidské důstojnosti prohlubovat až do podoby nadvlády jedné strany nad druhou. *Projevy domácího násilí na seniorech mohou být vyvrcholením předchozích špatných vztahů, ale může se projevit také naprosto nečekaně například při onemocnění, které vyžaduje dlouhodobější péči druhé osoby.*

Násilí na seniorech probíhá většinou skrytě, dlouhodobě a každodenně. Násilným chováním jsou senioři nejčastěji ohrožováni ze strany svých dětí či vnuků. V těchto případech často brání seniorům k účinnému vyřešení situace *rozpolcený vztah k násilné osobě*. Vnímání situace ze strany ohrožené osoby je často ovlivněno sebeobviňováním: „Jako rodič jsem selhal.“ Velkou roli zde hrají obavy, co si násilná osoba počne, pokud s ní senior přeruší kontakt nebo bude-li vykázána ze společného domu (případně i trestně stíhána). Pro mnohé seniory je představa ztráty blízké a přes veškeré násilnosti stále milované osoby nepředstavitelná, obava ze samoty je silnější než strach o vlastní zdraví a život.

### **Možnosti podpory seniorů ohrožených domácím násilím**

- Vytvořit širokou síť pomoci – přátel, rodiny, sousedů, odborníků. Je dobré předem si s nimi domluvit, co je potřeba a co mohou a jsou schopni udělat (mohou například přivolat Policii ČR, záchrannou službu a podobně).
- Často je nutné úplně přerušit kontakty s násilnou osobou. Kontakt může zmařit všechny předchozí kroky, a může vést i k dalšímu napadení. Pokud se jednání nedá vyhnout, mělo by k němu dojít v bezpečném prostředí a za přítomnosti další osoby.
- V případě akutního ohrožení je třeba se obrátit na Policii ČR

Naopak jako neúčinná se ukazuje domluva násilníkovi, protože si ve většině případů vůbec nepřipustí, že se chová špatně. Nemá tedy žádný důvod svoje chování měnit. Existuje riziko, že se takový pokus o domluvu obrátí proti oběti.

<sup>50</sup> Bílý kruh bezpečí (2018), online; Život 90 (2018), online.

### **Pomoc seniorům (i dalším osobám) osobám ohroženým domácím násilím z pohledu legislativy**

Zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím, přinesl velkou pomoc seniorům ohroženým domácím násilím, pomáhá chránit ohroženou osobu a zamezuje další eskalaci domácího násilí – *násilník může být vykázán ze společného obydlí*.

*Intervenční centra* jsou jednou ze služeb sociální prevence podle § 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a poskytují pomoc ohroženým osobám domácím násilím v oblasti právní, sociální, psychologické. Informace o intervenčních centrech v ČR lze získat prostřednictvím registru poskytovatelů sociálních služeb.<sup>51</sup>

Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů) upravuje práva obětí trestných činů, poskytování peněžité pomoci obětem trestných činů státem a vztahy mezi státem a subjekty, které poskytují služby obětem trestných činů.

### **Otázky k zamyšlení**

- Jakým způsobem probíhá ve vaší obci depistáž seniorů ohrožených ztrátou bydlení?
- Víte, kolik takto ohrožených seniorů žije ve vaší obci?
- Byl už ve vaší obci řešen případ domácího násilí na seniorovi? Jak byl případ vyřešen?

<sup>51</sup> Registr poskytovatelů sociálních služeb (2018), online.



## ZDROJE

Asociace občanských poraden. Projekt dluhové poradenství proti dluhové pasti [online]. 2018. Dostupné z: <http://dluhy.obcanskeporadny.cz/index.php/kam-pro-radu>.

Běhounková, L. *Fenomén odchodu do samostatného života dítěte vyrůstajícího v náhradní výchovné péči* [online]. Praha: Národní ústav pro vzdělávání, TOGGA, 2012. Dostupné z: [http://www.nuv.cz/uploads/pracoviste\\_pro\\_certifikace/Fenomen\\_odchodu.pdf](http://www.nuv.cz/uploads/pracoviste_pro_certifikace/Fenomen_odchodu.pdf).

Bílý kruh bezpečí. Domácí násilí.cz; Seniori [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.domacinasili.cz/ohrozene-osoby/seniori/>.

Campaign to End Loneliness. Connections in Older Age. *About Loneliness* [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.campaigntoendloneliness.org/about-loneliness/>.

Centrum pro komunitní práci. Respekt v komunikaci [online]. 2016. Dostupné z: <http://respektvkomunikaci.cpkp.cz/>.

Pěč, O. *Komunitní péče* [online]. Česká psychiatrická společnost z. s., 2018. Dostupné z: [https://www.psychiatrie.cz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=200&Itemid=10](https://www.psychiatrie.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=200&Itemid=10).

Český statistický úřad. Demografická příručka - 2016. Naděje dožití (střední délka života) [online]. 2016. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/45948568/30055170806.pdf/016815be-0b19-4ddb-8634-917b249ffdaa?version=1.0>.

Český statistický úřad. Česká republika v mezinárodním srovnání (vybrané údaje) [online]. Praha: ČSÚ, 2018. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/46173143/37000217.pdf/cf9df2e5-bac2-4cbf-9f11-fe513bc33045?version=1.5>.

Český statistický úřad. Výběrové šetření zdravotně postižených osob [online]. 2013. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-zdravotne-postizenych-osob-2013-qacmwvwsb>.

Centrum pro komunitní práci. Domluvíme se i bez sluchu [online]. Dostupné z: <http://www.cpkp.cz/index.php/programy-stc/zapojovani-verejnosti/respekt-v-komunikaci/236-zaverecna-zprava-o-projektu>.

Đurech O. *Klient s duševním onemocněním v sociálních službách*. 2. vyd. Benepal, a. s. 2014.

Edgar, B., Meert, H. *Fifth Review of Statistics on Homelessness in Europe*. Bruxelles: FEANTSA, 2006.

Erosh good practice guide. *Addressing Loneliness and Social Isolation in Older People* [online]. KIER, Erosh, 2018. Dostupné z: [https://www.housinglin.org.uk/\\_assets/Resources/Housing/OtherOrganisation/Good-practice-loneliness-and-social-isolation-final-May-18-pdf.pdf](https://www.housinglin.org.uk/_assets/Resources/Housing/OtherOrganisation/Good-practice-loneliness-and-social-isolation-final-May-18-pdf.pdf).

European Observatory on Homelessness (EOH) [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.feantsaresearch.org/>.

ETHOS – Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR [online]. 2007. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf).

FEANTSA – European Federation of National Organisations Working with the Homeless [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en>.

Fojtíček, M. *Recovery podle Dr. Raginse – inspirace pro služby psychosociální podpory na Ledovci* [online]. 2013. Dostupné z: <http://www.zotaveni.cz/zotaveni-nazivo/item/56-recovery-podle-dr-raginse-inspirace-pro-sluzby-psycho-socialni-podpory-na-ledovci>.

Foitová, Z., Probstová, V., Kubinová, P. *Umíme se domluvit. Co potřebuje člověk s duševní poruchou při jednání na úřadě i jinde* [online]. 2. akt. vyd. Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví, 2015. Dostupné z: [http://www.cmhcd.cz/CMHCD/media/Media/Ke%20stazeni/Centrum/umime\\_se\\_domluvit\\_final.pdf](http://www.cmhcd.cz/CMHCD/media/Media/Ke%20stazeni/Centrum/umime_se_domluvit_final.pdf).

Havránková, O. Případová práce. In: Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 67–81.

Hradecký, I. Co znamená pro společnost bezdomovství? In: *Sborník z Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015, s. 9–22. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/33930/Konsensualni\\_konference\\_\\_o\\_\\_bezdomovectvi\\_\\_v\\_\\_CR\\_-\\_sbornik.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/33930/Konsensualni_konference__o__bezdomovectvi__v__CR_-_sbornik.pdf).

Horáková, J. *Lidé s duševním onemocněním. Problematika bydlení* [online]. Praha: Fokus ČR, 2017. Dostupné z: [http://www.fokus-cr.cz/images/Brozura\\_Problematika\\_bydleni.pdf](http://www.fokus-cr.cz/images/Brozura_Problematika_bydleni.pdf).

Hradecký, I. a kol. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje, 2007.

Janoušková, K., Nedělníková, D. Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami z hlediska vybraných metod a přístupů sociální práce. Osoby bez přístřeší. In: Janoušková, K., Nedělníková, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008, s. 260–269. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf).

Kolektiv autorů. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – Centrum pro podporu projektů, 2010. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/metodicka\\_prirucka.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/metodicka_prirucka.pdf).

Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025 [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2015. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/27267/Koncepce\\_socialniho\\_bydleni\\_CR\\_2015-2025.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/27267/Koncepce_socialniho_bydleni_CR_2015-2025.pdf).

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020 [online]. Praha, Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Koncepce-prevence-a-reseni-problematiky-bezdomovectvi-v-CR-do-roku-2020.pdf>.

Kremláčková E., Šupa J. *Metodika práce s lidmi s duální diagnózou* [online]. Dostupné z: [http://www.normalnestuduju.cz/download/12\\_metodika\\_dd.pdf](http://www.normalnestuduju.cz/download/12_metodika_dd.pdf).

Lucká, Y. Krizová intervence. In: Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 119–134.

Miller, W. R., Rolnick, S. *Motivační rozhovory*. Tišnov: Sdružení Scan, 2003.

Padgett, D. K., Henwood, B. F., Tsemberis, S. J. *Housing First. Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives*. New York: Oxford University Press, 2016.

Pěnkava, P. Návazné služby pro mladé lidi z pohledu sociálního kurátora. Či je dítě? [online]. 2012. Dostupné z: <http://www.cijedite.cz/?nav=temata/archiv/navazne-sluzby-pro-mlade-lidi.html&comment=38>.

Pleace, N. *Evropská příručka Bydlení především* [online]. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2017. Dostupné z: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>.

Snopek, J., Matoušek, R. *Prostupné bydlení. Metodika*. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2014.

Sládek, J., Snopek, J. *Prostupné bydlení. Manuál dobrých praxí*. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2014.

Reforma péče o duševní zdraví. Strategie reformy psychiatrické péče. Projektový blog Strategické projektové kanceláře MZ [online]. 2018. Dostupné z: <http://www.reformapsychiatrie.cz/>.

Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. 2018. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz>.

Soukup, J. *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál, 2014.

Stuchlík, J. *Asertivní komunitní léčba a case management*. Praha: Fokus, 2001.

Šimíková, I., Trbola, R., Milota, J., Frišaufová, M. *Metodika prevence ztráty bydlení* [online]. Brno: VÚPSV, 2015. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/30101/Metodika\\_prevence\\_ztraty\\_bydleni\\_VUPSV\\_2015\\_uprava\\_2018.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/30101/Metodika_prevence_ztraty_bydleni_VUPSV_2015_uprava_2018.pdf).

Šupková, D. a kol. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada, 2007.

Těšínská, M. Čeští bezdomovci jsou čím dál mladší. Česká pozice [online]. 2017. Dostupné z: [http://ceskapozice.lidovky.cz/cesti-bezdomovci-jsou-cim-dal-mladsi-d7o/tema.aspx?c=A171030\\_155643\\_pozice-tema\\_houd](http://ceskapozice.lidovky.cz/cesti-bezdomovci-jsou-cim-dal-mladsi-d7o/tema.aspx?c=A171030_155643_pozice-tema_houd).

Vágnerová, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2012.

Vidovicová, L., Rabušic, L. *Věková diskriminace - ageismus: úvod do teorie a výskyt diskriminačních přístupů ve vybraných oblastech s důrazem na pracovní trh*. Praha, Brno: VÚPSV, 2005.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Život 90. S námi sami sebou [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs>.

Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 189/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 582/1991 Sb., České národní rady o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.

## TABULKY

Tabulka 1: Životní domény a možnosti intervence .....	24
---	----

Metodika sociální práce  
v sociálním bydlení



Vybrané situace  
často řešené  
v sociálním bydlení



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# Metodika sociální práce v sociálním bydlení

## Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení

### **Rok vydání**

2019

### **Hlavní editoři**

Marek Mikulec, Martina Šnejdrová

### **Editor brožury**

Michal Ďord'

### **Autoři podkapitol**

Jakub Čihák, Michal Ďord', Renata Haráková, Jan Husák, Dana Nedělníková,  
Nikol Švecová, Eliška Vrabcová

Metodika vznikla v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003539, který je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Realizátorem projektu je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

## OBSAH SEŠITU

Riziko diskriminace a porušení ochrany osobních údajů.....	4
Konflikt se zákonem o ochraně osobních údajů.....	10
Nespolupracující klient.....	14
Neplacení nájmu, služeb a energií.....	18
Ničení domácnosti.....	24
Práce s agresí, krizové situace při spolupráci s klientem.....	30
Krizové intervence a práce s relapsem.....	38
Udržování hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem.....	46
Trauma a práce s klienty.....	50
Zdroje.....	56

Tento sešit přináší konkrétní náměty pro řešení vybraných problematických situací, jímž může sociální pracovník při práci s klienty v sociálním bydlení čelit či s nimi být konfrontován. Jedná se o situace, které jsou sociálním pracovníkům známé z jejich práce s různými cílovými skupinami, ale i o situace, které do značné míry ukazují na specifika sociální práce v sociálním bydlení. Výběr uvedených situací v této kapitole je výsledkem debat a zkušeností expertů, zástupců obcí, nevládního sektoru a dalších aktérů zapojených do projektu „Podpora sociálního bydlení“. Jelikož nedisponujeme údaji, které by například umožnily sestavit vybrané situace podle jejich četnosti výskytu či závažnosti, jsou řazeny s ohledem na možnou trajektorii klienta v souvislosti se sociálním bydlením, která signalizuje jeho různorodé potřeby i různou míru náročnosti práce kladenou na pomáhající profesionály. Konkrétně, první část textů se věnuje situacím, které se váží k práci s klientem před jeho zabydlením – rizikům diskriminace a konfliktu se zákonem o ochraně osobních údajů; druhá část textů se věnuje situacím, kdy klient se sociálním pracovníkem nespolupracuje, neplatí nájem, ničí domácnost, má agresivní projevy nebo kdy potřebuje pomoc prostřednictvím krizové intervence, jinými slovy situacím, kdy je klient v sociálním bydlení a cílem práce je jeho stabilizace a udržení v bydlení. Třetí část textů se věnuje situacím, kdy hrozí překročení hranice jím a klientem a dále se zaměřuje na trauma a jak s ním u klienta pracovat.



# RIZIKO DISKRIMINACE A PORUŠENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Jan Husák

## Klíčová sdělení

- Diskriminace je jednou ze zásadních překážek rovných příležitostí. V této oblasti nelze dosáhnout podstatného pokroku bez řešení otázek diskriminace a přetrvávající segregace v segmentu bydlení.
- Jistota (dříve kauce) nesmí být nyní vyšší než trojnásobek měsíčního nájemného a při skončení nájemního vztahu musí pronajímatel spolu s jistotou vrátit i úroky z ní.
- V případě dluhu žadatele o byt se doporučuje individuálně posuzovat situaci žadatele – brát v potaz nejen výši dluhu, ale i jeho vznik a vývoj.
- K podmínce zaměstnání žadatele o byt na území obce je vhodné přistupovat velmi obezřetně, a to s vědomím všech relevantních okolností.
- Podmínka přijetí nového člena do nájemcovy domácnosti neplatí, jedná-li se o osobu blízkou anebo další případy zvláštního zřetele hodné.
- Obce/pronajímatelé mají povinnost správně shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu.

## Úvod do tématu

Cíl této podkapitoly bude věnován základní analýze pravidel pro přidělení bytu poskytovaného obcí s vazbou na představení vybraných diskriminačních rizik a porušení ochrany osobních údajů.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

### Jistota (kauce)

Pro potřeby dané obce je důležité vnímat změnu spočívající ve snížení výše jistoty, která dříve mohla činit až šestinásobek měsíčního nájemného. Jistotu upravuje občanský zákoník § 2254, dle novely č. 460/2016: „Jistota nesmí být vyšší než trojnásobek měsíčního nájemného a při skončení nájmu pronajímatel vrátí jistotu nájemci; započte si přitom, co mu nájemce případně z nájmu dluží. Nájemce má právo na úroky z jistoty od jejího poskytnutí alespoň ve výši zákonné sazby“.

Zvláštní pozornost v případě jistoty je vhodné věnovat komentovanému znění § 2254, v němž je mimo jiné uvedeno: „Protože nájemce dává složením jistoty pronajímateli k využití vedle své peníze, aniž za to dostává protiplnění, má právo na úrok z jistoty“. Jak je dále v komentovaném znění uvedeno, má nájemce právo na úroky z jistoty od jejího poskytnutí alespoň ve výši zákonné sazby. Pro absenci stanovené zákonné sazby úroku z jistoty podle § 1802 téhož a není-li jejich výše ujednána, platí se úroky ve výši stanovené právním předpisem. Nejsou-li úroky takto stanoveny, platí dlužník obvyklé úroky požadované za úvěry, které poskytují banky v místě bydliště nebo sídla dlužníka v době uzavření smlouvy.

### Možné řešení

Z komentovaného ustanovení zákona je možné dovozovat, že autor zákona nabádá pronajímatele, aby obdrženou jistotu (kauci) uložili na *zvláštní účet pro zajištění povinnosti spojené s vrácením jistoty včetně úroku z jistoty*. Toto doporučení je zvláště vhodné v případě obcí přijímajících jistoty ve větším počtu, to v souvislosti s výší úroků z jistin, u nichž doktrína zůstává ustálena na tom, že úrok (není-li stanoven zvláštním právním předpisem) činí míru obvyklých úvěrových úroků.<sup>1</sup>

### Bezdlužnost

Přestože obce jako územní veřejnoprávní korporace nebyly zřízeny primárně za účelem tvorby zisku, jsou povinny pečovat o svůj majetek s péčí řádného hospodáře. Ve smyslu tohoto principu obec jakožto pronajímač má zájem na tom, aby na straně nájemníka byla splněna podmínka bezdlužnosti vůči obci. V případě pravidel pro přidělení obecního bytu není sledována některými obcemi jen výše dluhu, ale v některých případech též povaha dluhu.

<sup>1</sup> K tomu viz např. Hulmák a kol. (2014: 390): „Zákonná sazba úroků je sazba podle § 1802. Může být stanovena právním předpisem, jinak jde o obvyklé úroky požadované za úvěry, které poskytují banky v místě bydliště nebo sídla dlužníka v době uzavření smlouvy.“

Ve spolupráci s relevantními odbory v rámci obce a s dodavateli služeb spojených s bydlením a dlužníkem doporučujeme vytvořit podmínky pro platformu:

- v rámci níž budou předávány informace o dlužích odpovídajících nejvýše výši dvou částek nájemného včetně služeb,
- řešena náprava (umoření dluhu) ve spolupráci s relevantními odbory a dlužníkem.

Dobrou praxí může být, že v příslušných pravidlech/podmínkách pro přidělení bytu je uvedena možnost dohody povinného/žadatele na úhradě dluhu a zároveň vyjádření příslibu pronajímatele, že v případě, kdy se žadatel o byt zaváže splatit svůj dluh v ujednaném rozsahu a době, bude na něj pohlíženo jako na osobu bez dluhů.

### **Možné řešení**

Obec je povinna vymáhat pohledávky, ať již vznikly z jakýchkoliv právních titulů, a k tomu účelu využít veškeré právní prostředky k vymožení takové pohledávky. Zároveň se má starat o blaho svých občanů a uspokojovat jejich potřeby i v oblasti bydlení. Obcím se doporučuje, aby si stanovily podmínky.

Při řešení dluhu je také možno uzavření splátkového kalendáře před uzavřením nájemní smlouvy – v těchto případech se na žadatele s dluhem nenahlíží jako na dlužníka.

### **Zaměstnání na území obce**

Existují obce, které mají ve svých pravidlech pro přidělování bytu uvedenou podmínku, kdy žadatel o byt musí být zaměstnán na území obce. Byť je daný předpoklad uveden v podmínkách či pravidlech pro přidělení obecního bytu ojedinele, lze jej považovat za natolik specifický, že pokládáme za důležité se jím zabývat.

Protože v posuzovaných podmínkách vztahujících se k zaměstnání v dané obci není jak blíže specifikován důvod pro zasazení dané podmínky, lze se pouze domnívat, že obec vyvozuje své závěry z rizika občasného užívání bytu.

Jak bylo v této otázce Ústavním soudem judikováno, lze mít v obecné rovině za to, že vážnými důvody, pro které nájemce neužívá (užívá jen občas) byt k účelu, k němuž je určen, může být též výkon zaměstnání mimo obec, v níž se byt nachází. Nicméně k uvedenému dále rozvádí, že je pak věcí posouzení konkrétního případu, zda zmíněné okolnosti, pro něž není byt nájemcem užíván, jsou relevantní nejen optikou zájmů nájemce, ale i pronajímatele (zejména jeho zájem na řádném užívání bytu).

Nicméně v této otázce srozumitelným a logickým odůvodněním nelze mít za to, že výkonem zaměstnání mimo obec budou dány vždy podmínky pro občasně užívání bytu.

I proto by daná podmínka měla být posuzována s dostatečnou obezřetností a se zřetelem ke všem okolnostem, zvláště pak v obcích s vyšší mírou nezaměstnanosti, kde dojíždka za práci mimo obec má jistě své opodstatnění.

### **Možné řešení**

V případě, že žadatel o byt nemá zajištěnu trvalou možnost bydlení v místě výkonu svého zaměstnání, obec nenabízí pracovní možnosti odpovídající vzdělání, odbornosti a dalším relevantním požadavkům žadatele či s ohledem na míru nezaměstnanosti v dané obci a dalších významných okolností, je rozumné, aby k podmínce zaměstnání v obci bylo přihlíženo zvláště obezřetně.

### **Maximální počet osob v domácnosti**

Uvedená podmínka je dovozována z příslušných ustanovení občanského zákoníku. Z nich vyplývá, že pronajímatel má právo vyhradit si ve smlouvě souhlas s přijetím nového člena do nájemcovy domácnosti, a to v mezích podmínky, aby v domácnosti žil jen takový počet osob, který je přiměřený velikosti bytu a nebrání tomu, aby všechny osoby mohly v bytě žít v obvyklých pohodlných a hygienicky vyhovujících podmínkách.

Uvedené pravidlo se hojně objevuje ve sledovaných podmínkách vztahujících se k přidělení obecního bytu, často stanoveného počtu osob připadajících na velikostní skladbu bytu či velikost bytu. Tento poměr bez upozornění, že je některými obcemi uveden v intencích modelového příkladu, může být (a často je takto vykládán) jako taxativně stanovený poměr počtu osob připadajících na příslušnou skladbu bytu či velikost bytu, od kterého se nelze vychýlit. Ve svém důsledku takové sdělení/pravidlo může vést ke vzdání se práva na poskytnutí obecního bytu například u vícečetných rodin, převyšujících svým počtem stanovený poměr osob k bytu.

V této souvislosti je třeba mít na paměti, že *podmínka přijetí nového člena do nájemcovy domácnosti neplatí, jedná-li se o osobu blízkou* anebo další případy zvláštního zřetele hodné, na což není v mnohých dokumentech obce taktéž upozorněno.

### **Možné řešení**

Do příslušných pravidel obcí zanést dostatečně a srozumitelně práva a povinnosti žadatele/nájemce v rozsahu, kterým bude možné předejít nesprávnému výkladu podmínek, případně aby podmínky stanovené obcí nebyly nesprávně aplikovány.

### **Diskriminace v oblasti bydlení**

*Diskriminací se obecně rozumí odlišné zacházení s lidmi ve stejné nebo obdobné situaci, a to z důvodu zakázaného právem. Antidiskriminační zákon zapovídá rozlišování z dů-*

vodu rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, zdravotního postižení, věku, náboženského vyznání, víry či světového názoru. Antidiskriminační zákon stanoví rovněž oblasti, v nichž je diskriminace zakázána. Jednou z oblastí je i poskytování služeb včetně bydlení.

Jak vyplývá z výzkumné zprávy Veřejného ochránce práv, „problémy se získáním bydlení mají především ti aktéři, kteří se potýkají s diskriminací na základě své etnicity či národnosti. Nezřídka je osoby, které bydlení nabízejí, odmítají už v rámci telefonického kontaktu, a to kvůli zřetelně odlišnému přízvuku anebo jménu, které indikuje, že zájemce patří mezi cizince či přísluší k etnické minoritě. Nedostanou tak ani šanci překonat bariéru předsudků na straně poskytovatele při osobním rozhovoru či při nabídce případných finančních záruk. V některých případech není diskriminující sám zastáncem segregčního přístupu, ale obává se reakce okolí – majitele bytu, jehož zájmy zastupuje jako zprostředkovatel, nebo reakce ostatních nájemníků v okolí pronajímaného či prodávajícího bytu.“

Navzdory pokroku v boji proti diskriminaci a segregaci bydlení, mnoho lidí stále čelí omezené možnosti bydlení projevující se omezenou a cílenou nabídkou bydlení do čtvrtí či částí obce s vysokou mírou chudoby, přestože někteří zájemci o bydlení mají schopnosti, finanční možnosti a nadání pro život a bydlení v jiné části obce. K uvedenému je důležité doplnit, že jen velmi malá část osob, které si připadaly diskriminované, svou zkušenost oznámila nějakým úřadům či organizacím, ale také to, že diskriminace a segregace v oblasti bydlení negativně ovlivňují zdraví, vzdělání a další životní výsledky osob diskriminovaných na trhu s byty.

Jak vyplývá nejen z odkazované výzkumné zprávy, přetrvávající diskriminace v oblasti bydlení (věk, etnicita, chudoba...), byť v „jemnějších formách“ než v minulosti, je jednou ze zásadních překážek rovných příležitostí. V této oblasti nelze dosáhnout podstatného pokroku bez řešení otázek diskriminace a přetrvávající segregace v segmentu bydlení.

### **Možné řešení**

Nevytvářet v obcích nabídku a politiku bydlení zacílenou na úzce vymezené území se zaměřením na jednu cílovou skupinu osob, popřípadě s převažující cílovou skupinou.

Podmiňovat a realizovat politiku cenově dostupného bydlení.

Vytvářet a uplatňovat nediskriminující pravidla pro přidělení bytu, jejichž obsah bude srozumitelný pro většinu z případných zájemců o byt.

Investice obce určené na infrastrukturu a renovaci či obnovu bytového fondu soustředit i do strukturálně postižených míst.

Vytvořit podmínky pro účinné sdílení informací o dlužích občanů v rámci struktury obce.

V místech s vyšším podílem rizika devastace bytu, přestupků či jiného protiprávního jednání realizovat „dozorová a nápravná“ preventivní opatření (zřízení domovníků, cílené kontroly pověřených úředníků, městské policie, asistentů prevence kriminality, dohledové služby atd.).

Je-li to v možnostech obce, poskytnout část bytového fondu do správy poskytovatelům sociálních služeb či jiným neziskovým organizacím.

### Výpis z trestního rejstříku

V pravidlech pro přidělování bytů se poměrně často vyžaduje požadavek na dodání výpisu z trestního rejstříku či přímo čistý trestní rejstřík jako základní podmínka pro možnost získat obecní byt. Podle rozhodnutí předsedkyně Úřadu na ochranu osobních údajů jde v případě požadavku na poskytnutí výpisu z rejstříku trestů o porušení „**povinnosti správně shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu**“. Úřad pro ochranu osobních údajů konstatoval, že se při jedné z kontrol nepodařilo prokázat, že jde o požadavek odůvodněný a přiměřený a lze z něho vyvodit, že uchazeč o byt nebude platit v budoucnu nájemné. O obdobný neoprávněný případ by se jednalo i v případě, že obec žádá například o čestné prohlášení o spáchání trestného činu, protože se stále jedná o zacházení s osobními a citlivými údaji a i v takovém případě je nutné prokázat účel.

Dalším otázkám rizik při výběru klientů do nájemních bytů, nedostatkům v pravidlech obcí při přidělování bytů dle odboru veřejné správy, dozoru a kontroly Ministerstva vnitra či zhodnocení přínosů i negativních dopadů nejčastějších kritérií v pravidlech se věnuje i sešit Přílohy, resp. Příloha 1.

### Otázky k zamyšlení

- Jaké mohou být neočekávané negativní dopady nastavených pravidel pro přidělování bytů na zvlášť ohrožené cílové skupiny?
- Jakými kroky lze zajistit přístupnost systému sociálního bydlení lidem s dlouhými včty obci?
- Jaká pravidla a koncepty mohou obce zavést do svých politik bydlení, aby omezily a předešly diskriminaci v bydlení?

# KONFLIKT SE ZÁKONEM O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Dana Nedělníková

## Klíčová sdělení

- Sdílet informace o klientovi lze pouze na základě jeho informovaného souhlasu pouze s těmi subjekty, které klient označí.

## Úvod do tématu

Při výkonu sociální práce lze často narazit na omezení v přenosu informací o klientovi a s tím spojenou obavu o zajištění včasné pomoci.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Sociální práce má vycházet z Etického kodexu sociálních pracovníků, zásad respektování svobodného rozhodování klientů, respektování důvěrnosti sdělených informací a důstojností klienta. Sociální pracovníci mohou v některých situacích zažívat frustraci, pokud se včas nedozvědí informace, které by napomohly řešit rizikové situace a předejít ztrátě bydlení jejich klientů. Zejména vnímají potřebu dozvědět se včas o zpožděných platbách nájemného, o rozvoji situací, v nichž klient nebude nebo není schopen plnit povinnosti spojené s užíváním bytu. Tato frustrace je potencionována nedostatkem sociálního bydlení a perspektivou, jak obtížné je takovou příležitost získat. Přestože respektují právo klienta rozhodovat o tom, kdo a jaké dostane informace o jeho nepříznivé sociální situaci, jeví se jim někdy ztráta bydlení jako vysoká cena za ochranu osobních údajů. *Pracovníci mohou vnímat jako určitý střet téma ochrany osobních a citlivých osobních údajů, a zájem klienta udržet se v bydlení, zejména jsou-li v domácnosti děti. I v této situaci je však jedinou legitimní cestou přenesení odpovědnosti na klienta, včetně důsledků, které z jeho rozhodnutí vyplývají.*

Sociální pracovníci mohou negativní dopady nedostatku informací minimalizovat pouze tím, že:

- navážou s klientem takový vztah, který je pro klienty bezpečný a povzbuzující ke sdělení informací se sociálním pracovníkem i v těch oblastech, které jim mohou být nepřijemné (například selhání při plnění povinností);
- dohodnou se s klientem na rozsahu a okolnostech sdělení informací, které jsou pro včasnou pomoc nezbytné, a to pouze s těmi subjekty, které klient označí. Tato možnost by měla, respektive musí být podložena prvním předpokladem, tedy důvěrou

klienta, podrobným informováním o důvodech, formě a obsahu sdílených informací, možností klienta kdykoli souhlas omezit, změnit nebo odvolat a mít přehled o tom, jaké informace skutečně byly předávány.

*Paní K. žila s manželem a dětmi v sociálním bytě. Byt, který by sedmičlenné rodině vyhovoval z hlediska velikosti, hledali několik let. Paní K. byla od ukončení základní školy doma s dětmi, otec příležitostně pracoval a spravoval rodinné finance. Matka pečovala o děti a neměla přesnou představu, jakým způsobem je hrazeno nájemné a výdaje související s nájmem. Když otec od rodiny odešel, řešila řadu těžkostí spojených se ztrátou partnera, otce dětí, příjmů, které domácnosti poskytoval, a nevěnovala pozornost pravidelným platbám. Když byla konfrontována s dluhem na nájmem, uvěřila tvrzení bývalého partnera, že všechno vyřeší a v rámci vyživovací povinnosti k dětem náklady uhradí. Do domácnosti docházela sociální pracovnice poskytující podporu v bydlení. Po odchodu otce od rodiny se sice klientky dotazovala na to, jak zvládá platby související s užíváním bytu, paní K. však zacházela s informací poskytnutou otcem dětí a reagovala sdělením, že úhrady pokračují. Respektující pracovnice pouze zmínila rizika prodlev v platbách, nabídla pomoc v případě potřeby a věnovala se dále tématům, které preferovala klientka. Ta se snažila omezit komunikační toky mezi majitelem bytu, otcem rodiny a sociální pracovnicí, protože měla pocit, že by se tím problémy mohly spíše rozdmýchat v situaci, kdy potřebovala klid. Paní K. se následně od vlastníka bytu dozvěděla, že otec nájem neplatí, ale pokoušela se s ním samostatně vyjednat s důvěrou, že to brzy napraví. Rodině tak narůstal dluh na nájmem, upozornění na všechny právní následky neplacení nájmu, včetně soudního řešení a úhrady nákladů s ním spojených, vyklizení bytu a podobně postoupila klientka manželovi, který se dříve o vše staral. Sociální pracovnice se tak o dluhu na nájmem dozvěděla od bezradné klientky až po třech měsících. Vnímala při tom, že v případě včasné informace o dluhu na nájmem mohla klientce lépe pomoci situaci řešit, s nižší dlužnou částkou snáze vyjednat s majitelem.*

Uvedený příklad může sociální pracovník vnímat jako jistý střet, v němž vystupují následující hodnoty a zájmy: ochrana soukromí klientů, jejich autonomie, zájmy nezletilých dětí, právní i fyzické bezpečí rodiny, relevantní mohou být v širším slova smyslu i oprávněné zájmy majitele bytu a jeho motivace a možnosti setrvat v podpoře systému sociálního bydlení tím, že do něj vkládá svůj majetek bez jistění těchto rizik. Zároveň musí sociální pracovník reflektovat, že sociální práce není nástrojem předcházení podnikatelských rizik, jakkoli má sám zájem na tom, aby pro své klienty nacházel otevřené vlastníky nemovitostí, kteří klientům v bytové nouzi budou umožňovat bydlení i do budoucna.



### **Sociální pracovník v situaci, která už nastala, může:**

- rozvíjet preventivní postupy pro opakování podobných událostí, a to jak v konkrétní rodině, tak obecně ve své praxi viz výše,
- neopouštět klienty při minimalizaci škod a nabízet pomoc,
- případně nabízet navázání klientů na jiné podpůrné služby za situace, kdy se například vystěhováním z bytu dostane rodina mimo jeho působnost,
- reflektovat v rámci profesního rozvoje vnímání vlastní odpovědnosti a přijetí možnosti klienta podstupovat rizika a dělat chyby, zvažovat hodnoty zplnomocnění, autonomie i význam ochrany, což současně neznamena rezignaci na předcházení rizik, ale spíše vyvažování mezi těmito kvalitami.

### **Otázky k zamyšlení**

- Ve kterých situacích je pro vás zvlášť obtížné respektovat ochranu soukromí klienta? Jak jste tyto situace řešili?
- Jaké postupy se vám osobně osvědčily při předávání informací mezi klientem a dalšími subjekty?

# NEPOLUPRACUJÍCÍ KLIENT

Dana Nedělníková

## Klíčová sdělení

- Absence motivace a nedostatečná spolupráce klienta při naplňování cílů a závazků může souviset s odlišnými představami o sjednaných cílech, nemožností naplnění cílů nebo přesvědčením klienta, že cíle již byly naplněny.
- Pro práci s motivací klientů sociálního bydlení je zásadní, aby si sociální pracovník s klientem ujasnil podmínky, které musí klient následovat, a jaké následky může mít jejich neplnění. S těmito podmínkami musí být klient před vstupem do sociálního bydlení podrobně a trpělivě seznámen.

## Úvod do tématu

Nespolupráce klienta v podobě neplnění sjednaných cílů a finančních i nefinančních závazků může vést k negativní změně v jeho situaci v oblasti bydlení. Sociální pracovník musí vyhodnotit souvislosti nespolupráce, zvolit vhodné prostředky a metody k jeho motivaci a jasně a srozumitelně seznámit klienta s podmínkami další spolupráce a možnými důsledky v případě nespolupráce.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Sociální pracovníci označují často jako nespolutracující, nemotivované nebo nedobrovolné klienty ty, kteří si nepočínají způsobem vedoucím k naplňování dohodnutých cílů a závazků. V kontextu sociálního bydlení se „nespolupráce“ může projevat tím, že klient nepřichází na schůzky se sociálním pracovníkem, nebo není ve sjednaných termínech doma, nerealizuje kroky, které byly vyjednány k naplňování cílů spolupráce, neplní běžné povinnosti spojené s nájmem, jako jsou pravidelné úhrady, porušuje nefinanční závazky (například se nepodílí na úklidu společných prostor, ruší noční klid, poškozují byt a jeho vybavení apod.). Pro sociálního pracovníka je nezbytné vyhodnotit souvislosti takové nespolupráce.

Příčiny nespolupráce mohou být následující:

- *sjednané cíle spolupráce nevystihují představu klienta, a to přesto, že na ně v rámci „domlouvání zakázky“ mohl přistoupit. Klienti často chtějí „jen bydlet“ a nepřejí si ve svém životě žádné další změny, jako například hrazení nájemného z příjmu ze zaměstnání, zlepšení školní docházky dětí, oddlužení nebo cokoli dalšího, co se do kon-*

traktování se sociálním pracovníkem vloží. Na takové „přídavné“ cíle přistoupí proto, že je mohou chápat při zahájení spolupráce jako podmínku či snazší cestu k získání bydlení nebo to vnímají jako „součást hry“, na kterou jsou v kontaktu s institucemi zvyklí;

- *sjednané cíle spolupráce vystihují jejich představy, ale jsou pro ně nedostupné* – příliš náročné, pokud se jim například nedaří splácet, abstinovat, usměrňovat své děti tak, jak by si sami představovali. Naplňování cílů také může narážet na vnější překážky, často systémové, jako je diskriminace a ztížený přístup ke zdrojům, které nelze překonat větší snahou, intenzivnější podporou klienta a často ani přímým působením sociálního pracovníka na tyto systémy, například formou osobních intervencí, využívání opravných prostředků proti rozhodnutím těchto institucí a jiné. Opakované narážení na tyto překážky může snižovat motivaci klientů ke spolupráci, protože jejich snaha není spojena s výsledkem;
- *sjednané cíle spolupráce jsou z pohledu klienta naplněny, plní své závazky spojené s bydlením, ale tlak na to, aby se dále posouval, nepolevuje.* Někteří sociální pracovníci se mohou nechat unést představou, co všechno by klient mohl dokázat (zlepšit péči o domácnost, začít řešit své zdraví atd.), a přicházejí s dalšími a dalšími nabídkami. Tyto nevyžádané návrhy mohou vést k tomu, že se klient stahuje, vyhýbá kontaktu, aby se s novými výzvami nemusel vyrovnávat.

Při práci s nemotivovanými klienty platí obecná doporučení pro vyjednávání cílů (neuspěchat uzavření dohody, zaměření na porozumění pohnutkám a zdrojům klienta, důraz na autonomii i odpovědnost) a možnosti využití metod a technik motivačních rozhovorů. Motivační rozhovory jsou postaveny na principech, jako je:

- a) vyjadřování empatie, která vytváří mezi klientem a sociálním pracovníkem určitý typ pracovní koalice, aniž by byl vyloučen nesouhlas;
- b) rozvíjení rozporů v tom, jaký je život klienta dosud a čeho by chtěl dosáhnout, tak, aby mohl klient sám dozrát k rozhodnutí pro změnu;
- c) vyhýbání se přímé konfrontaci, která by měla sloužit pouze k tomu, aby si klient jasně uvědomil své problémy i potřebu na nich pracovat. V situaci, kdy sociální pracovník chápe situaci klienta jako problematickou a klientův náhled je výrazně odlišný, by mohl být sociální pracovník stržen k přesvědčování a nálepkování;
- d) využití odporu, kdy není klientovi oponováno a argumentováno, proč je jeho perspektiva špatná, ale jeho názor je reflektován a popřípadě sociálním pracovníkem přeformulován ve prospěch změny. Je volbou klienta, zda se rozhodne pro změnu a jakým způsobem ji bude chtít uskutečnit;

- e) podpora vlastních kompetencí klienta, vyjadřování důvěry v jeho schopnosti, které může podpořit jeho sebedůvěru a napomoci úspěšnému překonání problémů. Motivační rozhovory pracují také s důrazem na vlastní odpovědnost klienta.

Pro práci s motivací klientů sociálního bydlení je zásadní, aby si sociální pracovník ujasnil požadavky, a také následky, které mohou vzniknout v důsledku jejich neplnění. Sociální pracovník musí vyhodnotit souvislosti nespolupráce, zvolit vhodné prostředky a metody k jeho motivaci a jasně a srozumitelně seznámit klienta s požadavky další spolupráce a možnými důsledky v případě nespolupráce. *Komunikace o podmínkách a možných opatřeních či sankcích musí být pro klienta zcela transparentní a otevřená a lze ji příležitostně aktualizovat a připomínat. Jakékoli další podněty ke změnám v jeho životě lze následně formulovat pouze ve smyslu nabídek, které klient využít může, a nemusí. Pokud se rozhodne nabídky využít, má v rámci místně dostupných zdrojů rovněž právo zvolit, či pomoc k tomu případně využije.*

Například je-li požadavkem pro trvání nájemního vztahu v sociálním bydlení pouze to, aby klient plnil běžné povinnosti nájemníka (tj. platil nájemné a poplatky související s nájmem, nepoškozoval vybavení, byt a dům, nezpůsoboval jinak závažné škody nebo obtíže pronajímateli a osobám, které v domě bydlí, dodržoval pravidla obvyklá pro chování v domě), vztahuje se opakované upozorňování a připomínání pouze k naplňování těchto podmínek.

Ani orientace na cíle, které mají pro klienta hodnotu a budou pro něj reálné, ani srozumitelné a nepřekračované podmínky, za nichž v sociálním bytě bydlí, a ani nabídka podpory v různých oblastech nejsou garancí stoprocentní spolupráce všech klientů, s nimiž se sociální pracovníci setkají. *Sociální pracovník je pouze jedním z aktérů spolupráce a nelze na něj přenášet odpovědnost za všechno, co klient vykoná či nevykoná. Jeho odpovědností je v rámci svých kompetencí vytvářet klientům takové podmínky a příležitosti, ve kterých si klienti udrží stávající bydlení.*

## Otázky k zamyšlení

- Jakou máte zkušenost s příčinami ztráty motivace/nespolupráce u klientů v sociálním bydlení?
- Jaké principy uplatňujete při vedení motivačních rozhovorů s klienty?

# NEPLACENÍ NÁJMU, SLUŽEB A ENERGIÍ

Renata Haráková

## Klíčová sdělení

- Pravidelné hrazení nájmu by se mělo stát předmětem dohody mezi klientem a sociálním pracovníkem.
- Znalost, porozumění a zajištění financí na placení závazků je základním předpokladem k udržení klienta v bydlení.
- Při vzniku dluhu je důležité tuto situaci komunikovat s pronajímatelem bytu a domluvit se na řešení vyvolané situace.

## Úvod do tématu

Udržení bydlení je nejdůležitější zakázkou klienta, a proto by měla být její součástí domluva na řádném placení, řádném vztahu směrem k ostatním obyvatelům domu, svěřeném majetku a společným prostorám.

*Placení nájmu je základní a pro udržení bydlení zásadní povinností. Vyplývá to z legislativních a společenských norem i obsahu nájemní smlouvy a klient by měl být s touto zásadní povinností seznámen před nastěhováním do bytu. Pravidelné hrazení nájmu by se mělo stát předmětem nejen nájemní smlouvy, ale i dohody mezi klientem a sociálním pracovníkem. Klient by si měl být od počátku vědom, že nedodržení povinností je důvodem k výpovědi z nájmu a nezaplacená část jednoho nájmu může být silným argumentem pro neprodouzení nájmu. Proto sociální bydlení počítá s podporou sociálního pracovníka v závislosti na potřebě klienta. Je dobré s těmito podmínkami klienty seznamovat opakovaně i písemně a také počítat s tím, že ve chvíli, kdy nemají kde bydlet, mohou někteří klienti souhlasit prakticky s čímkoliv i bez hlubší představy o tom, co přesně to bude znamenat pro jejich život. Udržení bydlení by tak mělo být nejdůležitější zakázkou, součástí by měla být domluva na řádném placení, řádném vztahu směrem k ostatním obyvatelům domu, svěřeném majetku a společným prostorám.*

Klíčová je snaha předejít tomu, aby k neplacení nájmu vůbec došlo. Prvním zásadním krokem je *zajištění financí*. Ne všichni klienti jsou v otázce svých příjmů otevření, je však třeba, aby byl sociální pracovník s příjmy klienta podrobně obeznámen. Poslouží to nejen k zajištění placení nájmu od prvních měsíců, ale též k předcházení problémů v budoucnosti. Je dobré na otázce příjmů pracovat již před nastěhováním, pokud by se totiž příjmy klienta ukázaly jako nedostačující, je třeba se neprodleně domluvit na krocích,

kteří finance zajistí (vyřízení občanského průkazu, evidence na Úřadu práce ČR, žádost o dávky, hledání zaměstnání, žádost o invalidní důchod a další). *U lidí z ulice či mladých dospělých se může jednat o první stálý výdaj v životě, a tak sociální pracovník s klientem projde, kolik a z čeho klient měsíčně za bydlení platí a kolik peněz mu zbude na živobytí a na další nezbytné a potřebné výdaje. Výsledkem je přesný plán hospodaření a podrobné obeznámení, pokud je třeba nájemné složit z více zdrojů.*

Jestliže ke vzniku dluhu dojde, je důležitá komunikace s pronajímatelem a dohodnutí na vyřešení dané situace.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Zajištění dostatečných a stabilních finančních prostředků na bydlení a živobytí je alfou a omegou po celou dobu a již od prvního měsíce po nastěhování, a to včetně zajištění finančních prostředků na další výdaje za potraviny, ošacení, léky, vybavení domácnosti, děti, vzdělávání, mimořádné výdaje, případně na dluhy a úspory. Obzvláště *první měsíc bývá z hlediska zajištění financí velmi problematický*, ale i dál může být placení nájmu vzhledem k příjmům a jejich změně složité. Proto se jeví nejvíce názorným a kdykoliv k dispozici připraveným nástrojem vyplněná *tabulka domácího rozpočtu*, v níž jsou podrobně rozepsány všechny zdroje příjmů, jejich výše a datum výplaty. Kromě toho je dobré seznámit se s historií již podaných žádostí o MOP. Je třeba podniknout kroky pro zajištění příjmů a též brát v úvahu, že dávky SSP a HN jsou proměnlivé, procesní důvody nedovolují na změny reagovat dostatečně rychle a pokryjí jen nezbytné minimum základních výdajů. Je tak velmi obtížné spořit pro případ mimořádných výdajů či pořízení věcí spotřeby a pro zábavu (oblečení, školní pomůcky, obědy ve škole, jízdné, kino, dovolená...). Je dobré otevírat možnosti jiných příjmů, které by vedly k větší stabilitě při placení nájmu a k otevření dalších možností v životě, nehledě na sebevědomí a důstojnost klienta a šanci na vymanění z chudoby.

Kromě příjmů je třeba detailně probrat též výdaje (klient si případně jeden měsíc může schovávat účtenky pro snadnější orientaci). Sociální pracovník by se měl od klienta dozvědět, co považuje za nezbytné a co za vedlejší výdaje, s tím, že nezbytné výdaje jako bydlení budou hrazeny přednostně. Roli pak hrají další faktory, které se do hospodaření s penězi mohou negativně promítnout (dluhy, poskytování peněz dalším osobám, nadužívání alkoholu či gambling) a které by se měly ideálně stát samostatnou zakázkou, jejímž sekundárním efektem bude stabilizace financí. Vytvoření tabulky příjmů a výdajů může trvat několik setkání a výstupem by mělo být, že klient přesně ví, kolik financí měsíčně potřebuje na zaplacení nájmu a energií a kolik mu zbývá na ostatní výdaje. Je také orientován, z jakých zdrojů a kdy nájem platí, a ví, že nevyužití dávek na bydlení k účelu, ke kterému mu byly poskytnuty či nedoložení dokladů o zaplacení na příslušné kontaktní pracoviště Úřadu Práce ČR, může vést k tomu, že o dávky na bydlení přijde. Zajištění dávek a doprovodů na úřady mohou být podstatnou součástí spolupráce zejména v prvních měsících před a během nastěhování.

Zvláštním a často diskutovaným opatřením je možnost zřízení přímé platby, kdy klient uvede na formulářích žádosti o dávky číslo účtu pronajímatele a dávky na bydlení pak budou poukázány přímo na tento účet. Nesmí však opomenout, pokud je třeba část nájmu doplatit z jiných příjmů. Zřízení přímé platby není jednoznačně přijímaným opatřením a existují argumenty pro oba přístupy. Pro zřízení přímé platby hovoří například menší riziko neplacení a může být zajímavé pro pronajímatele. Proti přímé platbě se nejčastěji objevuje argument poukazující na snížení kompetencí klienta při nakládání s financemi. Tím, že většina lidí má u svého účtu nastavený trvalý příkaz či využívá SIPO, lze říci, že přímá platba plní obdobnou funkci u lidí, kteří například z důvodu exekucí nemohou běžný účet využívat. Exekuce a dluhy je třeba též zohlednit při sestavování rozpočtu domácnosti a s jejich splácením počítat ve výdajích.

Hlavním bodem spolupráce s klientem by měla zůstat zakázka udržení bydlení. Sociální pracovník by měl mít na zřeteli to, zda je klient nadále motivován, aby si bydlení udržel, že dodržuje kroky k tomu nezbytné a bydlení je pro něj prioritou, které podřizuje ostatní. Přes všechna možná opatření a kroky konané směrem k zajištění financí a prevenci neplacení nájmu a energií může k výpadkům v placení dojít. Na vině mohou být špatně zajištěné příjmy, změna v příjmech, nedostatečná finanční gramotnost klienta či jiné priority ve výdajích. Může se též objevit dlouhodobě neudržitelný postoj klienta k plnění nájemní smlouvy či mimořádné změny v jeho životě (ztráta zaměstnání, změna členů domácnosti, zdravotní problémy, závislosti). Pokud klient platí nájem z dávek, je třeba začít jednat o zřízení Institutu zvláštního příjemce.

Důležitou roli hraje, jestli je důvěra mezi klientem a sociálním pracovníkem natolik velká, že klient sociálnímu pracovníkovi o problémech v placení včas řekne. Mohou pak společně začít podnikat kroky pro vyřešení situace. Stejně tak se klient může na sociálního pracovníka obrátit s tím, že finance využil jiným způsobem a nebude v daném měsíci mít na zaplacení nájmu. Klient může mít různé důvody k nezaplacení nájmu a sociální pracovník jinak přijme, pokud se mu klient svěří, že musel zaplatit pohřeb, a jinak, pokud si pořídil věc, již lze v kontextu vzniklých problémů považovat za zcela zbytečnou. Ale pozor, už sám fakt, že se s tím klient na sociálního pracovníka obrací, naznačuje, že si je nedodržení svých povinností vědom. Není proto nezbytné s klientem znovu probírat jeho závazky a poukazovat na jeho selhání, ale ocenit upřímnost a spíše se zaměřit na důsledky z toho plynoucí. Je také možné včasnou informovanost využít jako potenciální výhodu a společně se domluvit na informování pronajímatele. Proaktivní přístup dává pronajímateli najevo, že si je klient vědom svých povinností a že k nesplnění svých závazků přistupuje odpovědně. Nic ale nezmění fakt, že je potřeba nezaplacený nájem co nejdříve uhradit. Lze si rovnou domluvit lhůtu pro pozdní uhrazení nebo splátkový kalendář. Důležitá je přitom oddělenost sociální práce a bydlení, to znamená, že sociální pracovník se nemůže ocitnout v roli pronajímatele, zůstává na straně klienta a při problémech s nájmem hraje přinejlepším roli mediátora, jehož cílem je klient schopný udržet si bydlení a pronajímatel, který je spokojený se svým nájemcem.

Větší problém je *opakující se nezaplacení nájmu*, které snižuje spolehlivost a důvěryhodnost klienta. Sociální pracovník by to měl reflektovat a přistoupit k domluvě na tom, že mu bude klient ukazovat doklady o zaplacení nájmu a energií (pokud to není nastaveno od počátku), nebo bude doprovázet klienta na pokladnu. Pokud klient odmítá a potíže s placením nájmu přetrvávají, je namísto asertivní přístup sociálního pracovníka. Pokud sociální pracovník pocítí frustraci či bezradnost, lze to klientovi říci: „Mrzí mě, že se vám nedaří platit, a mrzí mě, že se dívám, jak se pomalu připravujete o bydlení, a nevím, co s tím dělat. Co by vám pomohlo? Co pro vás můžu udělat?“ nebo „Na počátku spolupráce jsme se domluvili, že cílem bude, když si bydlení udržíte. Co se změnilo od té doby?“ „Poslední tři měsíce nemáte zaplacené bydlení, chci se zeptat, co by vám pomohlo v tom, abyste opět platila?“ I když se říká, že opakování je matkou moudrosti, v tomto případě může být kontraproduktivní. Klienta unaví neustále poslouchat, že neplatí, když sám neví, jak a z čeho. Opakované upomínání ze strany sociálního pracovníka může vést k hněvu, frustraci, studu či odtazitosti a negativně se promítnout do jejich vztahu. Neplacení nájmu se tak stane problémem, který roste nejen v závislosti na dlužné částce, ale též vlivem slov, nátlaku a emocí, které je provází. Sociální pracovník by se měl snažit být trpělivý, chápavý a neupozorňovat opakovaně, že nezaplacený nájem je problém, protože klient to s největší pravděpodobností sám ví. Problematické je také se klienta opakovaně ptát, do kdy dlužnou částku doplatí, protože ho tím nutí k tomu, že klient řekne datum bez rozmyslu a jen proto, aby se osvobodil z nepříjemné konverzace. Vynucené přísliby mohou vést jen k dalším komplikacím, mohou se opakovat a stát se účelovým jednáním, aniž by byl brán zřetel na jejich dodržení. Protože nedodržuje dohody, je snížena jeho spolehlivost a poškozen je tím i vztah se sociálním pracovníkem. Při potížích s hrazením nájmu se i sociální pracovník lehce ocitá pod tlakem, zvláště pokud komunikuje s pronajímatelem. Měl by se snažit odhalit příčinu neplacení a společně s klientem hledat cestu z bydlení ohrožující situace. Je třeba být si vědom, že nejhůře je na tom zase klient, který bude znovu čelit bezdomovectví, umocněnému pocitem vlastního selhání. Je proto dobré, když sociální pracovník projeví chápavost. „Chápu, že jste si chtěl udělat radost...“ „Chápu, že vás vyděsil exekutor, tak jste mu raději všechno dal...“ „Tím, že jste peníze použil jinak, vám však nevystačily peníze na nájem. Vzniká vám tak dluh na nájmu a je otázka, jak ho teď můžete zaplatit?“ „Může vám pomoci rodina? Brigáda? Chcete domluvit splátkový kalendář s pronajímatelem? Projdeme váš rodinný rozpočet, ať vidíme, jak vysoké měsíční splátky si můžete měsíčně dovolit?“

Jsou případy, kdy *klient sociálnímu pracovníkovi nepřizná, že nájem nezaplatil*. Nemusí to nutně znamenat, že to zamlčuje schválně, ale třeba tím, že to vyřešňuje, protože momentálně s tím není schopen něco dělat. Nezaplacený nájem může být taková hrozba, že si klient problém odmítá přiznat. Stres spojený s neplacením nájmu by proto neměl být sociálním pracovníkem zvěšován, i když jsou lidé, kteří začnou jednat pod tlakem. Do komunikace může vstoupit též pronajímatel. Je možná návštěva jeho zástupce s cílem klienta upozornit na povinnost platit a na rizika z neplacení plynoucí. Sociální pracovník s klientem se mohou snažit navrhnout datum, které odpovídá reálným možnos-



tem, a společně se domluvit na nápravě. Domluva však výrazně ohrožuje budoucí vztahy, pokud není dodržena. Pokud klient ví, že nestihne zaplatit ve stanovený termín, měl by se s omluvou obrátit na pronajímatele, snažit se s ním domluvit nový termín, na který pronajímatel nemusí přistoupit, snažit se zaplatit aspoň část a přinejmenším pronajímatele informovat, že dohoda nebude dodržena. Je to známka toho, že se klient staví čelem ke svým závazkům, což nebývá jednoduché, ale i proto má podporu ze strany sociálního pracovníka, který jej může doprovodit, se souhlasem klienta se samostatně obrátit na pronajímatele či společně mohou sepsat dopis, v němž pronajímatele informují o dalším postupu.

Záleží na schopnostech sociálního pracovníka poznat příčiny na straně klienta a na volbě optimálního způsobu komunikace v krizové situaci, záleží na přístupnosti klienta a jeho snaze a vytrvalosti při dodržení domluvených plateb a závisí na velkorysosti pronajímatele, neboť i nezaplacení jednoho nájmu se může stát důvodem k neprodoužení nájmní smlouvy. Proto je dobré se na dobu blížícího se uplynutí doby, na niž byla nájmní smlouva sjednána, zvláště zaměřit. Je jasné, že by klient měl být celou dobu veden k řádnému hrazení nájmu, zvláště před uplynutím platnosti nájmní smlouvy by však měly být všechny případné nedoplatky nájmu uhrazeny, protože opak se může stát důvodem pro neprodoužení smlouvy. *Nejpozději tři měsíce před prodloužením smlouvy by měla vrcholit příprava na prodloužení smlouvy spojená s uhrazením všech závazků.* Klient musí být obeznámen s tím, že následující měsíce jsou dobou, která zvláště rozhoduje o tom, zda bude smlouva prodloužena, a jakýkoliv starý dluh či dluh vzniklý v této době může mít zásadní dopad na jeho bydlení. Pokud není možné staré dluhy uhradit, je minimálně tři měsíce předem třeba *sjednat domluvu splátkového kalendáře*, a ještě v tomtéž měsíci uhradit první splátku minimálně ve stanovené výši, či asertivně doručit pronajímateli návrh na splátky spolu s prvním splátkou, pokud není k dohodě svolný. Splátkový kalendář je pak třeba dodržovat a je dobré mít příslib pronajímatele, že bude smlouva prodloužena, protože ani splátkový kalendář neposkytuje záruku, když bude klient vyhodnocen jako nespolehlivý nájemce, a je rozhodně jistější mít nejpozději do rozhodování o prodloužení nájmní smlouvy uhrazeny všechny závazky. Pokud však pronajímatel uvidí snahu, schopnost dodržet domluvu a pravidelné splácení, je pravděpodobné, že smlouvu prodlouží (i pro něj je lepší mít stálé nájemce než stávající vystěhovávat či podávat žaloby na vyklizení bez jistoty, že ho nečekají větší problémy s nájemci novými).

## Otázky k zamyšlení

- Jaké metody a techniky lze využít při komunikaci s klientem o výdajích, které výrazně snižují jeho schopnost plnit finanční závazky?
- Speciálním případem jsou dluhy na nájmu, které vzniknou dlouhodobou hospitalizací, nástupem výkonu trestu odnětí svobody, zahájením odvykací léčby a podobně, kdy klientovi s mnohočetnými problémy hrozí, že o bydlení přijde a po opuštění zařízení se nebude mít kam vrátit. Jak k této otázce systémově přistoupit s ohledem na sociální bydlení?

# NIČENÍ DOMÁCNOSTI

Dana Nedělníková

## Klíčová sdělení

- Ničení domácnosti a vybavení je často výsledkem nevědomého či neúmyslného konání klienta.
- Sociální pracovník předchází takovému chování včasným a srozumitelným informováním klienta o možných dopadech porušování povinností nájemníka a podporou rozvoje jeho dovedností pro bezpečné užívání bytu a vybavení.

## Úvod do tématu

Ničení domácnosti a vybavení je často výsledkem nevědomého či neúmyslného konání klienta, které pro něj může mít závažné negativní důsledky materiálního, finančního i právního charakteru.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Škody na majetku, které klient způsobil majiteli bytu, jsou vždy podnětem k individuální sociální práci. Každou takovou událost je potřeba zvažovat v několika souvislostech:

- okolností, za kterých ke škodě došlo,
- dopady na vztah s majitelem či správcem nemovitosti,
- dopady na majetkové poměry klienta.

*Okolnosti, za kterých ke škodě došlo*

K ničení domácnosti může docházet z různých důvodů. Velmi pravděpodobně *jen malá část klientů ničí byt a jeho vybavení zcela záměrně a prvoplánově*. Častěji mohou klienti poškozovat byt a jeho vybavení:

- nesprávným způsobem užívání, který vychází z nedostatku znalostí a dovedností (např. neznalost obsluhy konkrétního spotřebiče) nebo nedbalosti (neřešení zjevné závady způsobí škodu např. zatékáním), případně je nesprávné užívání bytu a jeho vybavení vedeno snahou řešit nějaký jiný problém (například škody, které na bytě vzniknou tím, že klient ve snaze ušetřit byt v zimě nevytápí);
- v důsledku snížené sebekontroly v afektu, pod vlivem návykové látky apod.;

- škody jsou způsobeny dětmi, které v daném čase neměly z různých důvodů dostatek pozornosti rodičů nebo jiných dospělých osob;
- nevybudováním vztahu klienta k bytu, respektive i vztahu k sousedství, lokalitě.

Některé škody mohou také přirozeně vzniknout bez zavinění klienta, například v důsledku technické závady, živelné události, trestnou činností jiné osoby atd.

Jestliže se poškozování bytu a jeho vybavení stane tématem spolupráce klienta a sociálního pracovníka, je nezbytné, aby základním východiskem této spolupráce byla ochrana klienta, nikoli majetku. Klient by neměl být spojován s přebíráním odpovědnosti za škody, kterých se nedopustil. Sociální pracovník rovněž nemá být „vyšetřovatelem“ vzniku a míry zavinění škodných událostí. Jeho pozornost se soustředí na okolnosti, jak ke škodě došlo, zaměřuje se s ohledem na základní východisko: cílem spolupráce je minimalizovat rizika, která by mohla ohrozit udržení klienta v bytě. Okolnosti vzniku škody jsou společně mapovány zejména proto, aby klient a sociální pracovník porozuměli situacím, ve kterých k ničení domácnosti došlo/dochází, a mohli pracovat na tom, aby jim do budoucna předešli. Poškozování bytu a jeho vybavení je tedy primárně chápáno jako situace ohrožující setrvání klienta v bytě, ale může být také signálem, jak se klientovi daří zvládat nároky samostatného bydlení a každodenního života, a stát se podnětem pro nabízení adekvátní podpory, například v oblasti zvládnutí péče o děti, řešení psychických potíží klienta apod. Různé okolnosti vzniku škody zakládají odlišné možnosti spolupráce na zmírnění dopadu škody a na předcházení jejich opakování. Sociální pracovník by však měl mít vždy v nabídce:

- podporu rozvoje dovedností pro bezpečné užívání bytu a jeho vybavení. Ve svých nabídkách se sociální pracovník soustředí na to, aby klient využíval byt a jeho vybavení bez rizika způsobení škody, a aby jej využíval v takovém rozsahu, který považuje za vhodný a užitečný pro svou domácnost. Podpora rozvoje dovedností potřebných pro využívání bytu a jeho vybavení by měla vycházet z individuálních podmínek a možností klientů. Mnoho klientů má zkušenosti se samostatným bydlením, umí byt zabezpečit proti škodám, v minulosti obsluhovali různé spotřebiče a zařízení a mohou potřebovat jen základní informace o tom, jak to v tomto konkrétním bytě funguje. Někteří klienti však samostatně nikdy nebydleli, neměli možnost sledovat v rodině, jak se podobné situace řeší, a potřebují více podpory. Je poměrně složitým úkolem pro sociálního pracovníka nabízet tuto podporu tak, aby klienta nezahanboval, nepodceňoval a zároveň mu poskytl právě ty informace, které pro bezpečné užívání bytu potřebuje.

Podpora dovedností pro bezpečné užívání bytu nezahrnuje jen obsluhu a údržbu, ale také rozpoznání základních závad a sjednávání oprav, které jsou v kompetenci nájemníka, případně hlášení závad, které má vyřešit majitel bytu. Sociální pracovník při tom v rámci možností klienta upřednostňuje postup, kterým podporuje jeho samostatnost,

tedy jej například citlivě navede na způsob, jak si informace může sám dohledat, namísto automatického přebírání aktivity. Mezi základní úkoly v této oblasti náleží:

- rozpoznání, kam škoda či závada patří, tj. co selhalo, kdo nese odpovědnost za opravu,
- vyjednávání opravy s majitelem bytu, příp. vyjasňování odpovědnosti za úhradu opravy,
- vyhledání, kontraktování a úhrada firmám, které opravy provádějí,
- bezpečné užívání nového/opraveného vybavení.

Tato podpora je diferencovaná nejen podle schopností samotného klienta, ale i podle zdrojů, které má k dispozici (rodina, dobré sousedské vztahy, spolupracovníci..., kteří dokážou drobné opravy provést sami, zapůjčí náhradní zařízení atd.). Pro mnoho klientů neexistují běžné dostupné zdroje, které je těmto věcem naučí, sociální pracovník spoluprací na těchto tématech proto začíná „tam, kde jsou“, s některými klienty je třeba provádět návky i základních obslužných dovedností, jiní se jen potřebují dozvědět, jak opravu vyjednat, jak najít spolehlivou firmu na internetu apod.

*Nesprávným užíváním pračky způsobil klient škodu na bytě, který užívá, a na bytě pod ním. Oba byty vyžadují menší opravy (podlahy, výmalba apod.). Předmětem spolupráce může být seznámení se základními funkcemi a správným zacházením s pračkou tak, aby nedocházelo ke škodám. V případě závady na pračce, podobně jako při odstraňování následků na omítkách, výmalbě místnosti atd. může být tématem způsob spolupráce k zajištění oprav (vyhledání firmy, sjednání zakázky, komunikace s příslušným pracovníkem atd.) a komunikace se sousedy. Pokud by však klient využívání pračky nepovažoval za potřebné, nedocházelo by ke škodám, preferovaný způsob praní prádla (například v ruce) nevyvolával žádná významná rizika, není úkolem sociálního pracovníka nabízet edukaci v zacházení s pračkou jen proto, že „by bylo dobré“, aby ji klient využíval.*

- podporu v oblastech, které souvisejí se vznikem škody například pod vlivem návykové látky, v patickém afektu při neřešených zdravotních potížích,
- podporu klienta v budování vztahu k bytu, vytváření domova.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Důležitý faktor představuje pocit jistoty bydlení, ontologického bezpečí, a tím možnosti budování si stabilního zázemí, domova (srovnej Pleace, 2017). Budování osobního vztahu k bytu napomáhá např. umožnění úprav bytu či výběru vybavení, přidělení bytu pojmát jako slavnostní akt apod. Pro pocit jistoty jsou důležité i parametry nájemní smlouvy, resp. její délka.

### **Dopady na vztah s majitelem či správcem nemovitosti**

Klient je již na počátku spolupráce seznámen s povinnostmi nájemníka, které zakládá nájemní smlouva, občanský zákoník a další relevantní předpisy. Poškození bytu a jeho vybavení se týká zejména *povinnosti oznámit případné závady*, které je pronajímatel povinen opravit; vyvarovat se *poškození bytu nebo domu* závažným nebo nenapravitelným způsobem, vyvarovat se způsobení jinak závažné škody nebo obtíže pronajímateli nebo osobám, které v domě bydlí.

Je nezbytné, aby byl klient již od počátku srozumitelně informován o tom, jaké důsledky může porušování těchto povinností mít. V situaci, kdy už ke škodě došlo, může být úkolem sociálního pracovníka *zprostředkovat komunikaci mezi majitelem či správcem bytu a klientem*, a to v rozsahu podle potřeb a možností klienta. Někteří klienti mohou potřebovat pouze podporu ve formulaci popisu událostí, v případě náhrady škody při vyjednávání postupu či splátkového kalendáře, v jiných situacích je nezbytné, aby sociální pracovník využil mediačního rozhovoru nebo byl aktivnější při navrhování způsobů, jak škody sanovat. Komunikace sociálního pracovníka s majitelem nebo správcem bytu by měla být pod kontrolou klienta, tedy buď v jeho přítomnosti, není-li to možné, pak v předem vyjednaném obsahovém rámci.

*Klient v afektu poškodil ve své domácnosti dveře prokopnutím. Sociální pracovník tuto škodu zpozoruje při návštěvě a v rozhovoru klienta upozorní na to, že taková škoda nepatří do vad, které by byl povinen odstranit pronajímatel, a navrhne řešit ji dříve, než bude požadována majitelem její náhrada. Klient se rozhodne návrhu nevyhovět. Úkolem sociálního pracovníka není hlásit způsobenou škodu majiteli či správci nemovitosti. Majitel zničení dveří zjistí až před ukončením nájmu a požaduje náhradu způsobené škody, tedy nákladů nutných k odstranění vady. Klient se obrací na sociálního pracovníka se žádostí o podporu v této komunikaci. Pronajímatel náhradu škody započítal proti zaplacené kauci, přestože klient s její výší nesouhlasil. Sociální pracovník pracuje s klientem i správcem nemovitosti na nalezení smírného řešení, věnuje pozornost jak odpovědnosti klienta, tak tomu, že případná požadovaná peněžitá náhrada musí odpovídat nákladům, kterých by bylo zapotřebí na uvedení dveří do původního stavu, tedy stavu k okamžiku předání bytu se snížením o běžné opotřebení. Sociální pracovník vysvětluje klientovi, že krajní cestou je obrátit se na soud a žádat vydání jistoty cestou soudního řízení, nabízí zprostředkování právní pomoci, ale také vysvětlil možný průběh a nároky soudního řízení a rozhodnutí ponechává na klientovi.*

### Dopady na majetkové poměry klienta

Ničení bytu a jeho vybavení může mít za důsledek také finanční ztráty na straně klienta nebo jeho zadlužování, pokud majitel uplatní nárok na náhradu způsobené škody. I v tomto kontextu je zásadní dobrá informovanost klienta o tom, jaké počínání může vést v bytě ke škodám, za co odpovídá sám, a za co nikoli, co se může stát, pokud škodu na majetku způsobí a veškeré další kroky, které mohou vzniku škody zabránit. V případě, že již náklady nutné k odstranění škod vznikly a je zřejmé, že jsou na straně klienta, může sociální pracovník pomáhat vyjednávat způsob nápravy škody (uvedení do původního stavu svépomocí, zajištění opravy na vlastní náklady, provedení platby ve výši nutné pro odstranění vady apod.). Nepředvídaný výdaj je v případě klientů sociálního bydlení téměř vždy náročným zásahem do rozpočtu domácnosti, která může potřebovat „přeskupit priority“ v rodinných výdajích. Někteří klienti také mohou potřebovat podporu při naplňování splátkového kalendáře. Všechny tyto činnosti by sociální pracovník měl v případě potřeby nabídnout, ale poskytovat jen na vyžádání. Jeho cílem je podpořit klienta v zajištění potřeb domácnosti i přes neočekávaný výdaj a současně v naplňování jeho závazku. Opakované připomínání a dotazování, zda klient už škodu uhradil, splácí, může vést k nejistotě, pro koho sociální pracovník vlastně pracuje a zda mu klient může důvěřovat. Pravděpodobně pak taková interakce povede spíše k ostražitosti klienta, která někdy dospěje až k tomu, že před sociálním pracovníkem tají problémy, které by v daném čase ještě bylo možné řešit.

### Otázky k zamyšlení

- K jakým poškozením bytu dochází podle vašich zkušeností nejčastěji? Jak jim lze předcházet?
- Kdy je vhodné zapojit se do vyjednávání mezi klientem a majitelem/správcem bytu?

# PRÁCE S AGRESÍ, KRIZOVÉ SITUACE PŘI SPOLUPRÁCI S KLIEMEM

Nikol Švecová

## Klíčová sdělení

- Prevencí agresivního chování mohou být jasná a srozumitelná pravidla sociálního bydlení.
- Je dobré rozlišovat afektivní agresi (klient ve stresu reaguje spontánně agresivně) od instrumentální agrese (klient má zkušenost, že agresí získá, co v danou chvíli chce).
- Je důležité agresivní chování nepřehlížet a začít ho řešit, než dojde k závažnějším incidentům. Je třeba nabídnout klientovi pomoc a v případě potřeby ho kontaktovat s dalšími odborníky.
- S ohledem na bezpečnost vlastní i dalších kolegů je nutné agresivní chování vždy zaznamenat do dokumentace.

## Úvod do tématu

Agresivita bývá charakterizována jako tendence k útočnému jednání a jedná se o velmi komplexní fenomén. Určitou mírou agresivity je vybaven každý člověk. Z hlediska spolupráce s klientem je problematická zejména nadměrná agresivita projevující se agresivním chováním v nedostatečně socializované nebo destruktivní formě. Otázkou je, do jaké míry se takovému chování dá předcházet a jak zahrnout vhodnou prevenci již v případě podezření na možné nežádoucí agresivní chování a co dělat v případě agresivního jednání. Pod tímto pojmem je zařazeno také suicidální chování, kterému se dá předcházet podobným způsobem jako v případě nežádoucího agresivního chování. Tato další krizová situace je rozebrána níže, v hlavním textu je zahrnuta pod pojmem agresivity.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

### **Agresivní chování**

Agresivita je označení pro tendenci k útočnému a násilnému jednání vůči druhé osobě či okolí. Agrese pak vyjadřuje i reálný projev takového jednání. Souvisí pochopitelně



s motivací a aktuálními podněty a potřebami. Z pohledu sociální patologie můžeme rozlišovat *agresivitu zlostnou* (impulzivní), *instrumentální* (prostředek k dosažení cíle), *spontánní* (patologií je agresivní chování, kdy způsobení bolesti přináší emocionální uspokojení). Určité osobnostní dispozice k agresivním projevům *mohou být vrozené* (např. vlastnosti centrální nervové soustavy, specifický metabolismus testosteronu nebo serotoninu). Ovšem především je agresivní chování *získaným způsobem reakce* na řešení obtížných situací. Chování jedince je také utvářeno jeho minulými životními zkušenostmi a agrese je součástí adaptačního mechanismu na vnější podmínky, které jedince obklopují. Také mají veliký vliv sociální skupiny, hodnoty a normy, které se v různých skupinách liší, zde vyplývá i různý postoj k agresivnímu chování. Může se tedy stát, že různé chování, které bude pro sociálního pracovníka již za hranicí, klient může hodnotit jako standardní.

V případě neadekvátnosti jednání, nízkého sebeovládání je třeba tuto situaci řešit již při prvních náznacích takového jednání. V tomto směru je vhodné zapracovat pravidelnou návštěvu psychoterapie do individuálního plánu a v rámci vhodně zvolené formy psychoterapie například KBT s těmito unáhlenými reakcemi pracovat.

Určité prostředí může taktéž působit jako spouštěč agresivního jednání. Rizikovými jsou zejména nejasnost a nepřehlednost situace, absence pravidel nebo příliš striktní řád. Agresivité ze stran klientů sociálního bydlení je třeba předcházet výše zmíněným nastavením jasných pravidel v rámci sociálního bydlení a případných sankcí za jejich nedodržování. Pravidla by měla být vyžadována *stejným způsobem ze strany všech pracovníků*. Zároveň však by pravidla neměla bránit osobní svobodě, možnosti žít zvolený styl života a ke změnám jednání využít pozitivní motivace. Pro klienty tato pravidla musí být ve srozumitelnější podobě (nestačí pouze např. vyvěšený domovní řád).

### **Příklad srozumitelně formulovaných pravidel sociálního bydlení pro klienty:**

#### **1. Pravidlo „Běžný život, běžné činnosti“**

- Klient se ve spolupráci se sociálním pracovníkem snaží řešit svou nepříznivou sociální situaci. Volba aktivit a jejich rozsah jsou dány možnostmi a schopnostmi klienta.

#### **2. Pravidlo „Aktivní spolupráce“**

- Klient se účastní pravidelných schůzek se sociálním pracovníkem ve sjednaných termínech.
- V případě, že klient ze závažných důvodů nemůže na domluvenou schůzku dorazit, informuje o tom sociálního pracovníka prostřednictvím telefonu nebo mailu.

- V případě, že klient v rámci měsíce nedorazí na více než polovinu sjednaných schůzek nebo neotevívá byt ve sjednanou dobu návštěvy, je upozorněn sociálním pracovníkem na nedodržování tohoto pravidla.
- Sociální pracovník vypracovává s klientem individuální plán pro dosažení sjednaného cíle spolupráce a dodržuje dohody.
- V případě, že se promění zájmy a přání klienta, vypracuje sociální pracovník s klientem nový individuální plán.

### **3. Pravidlo „Společné soužití s ostatními“**

- Klient respektuje pravidla slušného chování a chová se vůči ostatním lidem ve společném domě ohleduplně.
- Jakákoliv forma agrese (fyzická, verbální, ničení majetku) vůči ostatním či sobě je nepřipustná.

### **4. Pravidlo „Užívání prostorů bytu“**

- Klient užívá svěřené prostory a předměty způsobem obvyklým a udržuje je v pořádku a čistotě tak, aby jeho užíváním nedocházelo k poškozování těchto prostor či předmětů.
- Klient má povinnost podílet se na úklidu společných prostor domu, v případě, že je tento systém v domě zaveden. Se systémem služeb je klient seznámen při nástupu do bydlení.
- V případě, že se klientovi nedaří naplňovat úklidy v dobré kvalitě, spolupracuje společně se sociálním pracovníkem na zlepšení.
- Klient v bytě či pokoji neprovádí žádné stavební úpravy či takové úpravy, které podstatněji mění vzhled bytu.
- Klient může přinášet návrhy na úpravy bytu i pokoje na MČ a požádat o povolení, sociální pracovník mu může být v tomto směru nápomocný.
- Klient si může vyzdobovat byt dle svého uvážení. Výzdoba nesmí být vulgární (erotická, pornografická atd.) a propagující extrémní názory (rasismus, nacismus atd.).
- Klient v bytě neskladuje majetek dalších osob.
- Klient nesmí využívat byt k jiným účelům (např. pronájem, schůzky zájmových skupin apod.).

## **Postup při porušování pravidel:**

### **Domluva**

Jestliže klient porušuje stanovená pravidla, je na to pracovníkem upozorněn v průběhu konzultace a jsou mu vysvětleny možné následky při jejich nerespektování.

○ upozornění je učiněn zápis do osobního spisu klienta.

**Písemné upozornění se stanovením podmínky pro sjednání nápravy.**

K písemnému upozornění se přistupuje v případě, že klient i po opakovaném projednávání porušuje ujednání o dodržování pravidel. Opakovaným projednáváním se rozumí skutečnost, kdy byl klient na porušování pravidel upozorněn několika ústně, a to v průběhu jednoho měsíce.

Písemné upozornění se dává vždy i bez předchozího slovního upozornění v případě, kdy klient poruší pravidlo o agresivním chování.

V písemném upozornění jsou stanoveny jasné kroky, které povedou k nápravě, popř. další domluvy, které se týkají respektování pravidel služby.

Klient podepíše převzetí písemného upozornění. Písemné upozornění je založeno v osobním spise klienta.

**Ukončení poskytování služby**

K vypovězení smlouvy o bydlení je přikročeno ve chvíli, kdy klient i po opakovaném projednávání porušuje ujednání o dodržování pravidel. Opakovaným projednáváním se rozumí skutečnost, kdy byl klient na porušování pravidel ústně i písemně upozorněn (vč. možnosti ukončení smluvního vztahu), a to v průběhu dvou měsíců.

K vypovězení smlouvy se přistupuje i bez předchozího ústního či písemného upozornění, pokud klient zvláště hrubým způsobem poruší pravidla služby. Zvláště hrubým porušením pravidel je fyzické napadení pracovníka, jiného klienta nebo obyvatele domu.

Vypovězení smlouvy je v písemné formě předáno klientovi a klient podepíše jeho převzetí. Kopie výpovědi je založena v osobním spise klienta.

Klient může v případě vypovězení smlouvy z důvodů porušování pravidel požádat opětovně o sociální bydlení za 6 měsíců od jejího ukončení.

Prohlašuji, že jsem byl/a podrobně a srozumitelně seznámen/a s pravidly služby a s možnými následky při jejich porušování.

.....  
Datum

.....  
Podpis klienta

*Na nedodržování pravidel by měl být klient upozorněn v první řadě ústně a měl by pochopit, proč je respektování tohoto pravidla důležité pro samostatné bydlení a respektování vzájemných vztahů. V případě opětovného porušení (v této fázi je nutné vyloučit psychiatrické onemocnění) je možné přinést upozornění písemně a společně s klientem vypracovat plán podpory zvládnání konkrétních situací. Opakované nedodržování pravidel může vést k ukončení nájemní smlouvy.*

Zároveň by bydlení mělo být pro klienty bezpečným místem, které jim umožní postupné naplňování potřeb<sup>3</sup> a poskytne jim dostatek soukromí. V rámci prevence agresivního jednání ze strany klienta, je dobré umět rozlišit, zda klient nemá k agresivnímu jednání důvod nebo agresivita není způsobena například frustrací. Jak si uvedeme dále, určité jednání je nepřístupné, ale u většiny jednání lze vyvodit závěr, který lze zpracovat do Individuálního plánu, do rizik a hrozeb.

Základem je kvalitní mapování při procesu přípravy na bydlení nebo v počátku samotného nastěhování v případě bydlení založeného na principech housing first. Při navazování kontaktu sociálního pracovníka s klientem a mapování se sociální pracovník zaměřuje nejen na klientovy silné a slabé stránky, ale také na to, jak dotyčný reaguje na (nenadálé) situace a aktivně přitom klientovi naslouchá. V rámci anamnézy bychom měli získat informace o předešlých kauzách a věnovat pozornost určité sebereflexi klienta.

V počátečních fázích je nutné zmapovat, zda nemá klient psychiatrické onemocnění a zda nemá užívat medikaci, docházet pravidelně k lékaři nebo na terapeutickou skupinu například z důvodu závislosti. Náhlé agresivní chování také může být způsobeno vysazením medikace, nebo relapsem (více viz téma krizové intervence), ale může být způsobeno i jiným onemocněním. Proto je třeba řešit zdravotní stav klienta komplexně. Dodržování léčebného procesu může být jedním z pravidel, které by se mělo v rámci bydlení dodržovat.

## **Sebevražedné tendence/jednání**

Sebevražda je akt úmyslného zapříčinění vlastní smrti. Příčiny takového jednání mohou být velice komplexní. Riziko sebevražedného chování může zvyšovat deprese, porucha osobnosti nebo abúzus psychoaktivních látek. Sociální vazby působí jako prevence sebevražedného jednání, obráceně je riziko zvýšené. Suicidialitu je nutné vnímat jako krajní reakci, selhávají zde běžné adaptační mechanismy a je třeba reflektovat, zda přijímáme do bydlení osobnost se sklonem k sebevražednému jednání.

---

<sup>3</sup> Maslow (2014).

### Možná řešení

V rámci prevence předcházení agresivity a dalších krizových situací bylo již zmíněno *kvalitní mapování aktuálních i minulých životních situací klienta*. V rámci očekávání a cílů je také třeba mapovat rizika a hrozby, které mohou bránit naplnění osobních cílů v rámci kritérií doporučených kompetencí a které mohou v průběhu spolupráce nastat, včetně zpracování plánu, jak budeme v takové situaci postupovat.

V praxi se osvědčily *protikrizové plány u duševně nemocných klientů* (viz téma krizové intervence), *kontrakty o životě u klientů ohrožených sebepoškozováním, sebevraždou* (klient uzavírá dohodu, že po dobu pobytu se nebude poškozovat, v případě zhoršení situace bude se sociálním pracovníkem hledat možnosti odborné pomoci). Tyto postupy lze využít i v prevenci agresivního chování.

Další vhodnou reakcí je *zpracování dokumentu nouzových a mimořádných situací* uvedenou na konci podkapitoly. V rámci risk managementu nebo při analýze rizik a postupu pro zvládnutí agrese je možné definovat související mimořádné situace ve spolupráci s klienty sociálního bydlení.

Příkladem mohou být situace, jak budu reagovat na agresivní chování, jak vyhlásím poplach, kdo mi poskytne okamžitou podporu, jak být blízko únikové cesty při práci s agresivním klientem, techniky neverbální komunikace, mít seznam kontaktů a mezi nimi i místní policii.

Sociální pracovníci by v rámci svého vzdělávání měli podstoupit vzdělávání v technice de-eskalace, komunikačních dovednostech, práce s hranicemi, sebeobraně, první pomoci.

Při projevech agresivity dochází k jejímu vyhocování a stupňování (Stanfordský experiment). Proto je nutné, aby *sociální pracovník zachoval klid a přiměřený odstup*, který je prvním krokem ke zvládnutí situace. Vždy je nutné mít u sebe mobilní telefon, informovat kolegy, kde se nacházíme, v případě, že vím, že mohou nastat komplikace, jít na návštěvu bytu ve dvou osobách. V těchto situacích je vhodné vyhodnotit, zda je třeba udržovat kontakt a klienta vyslechnout, aktivně komunikovat a snažit se chovat čitelně, nebo nechat klienta sociálního bydlení o samotě, nestát mu v cestě a myslet na vlastní bezpečnost.

K fyzické intervenci se přistupuje vždy v případě ohrožení, odvracení nebezpečí, útoku na svou osobu, klienta nebo další osoby. V této fázi se také vždy volá policie. Zákrok, který by omezoval svobodu klienta a byl by v rozporu s výše uvedenými ustanoveními, by byl považován za trestný čin podle § 231 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku. Výjimkou jsou stavy takzvané krajní nouze, kdy se činem odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem (např. lidský život či zdraví) nebo nebezpečí nelze za daných okolností odvrátit jiným, dovoleným způsobem. Způsobený následek nesmí být stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil.

Pro zvládnutí krizových situací je možné využít i následující nástroje:

1. Zpracovaný seznam kontaktů na organizace poskytující odbornou pomoc v místě poskytování bydlení (zejména centra krizové intervence, místní policie, dluhové poradenství...).
2. Kvalitní supervize.
3. Předávání informací o spolupráci s klienty mezi kolegy v týmu, v případě „zhoršení“ situace klienta (podráždění, únava, změna v chování) tuto situaci řešit a zvýšit podporu péče, zaměřit se na řešení problémů, využít metod sociální práce, nalézt potřebné informace.
4. Zapojení všech možných aktérů ke spolupráci, komplexní zmapování odborných pracovišť v místě poskytování bydlení, navázání kontaktů s odborníky a jejich přivláčení ke společnému setkání sociálních pracovníků, domluvení případné externí spolupráce.

### Příklad zápisu mimořádné události

Druh události (např. požár, únik chemických látek do ovzduší, výpadek elektrické energie, výpadek dodávky vody, výpadek dodávky tepla v zimním období, havárie vody, násilné vniknutí cizí osoby do objektu bytu, krádež majetku klienta v bytě/budově úřadu, vážný úraz klienta/pokus klienta o sebevraždu, náhlé zhoršení psychického stavu klienta, např. dekompenzace nebo relaps, úmrtí klienta během poskytování služby, úmrtí pracovníka při výkonu práce, verbální napadení pracovníka nebo klienta klientem, fyzické napadení pracovníka nebo klienta klientem, klient pod vlivem alkoholu či drog, epidemie):

Jiné: .....

Datum a čas vzniku, popř. zjištění události: .....

Místo události: .....

Osoby přítomné události (popř. s kontakty): .....

Popis události, jejího průběhu a způsob řešení: .....

Vzniklé škody na zdraví či majetku: .....

Informace o události nahlášený v čase: .....

Další podstatné informace: .....

Dne:

Zapsal/a:

## Otázky k zamyšlení

- Jaká můžete definovat pravidla v rámci bydlení a která z nich považujete za důležitá dodržovat v rámci prevence agresivního jednání?
- Jak může vypadat mapování s klientem na počátku bydlení, obohacené o dotazy zaměřené na prevenci agresivity a dalších krizových situací při spolupráci s klientem?
- Definujte mimořádné situace na vašem pracovišti a následné kroky ke zvládnutí těchto situací.

# KRIZOVÉ INTERVENCE A PRÁCE S RELAPSEM

Nikol Švecová

## Klíčová sdělení

- Krizová intervence je specifická odborná služba podporující klienta ve zvládnutí složitých životních situací představujících pro klienta nepřiměřenou zátěž.
- Poskytování krizové intervence vyžaduje specifické znalosti a dovednosti, které lze získat ve výcviku.

## Úvod do tématu

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.“<sup>4</sup>

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Jelikož se jedná o odbornou metodu, je vhodné absolvování speciálního výcviku určitého krizovým interventům (KKI), který je zaměřen na teoretické poznatky a praktické nácviky, jež nelze v plné šíři v tomto textu popsat. Přesto tato situace může v rámci výkonu sociální práce v sociálním bydlení nastat a může ji řešit sociální pracovník při běžné návštěvě nebo konzultaci s klientem. Proto je tato část metodiky zaměřena na popis situací vztahujících se ke spolupráci s klientem v rámci poskytování sociálního bydlení, poskytnutí první pomoci, včetně praktického postupu při tvorbě protikrizového plánu, který je uveden na konci této podkapitoly.

Tabulka popisující bodové hodnocení způsobující stresovou zátěž u dospělého člověka<sup>5</sup> nám může objasnit situace, které negativně ovlivňují dospělého jedince. Situací může být mnohem více a samozřejmě každý reaguje velice individuálně na krizové situace v životě,

<sup>4</sup> Vodáčková (2012: 60).

<sup>5</sup> Holmes-Raheho škála stresorů (Nadace Sirius, 2018, online).



ve chvíli, kdy se však sejde více podnětů, ocitá se organismus každého jedince za hranici vlastních rezerv a může nastat těžká krizová situace, kdy je nutná odborná péče.

Speciální skupinou mohou být tzv. *extrémně zranitelní jedinci*, kteří mohou být v určitém smyslu hůře vybaveni zvládat vývojové nároky a zátěže běžného života. Může se jednat o psychicky nemocné jedince a klienty se závislostí. U těchto lidí je nutné již na začátku spolupráce pracovat i s tzv. protikrizovým plánem nebo s plánem prevence relapsu.

*Krise má své spouštěče a příčiny.* Může se jednat například o tragické životní situace nebo dekompenzaci psychického onemocnění a podobně. Neodkladnými stavy rozumíme situace, které v sobě nesou velkou naléhavost: akutní psychotické stavy, alkoholové či drogové intoxikace, sebevražedné chování, nekontrolovatelná agrese. Zde můžeme zařadit i panickou úzkost, některé asociativní stavy a stavy spojené s extrémním psychickým vypětím.<sup>6</sup>

Na krizi, na její vznik, vývoj a řešení krize pohlížíme jako na proces. Tyto stavy mohou trvat hodiny, dny, týdny. Představy a hypotézy o tom, jak krize probíhá, můžeme nalézt v dílech Ericha Lindemanna, Geralda Caplana, Lydie Rapoportové a dalších.<sup>7</sup>

Pro zvládnutí krizové situace lidé využívají *vyrovnávací strategie*, kterými mohou být:

- adaptivní a vědomé strategie – klient o nich ví a při stresových situacích si jimi pomáhá,
- kontakt s pocity, schopnost ulevit si pláčem, hněvem, zorientovat se v ambivalentních pocitech, respektovat emoce druhých lidí,
- důležitá je schopnost sdílet a sdělovat, dobrý kontakt s tělem, kontakt s vlastními potřebami, vědomí vlastních hranic,
- orientace v situaci s využitím dostupných prostředků s využitím vlastních dostupných prostředků a informací.

Dále pomáhá schopnost využít vlastní starší zkušenosti, zkušenosti blízkých lidí, potenciálu přirozené komunity nebo vzorců kolektivního chování.

Osoby v krizi mají při zvládnutí krizových situací specifické potřeby. Potřebují okamžitě řešení své situace a stabilizaci stavu v bezpečném prostředí. Potřebují podporu v náročné (zátěžové) situaci, následné terapeutické služby, vedení a poradenství, orientaci a nasměrování v sociální síti, případně zprostředkování odborné zdravotní péče.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Vodáčková (2012).

<sup>7</sup> Špatenková (2004).

<sup>8</sup> Tichý (2013).

## Krizová intervence s klientem v sociálním bydlení

„Krizový pracovník se v rámci krizové intervence snaží klienta podporovat v jeho kompetencích při řešení problému. A to tak, aby klient dokázal konstruktivně a aktivně zapojovat své síly, schopnosti a využívat potenciál přirozených vztahů.“<sup>9</sup>

Pokud se setkáme s člověkem v neodkladném krizovém stavu, nemusíme být krizoví interventy, ale musíme jednat. Nejlepší je zvolit *techniku sociálního doprovázení*, která by měla být součástí pregraduálního vzdělávání pracovníků pomáhajících profesí. V první řadě jde o navázání kontaktu, akceptování klientových momentálních projevů chování, zajištění bezpečí. Poté se jedná o zjišťování informací o příčinách krize,<sup>10</sup> identifikování podstaty neštěstí a následné hledání nejvhodnějších způsobů podpory a pomoci, a to především za využití přirozených sociálních vztahů a vazeb nebo odborných služeb.<sup>11</sup> Podpora a opora sociálního pracovníka jsou v této fázi velice důležité. Sociální doprovázení by v sobě mělo zahrnovat i všechny prvky profesionality,<sup>12</sup> ale pracovník by měl skutečně porozumět ohrožení, které klient pocituje. Je třeba mít na paměti, že člověka v krizi přijímáme takového, jaký je. Bereme na vědomí jeho regresivní tendence a míru agrese, poskytujeme útěchu a podporu.<sup>13</sup> Pomůckou při této situaci nám může být již vytvořený *protikrizový plán*, který lze mít k dispozici a který se vyplňuje společně s individuálním plánem při začátku spolupráce s klientem. Zde mohou být již stanoveny kroky, které pracovník s klientem v takovýchto situacích podniknou. Taktéž zmapování služeb poskytujících krizovou intervenci v okolí poskytování sociálního bydlení, vytvoření sítě podpory, kterou v případě potřeby budeme klientům nabízet (asertivní tým, psychiatrie, policie...). Osvědčily se tabulky s kontakty na krizové služby, záchrannou pomoc, místní policii, non-stop krizové linky, internetové poradny vytištěné a umístěné na vchodové dveře od bytu. V případě nutnosti je vhodný doprovod klienta do krizového centra, kontaktování příbuzných a přátel nebo zajištění časté podpory v následující dny.

### Klient s duševním onemocněním

Pokud se setkáme při poskytování sociálního bydlení s klientem s duševním onemocněním,<sup>14</sup> je vhodné již na počátku sestavit protikrizový plán, ve kterém se jasně stanoví, jak se má sociální pracovník chovat v případě, že se klientovi závažně zhorší psychický nebo zdravotní stav. Také je vhodné vyhledat organizaci pracující s lidmi s duševním onemocněním a pomoci klientovi navázat s touto organizací kontakt, případně sjednat

<sup>9</sup> Tichý (2013: 8).

<sup>10</sup> Špatenková (2004).

<sup>11</sup> Vávrová (2012).

<sup>12</sup> Vávrová (2012).

<sup>13</sup> Kastová (2010).

<sup>14</sup> Více o klientech s duševním onemocněním viz sešit *Specifika práce s cílovými skupinami sociálního bydlení*.

společnou schůzku s ošetřujícím psychiatrem, kde si sociální pracovník s klientem ujasní a vymezí možnosti chování a míru podpory.

### **Klient se závislostí nebo s předchozí zkušeností se závislostí**

Pokud má ubytovaný klient potíže se závislostí, kterou chce řešit, doporučujeme zpracovat prevenci relapsu. V ní se identifikují důležité postupy, které je možné si zafixovat a využít je i ve chvíli oslabení kognitivních funkcí. Klient se zde učí rozpoznávat bezprostředně ohrožující rizikové situace (zevní a vnitřní spouštěče) i faktory, které působí dlouhodobě (např. nevyvážený životní styl a tzv. zdánlivě negativní rozhodnutí).<sup>15</sup> V této souvislosti je vhodné společně s klientem vyhledat organizaci, která pracuje s klienty se závislostí a má pravidelná setkávání. Může se jednat o pravidelné docházení na skupiny, nebo individuální podporu, ale je důležité, aby na toto téma nezůstal klient sám.

### **Protikrizový plán**

Proč vypracováváme protikrizový plán? Co má být obsahem krizového plánu? Co má přinášet?

- Domluvu s klientem.
- Jistotu pro spolupráci ve chvílích zhoršeného stavu.
- Přemýšlení a diskusi o tom, co to je zhoršený stav nebo krize u konkrétního klienta.
- Uspořádání si zážitků, prožitků z minulých situací zhoršení zdravotního stavu a krizi.
- Jak jednat, když klient nebude moci/chtít jednat společně se sociálním pracovníkem pro zhoršený stav, krizi.

Kromě vytvoření samotného plánu je podstatná diskuse spolu s klientem o jeho zdravotním stavu, projevech nemoci, konkrétní podobě nemoci u klienta, o prevenci relapsu a hospitalizace apod.

Protikrizový plán by měl být vytvořen *na začátku spolupráce*. Plán je součástí osobního spisu klienta. Kopii necháváme klientovi pro jeho potřebu. Sociální pracovník klientovi vysvětlí, k čemu bude plán sloužit, kde bude uložen, kdy bude použit a jak bude vypracován.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Nešpor, Scheansová (2010).

<sup>16</sup> Baobab z. s., (2018a), online.

## **Základní zásady práce s protikrizovým plánem**

- Plán vždy vypracováváme s klientem (je možné dát klientovi k vypracování domů a poté společně vypracovat konečný plán).
- Na vypracovávání netlačíme, dáváme si jasný čas a prostor na probrání témat spojených s plánem.
- Respektujeme, že pro některé klienty je přemýšlení o zhoršeném stavu ohrožující, nepřijemné a dle toho k tématu také přistupujeme.
- Respektujeme, že klient nemusí znát odpovědi na otázky, které jsou v plánu. Pomáháme mu dojít k pravdivým, reálným odpovědím, plánům. S tímto ohledem i s plánem pracujeme – postupně jej doplňujeme a obměňujeme o nové skutečnosti a podobně. Pokud klient neví nebo není schopen sestavit v danou chvíli společně s námi konkrétní plán, sociální pracovník netlačí – pomáhá formulovat, objeovat atd.
- Sociální pracovník jedná ve chvílích zhoršeného stavu dle vypracovaného plánu.

### **Individuální plán pro zvládnutí krize**

Jméno a příjmení klienta:

#### **Jak to vypadá, když...**

1. Jak to vypadá, když se cítíte dobře?

Chování – Co děláte? Jak se chováte?

Emoce – Jak se cítíte?

Myšlení – Na co myslíte? Co se vám honí hlavou?

Co vám pomáhá cítit se dobře?

2. Jak to vypadá, když se necítíte dobře, máte zhoršený psychický stav?

Chování – Co děláte? Jak se chováte?

Emoce – Jak se cítíte?

Myšlení – Na co myslíte? Co se vám honí hlavou?

3. Jak to vypadá, když se váš psychický stav zhorší do stavu, který lze označit za krizi?

Chování – Co děláte? Jak se chováte?

Emoce – Jak se cítíte?

Myšlení – Na co myslíte? Co se vám honí hlavou?

Spouštěče

4. Co může u vás způsobovat zhoršený psychický stav/krizi?

Zhoršení zdravotního stavu:

Krizi:

Co může pomoci?

5. Co vám obvykle pomohlo/pomáhá při zhoršeném psychickém stavu/krizi (venku x doma)?

6. Jak a čím si zvládnete ve zhoršeném psychickém stavu/krizi pomoci sám/sama?

7. Kdo jiný vám může pomoci a jak? Máte vytvořené již nějaké konkrétní dohody s jinými lidmi (rodiči, lékařem apod.)?

### Konkrétní kroky pracovníka

8. Jaké kroky bude dělat pracovník, pokud si všimne, že váš psychický stav je zhoršený?

9. Kontakt pro případ zhoršeného psychického stavu (s kým se spojit, koho vyrozumět):

10. Jaké kroky si zásadně nepřejete, aby pracovník učinil?

Pracovník nemůže respektovat tuto dohodu jen v případě, že klient bude svým chováním ohrožovat majetek, zdraví nebo život svůj nebo svého okolí. V takovém případě bude pracovník postupovat tak, že zavolá rychlou záchrannou pomoc, případně policii ČR.

Dne:

Podpis uživatele:

Podpis pracovníka:<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Baobab z. s. (2018b), online.

## Otázky k zamyšlení

- Které dovednosti potřebujete posílit, abyste se při práci s klientem v krizi cítili jistější?
- Na jaké služby ve svém okolí byste klienta v krizi napojili?
- Jaké jsou vaše zkušenosti s protikrizovým plánem?

# UDRŽOVÁNÍ HRANIC MEZI SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM A KLIENTEM

Eliška Vrabcová, Jakub Čihák

## Klíčová sdělení

- Situacemi, které mohou narušit hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem, mohou být především přebírání zodpovědnosti za klientovu situaci, neprofesionální přístup ke vztahu s klientem, nerefluktování individuality klienta, změny zájmu klienta nebo chybná reakce na situaci, kdy je zájem klienta v rozporu s jinými zájmy, požadavek nadměrné angažovanosti klienta od sociálního pracovníka a citový vztah klienta vůči sociálnímu pracovníkovi, nebo naopak vytváření osobního pouta ze strany pomáhajícího profesionála, uzavírání „koalice“ s klientem proti vnějšímu světu – institucím.
- Předpokladem profesionálního výkonu sociálního pracovníka a udržení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem jsou především profesionální přístup a odborné kompetence sociálního pracovníka ve smyslu znalostí a dovedností. Nezbytnými nástroji k reflexi kvality a profesionality výkonu sociální práce jsou standardy konkrétní sociální práce, akreditované sebezkušenostní a terapeutické výcviky, supervize a intervize.

## Úvod do tématu

Tato subkapitola je úzce svázaná s etickým aspektem výkonu sociální práce sociálního pracovníka. Sociální práce je ukotvená na hodnotách zahrnujících: individualitu, empatii, partnerství, etické hodnoty a principy, akceptaci, autonomii, respekt, zodpovědnost, diskrétnost, důvěru, bezpečné prostředí v rámci spolupracujícího a důvěryhodného vztahu, autentičnost, dobrovolnost. Tyto i jiné etické a morální hodnoty v sociální práci jsou sepsané v základních pramenech, jako jsou Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků<sup>18</sup> a Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky<sup>19</sup>, které klientům i sociálním pracovníkům osvětlují a doporučují základní principy a hodnoty založené na lidských právech a humanistické etice.

<sup>18</sup> IFSW (2018), online.

<sup>19</sup> Etický kodex vydaný Společností sociálních pracovníků ČR (2006). Etické kodexy vydávají i další profesní organizace a zaměstnavatelé.

## Problémová místa, rizika a možná řešení

Realizaci činností sociální práce sociálním pracovníkem lze rozdělit z hlediska vztahu do tří rovin, a to *vztah k sobě samému, vzájemné vztahy s ostatními pracovníky na pracovišti a vztah ke klientovi*.<sup>20</sup> Při výkonu profese sociální pracovník přijímá v kontextu své osobní výbavy svou roli a vzorce chování, které jsou ovlivněny pojetím, principy a zásadami sociální práce.

Situace, které mohou narušit hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem:

*Přebírání zodpovědnosti za klientovu situaci* – Klient se svěří sociálnímu pracovníkovi s komplikacemi při placení nájemného, záloh poskytovatelům služeb a energií či splácení dluhů. Sociální pracovník je klientem požádán o pomoc při řešení situace. Důležité je nepřebírat za klientovu situaci zodpovědnost, ale být klientovi partnerem, s nímž může sdílet těžkosti, které přináší odpovědné chování, podat informaci a zároveň aktivně naslouchat.

*Neprofesionální přístup ke vztahu s klientem* – Sdílení nadměrného množství osobních informací, prohlubování neprofesionálního vztahu s klientem, opěťování sympatií či antipatií, stereotypizace některých typů klientů podle zdraví, sociálních rolí, věku nebo etnicity (např. že Romové vždycky dají přednost příjmu z dávek místo slušné práce, staří lidé potřebují větší porci dohledu a podpory než sociálně aktivizačních činností, duševně nemocní lidé si vymýšlejí nesmysly a bývají paranoidní apod.). Na opačné straně je nenavázání společné spolupráce či neporozumění si s klientem; to jsou příklady situací, které mohou narušit profesionální vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, a proto je důležité i získávat zpětnou vazbu od klientů, svých kolegů a vedoucích pracovníků.

Další podobou vztahu, který postrádá profesionální přístup, může být *nedostatečné vědomí/empatie klientova stavu a potřeb*, bagatelizace situací, které klient pokládá za problematické. Dále i *rodičovský přístup* obsahující kárání či chválení klienta, *vyňášení citlivých informací* ze sociální práce mimo bezpečné supervizní nebo hierarchické prostředí (mimo řešení s nadřízeným). V případě ohrožení vztahu s klientem, kdy sociální pracovník cítí, že přes vědomí rizik hranice byly a jsou překročeny a on není schopen tento stav změnit, je vhodné situaci řešit předáním agendy klienta na jiného kompetentního pracovníka.

*Nereflektování změny zájmu klienta* – V průběhu spolupráce s klientem se může proměnit vztah, zakázka i zájmy klienta. Příkladem takovéto situace může být typizovaně například příchod nového partnera/partnerky, návrat partnera (včetně návratu z VTOS),

<sup>20</sup> Širšímu kontextu zahrnujícímu vztahy k majiteli bydlení, zaměstnavateli a další subjekty je věnován větší prostor v sešitu 1.



změna zakázky ze strany klienta, snížení nebo zvýšení potřeby intenzity podpory nebo i přerušeni spolupráce se sociálním pracovníkem. Důležité je zachování respektu k samotnému rozhodnutí klienta, a to i v případě, kdy je sociální pracovník přesvědčen o tom, že se tím zhorší klientova šance na udržení bydlení. Častým jevem může být přesvědčení sociálního pracovníka, že klient volí způsoby jednání či priorit, které nejsou nejlepší. Snaží se klienta od nich zrazovat a vnucuje mu subjektivně vhodnější cesty. I v případě, že objektivně může mít sociální pracovník pravdu, platí, že *dlouhodobě funkční jsou ta rozhodnutí, která si člověk zvolí sám.*

*Rozdílný veřejný zájem versus zájmy klienta* – Sociální pracovník může být vystaven situaci, kdy zájmy klienta jsou v rozporu se zájmy veřejnosti (typicky nejbližších sousedů, rodičů dětí ze stejné školy apod.) nebo instituce, v níž je zaměstnán sociální pracovník a která v případě obcí bude i vlastníkem najatého bytu. Tento střet zájmů je obzvlášť náročný pro sociálního pracovníka. V případě práce v bytech se může tento rozpor projevit třeba i uzavřenou „koalicí“ s ostatními nájemníky/majiteli bytů, kterým klient z principu vadí v jejich domě/ulici nebo kteří se dostanou s klientem do konfliktu. Sociální pracovník by neměl hrát roli arbitra, naopak by se měl držet své pomáhající role – tedy být pro klienta čitelný a nesuplovat represivní nástroj. Opačný postoj může vést ke ztrátě klientovy důvěry, která je podstatná pro fungující profesionální vztah. V takovém vztahu může totiž dilem či zcela vymizet základní princip dobré spolupráce.

*Požadavek nadměrné angažovanosti klienta* – Sociální pracovník klade na klienta vyšší nároky nad rámec jeho kompetence, schopnosti a aktuální možnosti vedoucí k vyřešení bytové nouze, resp. udržení si bydlení či (re)socializace obecně. I zde platí, že jediným skutečným expertem na vyřešení problému je klient sám, přičemž si volí způsob a intenzitu spolupráce. Pomáhající profesionál je ten, kdo sdílí, naslouchá, reflektuje, diskutuje, podává informace a otevírá možné způsoby. V žádném případě klienta neřídí a nerozhoduje za něj. Sociální pracovník by měl tedy umět i citlivě pracovat s ambivalencí klienta a jeho právě prožívaným cyklem změny.<sup>21</sup>

Předpokladem profesionálního výkonu sociálního pracovníka a udržení hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem jsou především *profesionální přístup a odborné kompetence* sociálního pracovníka ve smyslu znalostí a dovedností.

Výkon činností sociálního pracovníka obnáší vysokou zátěž na osobnost každého pomáhajícího člověka, a proto by sociální pracovník měl dbát na vlastní *psychohygienu a vyvážený životní styl*. Těmito preventivními kroky lze předcházet jak chybovosti v profesi, tak oboustranně destruktivnímu syndromu vyhoření. Nezbytnými nástroji psychohygieny, reflexe kvality a profesionality výkonu sociální práce mohou být:

<sup>21</sup> Více viz např. Miller, Rollnick (2004).

- *standards* konkrétní sociální práce definované jejím zadavatelem (institucí), tedy vypracování metodických pokynů pro sociální pracovníky, které budou mj. zahrnovat hraniční a dilematické situace i otázky, se kterými přichází do kontaktu sociální pracovníci během své běžné praxe,
- akreditované sebezkušenostní a terapeutické *výcviky*,
- odborně vedené *supervize*,
- *týmové intervize*.

Pro skutečně profesionálně odvedenou sociální práci (zvláště v domácnosti klienta) lze doporučit alespoň jeden ze základních výcviků zaměřených na vlastní zkušenosti a řízenou komunikaci s klienty v sociálních či terapeutických službách (např. motivační rozhovory, transakční analýza), základy krizové intervence a v neposlední řadě základy psychohygieny v pomáhajících profesích. Pokud z provozních důvodů není možné, aby sociální pracovník absolvoval kompletní výcvik, je možné zvolit na trhu dostupné krátké verze některých cyklů čítající řádově desítky, nikoliv stovky hodin. Pregraduální vzdělávání sociálních pracovníků tento druh přípravy zatím neposkytuje, a proto je klíčová role celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků. I v jiných pomáhajících profesích je běžné, že tyto metodické, ale zároveň sebezkušenostní a psychohygienické výcviky absolvují zkušení pracovníci po celý svůj profesní život.

Týmová supervize by měla být zavedena minimálně ve dvojměsíční frekvenci, zpočátku se doporučuje frekvence kratší. Sociální pracovník by rovněž měl mít možnost čerpat supervizi individuální, a to ideálně v předem povoleném rozsahu již separátně se supervizorem.

## Otázky k zamyšlení

- Na koho se mohu bezpečně obrátit v případě vlastní nejistoty při řešení situace klienta? Co mám dělat, když zkrátka nevím, jak klientovi pomoci?
- Proč je důležité znát vlastní dilemata, než mě potkají během výkonu profese?
- Jaké kroky mohu podniknout, když nesouhlasím s postupem majitele bytu, který je zároveň mým zaměstnavatelem?

# TRAUMA A PRÁCE S KLIENTY

Michal Ďord'

## Klíčová sdělení

- Organizace poskytující podporu, služby nebo bydlení lidem bez domova mohou zvýšit spokojenost svých klientů a personálu zavedením přístupů zohledňujících trauma, jimiž jsou Trauma-Informed Care a Psychologically Informed Environments.

## Úvod do tématu

Cílem tohoto textu je představit základní východiska, myšlenky, principy a nástroje dvou přístupů v práci s klienty, které staví na potřebách obětí traumatických zážitků a jsou v českém prostředí relativně neznámé.<sup>22</sup>

## Problémová místa, rizika a možná řešení

### *Trauma a bezdomovectví*

Trauma je běžnou zkušeností, která v životech lidí bez domova často hraje významnou, ne-li centrální roli.<sup>23</sup> Traumatický stres prožívaný jednou i opakovaně může člověku nezvratně narušit pocit bezpečí a kontroly nad vlastním životem, vnímání sebe sama, schopnost sebe-regulace, schopnost navazovat a udržovat vztahy, kognitivní schopnosti, jako jsou paměť, pozornost a uvažování, ale také spánek nebo imunita.<sup>24</sup> Traumatické zážitky mohou rovněž vést k depresím, zneužívání návykových látek, sebepoškozování a předčasné smrti.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Příspěvky na téma Trauma-informed Care přístupu se sporadicky objevují v programech konferencí pořádaných adiktology, psychology, pedagogy, výjimečně organizacemi poskytujícími podporu lidem bez domova, viz např.: In IUSTITIA, Jako doma, ROZKOŠ bez RIZIKA (2015), online.

<sup>23</sup> Benjet, Bromet, Karam et al. (2015), online.

<sup>24</sup> Van der Kolk, B. A., McFarlane, A. C., Weisæth, L. (eds.) (2007). Výsledky výzkumů o důsledcích traumatického stresu z negativních zážitků z dětství (Adverse Childhood Experiences) jsou přehledně shrnuty na stránkách americké vládní organizace SAMHSA (2018, online).

<sup>25</sup> Van der Kolk, B. A., McFarlane, A. C., Weisæth, L. (eds.) (2007).

Výzkumy ukazují, že lidé, kteří mají *negativní zkušenosti z dětství*<sup>26</sup>, prožívají opakované epizody bezdomovectví častěji než lidé, kteří je nemají.<sup>27</sup> Rané trauma z dětství způsobené týráním, zneužíváním či zanedbáváním a narušenou vazbou s pečující osobou (zpravidla rodičem), se objevuje v narativích řady lidí, kteří přišli o domov.<sup>28</sup> Bez domova se také často ocitají dospělí lidé, kteří byli vystaveni domácímu násilí, sexuálnímu násilí, násilí v komunitě, nebo se stali oběťmi nehod, živelných pohrom či jiných událostí a okolností. Ztráta bydlení přitom sama o sobě představuje pro dítě i dospělého traumatickou událost, která zvyšuje riziko dalšího traumatu a viktimizace (člověk bez domova je vystaven vyššímu riziku zneužití, násilí atp.).<sup>29</sup> Není proto výjimkou, že osobou bez domova se stane člověk, který má traumatické zážitky nejen z dětství, ale i dospělosti.<sup>30</sup>

Zatímco někteří se po traumatických událostech rychle zotavují, u jiných takové zkušenosti mohou vést k závažnějším a dlouhodobějším problémům, jako jsou posttraumatická stresová porucha (PTSD) a komplexní posttraumatická stresová porucha (C-PTSD).<sup>31</sup> Je proto nezbytné, aby dopady traumatického stresu byly zohledňovány ve všech fázích a aspektech podpory lidem v bytové nouzi, a zabraňovalo se tak jejich další traumatizaci a viktimizaci.

## **Trauma-Informed Care (TIC)**

Počátky přístupu známého jako Trauma-Informed Care se objevují v 70. letech 20. století, kdy byly u veteránů z vietnamské války pozorovány a hlouběji zkoumány symptomy toho, čemu se později začalo říkat PTSD.<sup>32</sup> S rostoucími znalostmi v této oblasti si odborníci začali všimnout, že podobnými reakcemi na traumatický stres trpí další zranitelné skupiny, jako jsou oběti týráním, sexuálního zneužívání a domácího násilí. Jejich pozornosti neušlo ani to, že tyto skupiny často znovuprožívají traumata (mají problémy se spánkem, nočními můrami, ztrátou důvěry vůči personálu, odmítáním léčby atp.) důsledkem neinformovaných a nevhodných postupů zaměstnanců krizových center, nemocnic a dalších organizací.<sup>33</sup> Sandra L. Bloom, která na základě vlastních poznatků z prostředí několika nemocnic vytvořila jeden z neznámějších modelů TIC (Sanctuary), vysvětluje, že nedostatečné znalosti vlivu traumatu a traumatického stresu mnohdy vedly k nejistotě (o správnosti postupů), demoralizaci, pocitům neustálé krize, vyhoření, odchodům,

<sup>26</sup> Autor označuje negativními zážitky z dětství traumatické události z dětství, které jsou v zahraničí známé pod termínem Adverse Childhood Experiences (více o jejich dopadech v SAMHSA, 2018 a ACE survey, 2018).

<sup>27</sup> Bassuk, Perloff, Dawson (2001), online.

<sup>28</sup> Vágnerová, Csémy, Marek (2013).

<sup>29</sup> FEANTSA (2017), online.

<sup>30</sup> FEANTSA (2017), online.

<sup>31</sup> FEANTSA (2017), online; International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (2018), online.

<sup>32</sup> Wilson, Pence, Conradi (2013), online.

<sup>33</sup> Bloom, Farragher (2013).

ztrátě hodnot, a dokonce ubližování klientům.<sup>34</sup> Uvedené problémy můžeme společně se sekundární traumatizací, nepřímou emoční traumatizací a emoční nákazou pochopitelně vnímat jako součást rizik v pomáhajících a jim příbuzných profesích.<sup>35</sup>

Protože poznatky o vlivu chronického stresu na organizace (potažmo klienty) byly a jsou relevantní pro řadu oblastí, jako jsou péče o duševní zdraví, vzdělávání nebo sociální práce, dočkal se TIC přístup řady podob (modelů) v různých odvětvích.<sup>36</sup> Od konce 90. let 20. století se však můžeme setkat i s evidence-based modely TIC (a jejich modifikacemi) určenými pro poskytovatele podpory, služeb a bydlení lidem bez domova.<sup>37</sup>

Společnými principy fungování těchto modelů jsou: 1. bezpečí, 2. spolupráce a vzájemný respekt, 3. důvěryhodnost a transparentnost, 4. peer podpora, 5. zmocnění, hlas a volba, 6. kulturní, historické a genderové otázky (detailněji viz SAMSHA 2014).<sup>38</sup> Jednotlivci, organizace a systémy, které tyto principy respektují, lze identifikovat podle těchto znaků:<sup>39</sup>

- a) *uvědomují* si možné dopady traumatických zážitků a rozumí možným cestám k zotavení,
- b) *rozeznávají* znaky a symptomy traumatického stresu prožívaného jednotlivci, rodinami, pracovníky nebo jinými osobami, které jsou v kontaktu s klienty,
- c) *reagují* na ně způsobem, který zohledňuje principy TIC a vědecké poznatky o vlivu traumatu a traumatického stresu,
- d) *zabraňují* nebo se snaží minimalizovat rizika re-traumatizace klientů a pracovníků.<sup>40</sup>

Standardní model zavádění TIC má cíl trojího charakteru: a) stanovení prevalence traumatických zážitků u klientů a pracovníků, b) vyhodnocení současných kapacit organizace naplňovat principy TIC, c) zjištění, jaké změny bude potřeba vzhledem k výsledkům výzkumů vyvodit (např. bude třeba zajistit specializované služby pro klienty s traumatic-

<sup>34</sup> Bloom, Farragher (2013).

<sup>35</sup> Bloom, Farragher (2013); Dosud nejrozsáhlejší česká studie zabývající se syndromem vyhoření uvádí, že pro 53,2% učitelů je jejich práce zdrojem dlouhodobého stresu vedoucího k vyhoření (Ptáček, Vňuková a kol., 2018).

<sup>36</sup> První modely TIC vznikly v prostředí nemocnic (Sanctuary; Using Trauma Theory to Design Service Systems), další v oblastí služeb pro ženy (CARE, ARC), děti a mládež (Phoenix Rising). Přístup našel své uplatnění ale i v oblastech, jako jsou nápravná zařízení pro mladé (TICC) nebo školy (Trauma-Sensitive Schools).

<sup>37</sup> Jedná se např. o ARC, CARE, Sanctuary, Phoenix Rising, Using trauma Theory to Design Service Systems nebo Long Journey Home.

<sup>38</sup> Detailnější popis jednotlivých principů viz: SAMHSA (2014: 10-11), online.

<sup>39</sup> Hopper, Bassuk, Olivet (2009), online.

<sup>40</sup> Blíže informace viz: SAMHSA (2014), online.

kými zážitky, změnit způsob, jakým jsou klienti přijímáni?).<sup>41</sup> Tohoto cíle organizace mohou dosáhnout prostřednictvím třech výzkumů zaměřených na:

1. Počet a typ traumat, které klienti zažili – šetření prostřednictvím dotazníku ACE (Adverse Childhood Experiences); 10 otázek typu ano/ne.<sup>42</sup>
2. Životní spokojenost (míru vyhoření) personálu – šetření prostřednictvím dotazníku Pro-QOL-CZ; 30 otázek, odpovědi typu nikdy až velmi často, pěti stupňová škála.<sup>43</sup>
3. Současné kapacity organizace v zajišťování podpory, která zohledňuje trauma a traumatický stres – lze provést interním auditem nebo prostřednictvím specializovaného nástroje.<sup>44</sup>

Po zjištění výsledků výzkumů a identifikaci potřebných změn organizace jako celek absolvuje odborné školení, které se týká traumatu a negativních dopadů traumatického stresu. Vzdělávání není jednorázové a účastní se ho všichni zaměstnanci a dobrovolníci (od managementu po úklidový personál – do kontaktu s klientem se totiž může dostat kdokoliv, navíc je nezbytné, aby všichni byli „na jedné lodi“). Posléze personál i klienti provádí reflexi organizace jako celku, zavádí potřebné změny a vyhodnocují jejich dopady (detailněji viz: SAMSHA).<sup>45</sup>

### **Psychologically Informed Environments (PIE)**

Odborníci se shodují, že z hlediska východisek, principů, záměrů, cílů i nástrojů jsou PIE a TIC prakticky identické.<sup>46</sup> Oba přístupy se ve své podstatě snaží reagovat na psychické a emocionální potřeby klientů, jejichž životy významně ovlivnily traumatické události.<sup>47</sup> Rozdíly mezi nimi ale najdeme. Zatímco TIC se opírá o teorie a vědecké poznatky v oblasti traumatu, PIE organizacím umožňuje kreativně využívat různých teorií, poznatků a hlavně zkušeností. Jedním z nástrojů přístupu PIE je totiž metoda *action learning* (učení řešením problémů), kterou organizace fungující podle PIE využívají k přizpůsobování praxe neustále měnícím se potřebám.<sup>48</sup>

<sup>41</sup> Lambert, Gill-Emerson (2017), online.

<sup>42</sup> Adverse Childhood Experience (ACE) Questionnaire (rok neuveden), online.

<sup>43</sup> Česká verze dotazníku Ostravská univerzita (2018), online. Manuál pro vyhodnocení výsledků viz Stamm (2010), online.

<sup>44</sup> Fallot, Harris (2009), online.

<sup>45</sup> Fallot, Harris (2009), online; SAMHSA (2014), online.

<sup>46</sup> Levy, Johnson (2018); Homeless Link. (2017), online.

<sup>47</sup> Doporučená literatura k tématu např.: Keats, Maguire, Johnson, Cockersell (2012), online; No One Left Out (2018), online.

<sup>48</sup> Levy, Johnson (2018); Homeless Link. (2017), online.

Druhý významný rozdíl představují možnosti vyhodnocování efektivity, výsledků a dopadů, které jsou u TIC vyšší z důvodu jasně nastavených parametrů změny a vývoje organizace.

### Otázky k zamyšlení

- Dostali jste se někdy do vysoce stresující situace, ve které jste si nebyli jisti postupem? Jak často u vás k takovým situacím dochází?
- Jakými způsoby a na základě jakých teorií a poznatků poskytujete podporu klientům sociálního bydlení?

## ZDROJE

- Adverse Childhood Experiences Questionnaire [online]. Dostupné z: <https://www.ncjfcj.org/sites/default/files/Finding%20Your%20ACE%20Score.pdf>.
- Baobab z. s. *Individuální plán pro zvládnání krize*. [online]. 2018b. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Ostatni/ST--5.-Ploha-Formul-IPZK.pdf>.
- Baobab z. s. Metodika Baobab z. s. *Pracovní postup pro práci s individuálním plánem pro zvládnání krize* [online]. 2018a. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Ostatni/Pracovni-postup-IPZK.pdf>.
- Bassuk, E. L., Perloff, J. N., Dawson, R. Multiply Homeless Families: The Insidious Impact of Violence. *Housing Policy Debate* [online]. 2001, vol. 12, no. 2, s. 299–320. Dostupné z: [https://www.innovations.harvard.edu/sites/default/files/hpd\\_1202\\_bassuk.pdf](https://www.innovations.harvard.edu/sites/default/files/hpd_1202_bassuk.pdf).
- Benjet, C., Bromet, E., Karam, E. G. et al. *The epidemiology of traumatic event exposure worldwide: results from the World Mental Health Survey Consortium* [online]. *Psychol Med*. 2015, vol. 46, no. 2, s. 327–343. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4869975/>.
- Bloom, S. L., Farragher, B. *Restoring Sanctuary: A New Operating System for Trauma-Informed Systems of Care*. New York: Oxford University Press, 2013.
- Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. 2006. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspcr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf).
- Fallot, R. D., Harris, M. *Creating Culture of Trauma-Informed Care (CCTIC): A Self-Assessment and Planning Protocol* [online]. *Community Connections*, 2009. Dostupné z: <https://www.homelesshub.ca/sites/default/files/attachments/Creating%20Cultures%20of%20Trauma-Informed%20Care.pdf>.
- FEANTSA. FEANTSA Position: *Recognising the Link between Trauma and Homelessness* [online]. Brussels, 2017. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/feantsa\\_traumaandhomelessness03073471219052946810738.pdf](https://www.feantsa.org/download/feantsa_traumaandhomelessness03073471219052946810738.pdf).
- Homeless Link. *An introduction to Psychologically Informed Environments and Trauma Informed Care. Briefing for homelessness services* [online]. 2017. Dostupné z: [https://www.homeless.org.uk/sites/default/files/site-attachments/TIC%20PIE%20briefing%20March%202017\\_0.pdf](https://www.homeless.org.uk/sites/default/files/site-attachments/TIC%20PIE%20briefing%20March%202017_0.pdf).



Hopper, E. K., Bassuk, E. L., Olivet, J. Shelter from the Storm: Trauma-Informed Care in Homelessness Services Settings. In: *The Open Health Services and Policy Journal* [online]. 2009, no. 2, s. 131 – 151. Dostupné z: [http://www.traumacenter.org/products/pdf\\_files/shelter\\_from\\_storm.pdf](http://www.traumacenter.org/products/pdf_files/shelter_from_storm.pdf).

Hulmák, M. a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo, Zvláštní část (§ 2055–3014)*. Praha: C. H. Beck, 2014.

In IUSTITIA, Jako doma, ROZKOŠ bez RIZIKA. Sborník z konference. Ženy sobě. Principy spolupráce s ženami v sociálně tíživé situaci [online]. Praha, 2015. Dostupné z: [http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2015/10/JD\\_sbornik\\_final.pdf](http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2015/10/JD_sbornik_final.pdf).

International Federation of Social Workers (IFSW). *Global Social Work Statement of Ethical Principles* [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.

International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD-11). 6B41 *Complex post traumatic stress disorder* [online]. 11th Edition. 2018. Dostupné z: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/?http://id.who.int/icd/entity/585833559>.

Kastová, V. *Krize a tvořivý přístup k ní*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010.

Keats, H., Maguire, N., Johnson, R., Cockersell, P. *Psychologically informed services for homeless people. Good Practice Guide* [online]. 2012. Dostupné z: <http://www.rjaconsultancy.org.uk/6454%20CLG%20PIE%20Operational%20document%20AW-1.pdf>.

Lambert, S., Gill-Emerson, G. Cork Simon Community. *Moving Towards Trauma Informed Care. A model of Research and Practice* [online]. 2017. Dostupné z: <https://www.corksion.com/wp-content/uploads/2017/10/Moving-Towards-Trauma-Informed-Care-Report.pdf>.

Levy, J. S., Johnson, R. (eds.) *Cross-Cultural Dialogues on Homelessness: From Pretreatment Strategies to Psychologically Informed Environments*. Ann Arbor: Loving Healing Press, 2018.

Maslow, A. H. *O psychologii bytí*. Praha: Portál, 2014.

Miller, W., Rollnick, S. *Motivační rozhovory: příprava lidí ke změně závislého chování*. 1. vyd. Tišnov: SCAN, 2003.

Nadace Sirius. Životní události způsobující stresovou zátěž u dospělých [online]. 2018. Dostupné z: <http://nadacesirius.cz/kviz/tabulka1/>.

Nešpor, K., Scheansová, A. *Prevence relapsu při léčbě návykových nemocí* [online]. Praha: 2010. Dostupné z: [http://www.drnespor.eu/\\_RelPre12.doc](http://www.drnespor.eu/_RelPre12.doc).

No One Left Out: Solutions Ltd for Westminster City Council. *Creating a Psychologically Informed Environment. Implementation and Assessment* [online]. 2015. Dostupné z: <https://www.homeless.org.uk/sites/default/files/site-attachments/Creating%20a%20Psychologically%20Informed%20Environment%20-%202015.pdf>.

Lékařská fakulta Ostravské univerzity. *Měřicí nástroje, dotazníky a manuály* [online]. 2018. Dostupné z: <https://lf.osu.cz/uom/13998/merici-nastroje-dotazniky-a-manualy/>.

Pleace, N. *Evropská příručka Bydlení především* [online]. Praha: ÚV ČR, ASZ, 2017. Dostupné z: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>.

Ptáček, R., Vňuková, M., Raboch, J., Smetáčková, I., Harsa, P., Švandová, L. Syndrom vyhoření a životní styl učitelů českých základních škol. In: *Česká a slovenská psychiatrie* [online]. 2018, vol. 114, no. 5, s. 199–204. Dostupné z: [http://www.cspsychiatr.cz/dwnld/CSP\\_2018\\_5\\_199\\_204.pdf](http://www.cspsychiatr.cz/dwnld/CSP_2018_5_199_204.pdf).

SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration). *Adverse Childhood Experiences* [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.samhsa.gov/capt/practicing-effective-prevention/prevention-behavioral-health/adverse-childhood-experiences>.

SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration). *SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach* [online]. 2014. Dostupné z: <https://store.samhsa.gov/system/files/sma14-4884.pdf>.

Sdružení azylových domů v ČR, z. s., kolektiv autorů. *Sociální bydlení a role sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení azylových domů v ČR, z. s. V tisku.

Stamm, B. H. *The Concise ProQOL (Professional Quality of Life Scale) Manual* [online]. 2010. Dostupné z: [https://www.proqol.org/uploads/ProQOL\\_Concise\\_2ndEd\\_12-2010.pdf](https://www.proqol.org/uploads/ProQOL_Concise_2ndEd_12-2010.pdf).

Špatenková, N. a kol. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004.

Tichý, D. *Krizová intervence v pedagogické praxi* [online]. Moravskoslezský kraj (odbor školství, mládeže a sportu), 2013. Dostupné z: [https://www.msk.cz/assets/mas/krizova\\_intervence\\_v\\_pp.pdf](https://www.msk.cz/assets/mas/krizova_intervence_v_pp.pdf).

Van der Kolk, B. A., McFarlane, A. C., Weisæth, L. (eds.) *Traumatic Stress: The Effects of Overwhelming Experience on Mind, Body, and Society*. New York: The Guilford Press, 2007.

Vágnerová, M., Csémy, L., Marek, J. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013.

Vávrová, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012.

Vodáčková, D. Úvod do problematiky krizové intervence. In: Vodáčková, D. a kol. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, s. 17–214.

Wilson, Ch., Pence, D. M., Conradi, L. Trauma-Informed Care. *Encyclopedia of Social Work* [online]. 2013. Dostupné z: <http://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-1063>.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

# Metodika sociální práce v sociálním bydlení



## Přílohy



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



SOCIÁLNÍ BYDLENÍ

# Metodika sociální práce v sociálním bydlení

## Přílohy

**Rok vydání**  
2019

**Hlavní editoři**  
Marek Mikulec, Martina Šnejdrlová

**Spolueditor**  
Linda Sokačová

**Autoři podkapitol**  
Hedviga Hejduková, Jitka Modlitbová, Jan Sládek, Linda Sokačová,  
Martina Šnejdrlová, Barbora Špicarová Stašková, Eliška Vrabcová

Metodika vznikla v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003539, který je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Realizátorem projektu je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Podpora klientů v sociálním bydlení je velmi komplexní činnost, která vyžaduje od sociálních pracovníků širokou škálu kompetencí. Současně její kvalitní výkon není možný bez podpory a spolupráce s poskytovateli sociálního bydlení, typicky obcemi. Současný stav v oblasti sociálního bydlení vznikající do značné míry spontánně a nekoordinovaně přináší velmi variabilní obrázek toho, jak se s touto otázkou jednotlivé obce vypořádávají. S tím samozřejmě souvisejí i velmi rozdílné přístupy k podpoře klientů sociálního bydlení.

Tato metodika vznikla ve snaze poskytnout pracovníkům obcím, sociálním pracovníkům obecních úřadů a dalším sociálním pracovníkům působícím v sociálních službách návod, jak je možné výkon sociální práce v sociálním bydlení realizovat. Představuje materiál, o který se obce mohou opřít při zpracování strategie podpory klientů sociálního bydlení. Přestože nemůže pokrýt všechny dílčí situace a odpovědět na každou jednotlivou otázku, představuje aktuálně u nás nejucelenější metodický materiál a doufáme, že bude k užítku a ve výsledku přispěje k úspěchu stále většího počtu klientů na jejich cestě za stabilním bydlením.

Obsahem tohoto sešitu jsou samostatně členěné přílohy, které jsou pro oblast bydlení a pro tuto metodiku relevantní.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



SOCIÁLNÍ BYDLENÍ

Příloha 1: Kritéria pro přidělování sociálních obecních bytů – pravidla a rizika z pohledu sociální politiky .....	4
I. Úvod – zjištění z průzkumu MPSV .....	4
II. Pravidla pro přidělování bytů: legislativa a právní výklad .....	7
Příloha 2: ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR .....	31
Příloha 3: Legislativní ukotvení .....	36
Česká republika .....	36
Evropské státy .....	37
FEANTSA – tabulka .....	39
Mezinárodní dokumenty .....	44
Příloha 4: Návrh struktury lokální koncepce sociálního bydlení .....	45
Zdroje .....	50
Seznam zkratk .....	53

# PŘÍLOHA 1: KRITÉRIA PRO PŘIDĚLOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH OBCENÍCH BYTŮ – PRAVIDLA A RIZIKA Z POHLEDU SOCIÁLNÍ POLITIKY

Linda Sokačová (aut. a ed.),  
Hedviga Hejduková, Martina Šnejdrlová, Barbora Špicarová Stašková

Tento text vznikl ve spolupráci s Ministerstvem vnitra ČR, odboru veřejné správy, dozoru a kontroly.

## I. Úvod – zjištění z průzkumu MPSV

### I. 1 Proč se zabývat pravidly pro přidělování sociálních a obecních bytů v sociální politice?

Zjišťování bytové nouze a hodnocení její naléhavosti se v procesu realizace sociálního bydlení ukazují jako témata, která zástupci obcí, sociální pracovníci i další experti považují za klíčové pro dostupnost sociálních bytů. Pohledy jednotlivých aktérů – sociálních pracovníků či obcí volených zástupců (radních, starostů a zastupitelů) se ale často významně různí. Tento materiál usiluje o překonání konfliktního vnímání tématu a především o poskytnutí základního rámce pro nastavování pravidel přidělování obecních, a především sociálních bytů.

### I. 2 Výsledky expertního šetření metodou DELPHI

V systémovém projektu Ministerstva práce a sociálních věcí „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“ bylo obsahovou analýzou zjištěno osm opakujících se kritérií – určitých aspektů, které slouží v lokálních materiálech k posuzování bytové nouze, respektive k rozhodování o přidělení bytů. V některých případech jsou pak tato kritéria dále strukturována. Mezi těchto osm výchozích kritérií patří: zletilost, občanství EU, trvalý/skutečný pobyt, výše příjmů, hodnocení současného stavu bydlení podle typologie ETHOS, vlastnictví a majetek, počet členů domácnosti a prioritizované skupiny.<sup>1</sup> Později se objevila další potenciálně diskriminační kritéria,

<sup>1</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018c: 9).



mezi kterými byly uváděny například dluhy vůči obci, doba vyloučení ze standardního bydlení a zdravotní stav žadatele. Relevantnost těchto kritérií byla hodnocena nejprve v diskusi expertními skupinami a následně on-line průzkumem metodou DELPHI zástupci z obcí, neziskových organizací, experty z oblasti (sociálního) bydlení, sociálními pracovníky a úředníky obcí, krajských nebo státních úřadů.

Ti se shodli, že by v rámci pravidel pro posuzování bytové nouze neměla být stanovována kritéria, která se vztahují k etnicitě žadatelů, především ta, která vylučují specifické etnické skupiny jako třeba Romy. Naopak by se podle nich pravidla pro přidělování sociálních bytů měla zaměřovat specificky na nízkopříjmové skupiny obyvatel. Je to logický přístup, který potvrzuje základní princip a cíl sociálního bydlení, kterým je umožnit přístup k běžnému bydlení osobám s nízkými příjmy a ze znevýhodněného sociálního prostředí. Podle dotazovaných zástupců obcí a expertů by měly být v procesu hodnocení zohledňovány i dluhy vůči obci, respektive přístup k řešení dluhové situace. Významná většina požadovala, aby žadatelé o byt měli aktivní přístup k řešení dluhů, např. prostřednictvím splátkového kalendáře atp. Kritéria by se podle zúčastněných expertů měla zaměřovat na lidi vyloučené z bydlení, které pokrývá evropská typologie bezdomovectví ETHOS. Jde o lidi, kteří žijí mimo standardní bydlení - v sociálních službách, azylových domech, ubytovnách, či dokonce na ulici. Souhlas s tezí, že by měla být při výběru žadatelů zvýhodněna doba vyloučení z bydlení - tedy, že by měli být zvýhodněni žadatelé, kteří jsou mimo standardní bydlení delší dobu, nebyl většinový.

V otázce trvalého a skutečného pobytu (tedy reálnému přebývání v obci bez nahlášení trvalého bydliště) se experti více přikláněli k prokázání skutečného pobytu v obci. Nicméně i trvalé bydliště, nejpozději nahlášené v den podání žádosti, bylo experty podpořeno. V praxi často obce požadují přihlášení trvalého pobytu v intervalu jeden až pět let zpětně. Někde funguje i úměra čím delší trvalé bydliště, tím více bodů při posouzení žádosti.

V rámci pravidel, která zohledňují počty členů v domácnosti, je podle expertů a zástupců obcí v průzkumu MPSV důležité, aby byl spíše než celkový počet osob v domácnosti zohledňován počet závislých členů rodiny. Tedy dětí nebo osob, o které je nutné pečovat. Zástupci obcí a experti se rovněž přiklání k tomu, aby byl hodnocen zdravotní stav osoby, která žádá o sociální byt vzhledem k zhoršeným podmínkám spojeným se ztrátou bydlení a sníženými schopnostmi zajistit si bydlení pouze vlastními silami. V úvahu je nutné brát také zdravotní stav ostatních členů rodiny, protože často je žadatelem pečující osoba, na jejíž péči bývají závislí další členové rodiny. Významně se tak mění celková situace v rodině, v které, i když může být úplná, je ekonomicky aktivní pouze jeden z členů rodiny. Závažnější situace nastává v případech, kdy jde o rodinu jen s jednou živitelkou či živitelem.

Expertní skupiny v rámci výzkumu považovaly za důležité, aby byly nějakým způsobem hodnoceny vlastnické a majetkové poměry žadatelů o byt. Nicméně v tomto bodě je

nutné se zaměřit i na to, zda žadatel o sociální byt může případně jiné bydlení fakticky užívat. Ne každé vlastnictví nemovitosti totiž představuje reálnou možnost v ní žít. Více než 8 z 10 respondentů zastává názor, že žadatel o sociální byt nesmí být vlastníkem nemovitosti určené k bydlení (včetně minoritního podílu), kterou může fakticky využívat. Co se zdroje příjmů týče, experti se spíše přikláněli k tomu, aby nebyl posuzován a hodnocen zdroj příjmů, především pak s ohledem na ekonomickou aktivitu, která by byla hodnocena jako pozitivní zásluha při žádosti o sociální byt.

Expertní šetření se také zaměřilo na otázku procesu posuzování bytové nouze. Průzkum kladl otázku, *zda souhlasí s návrhem, aby při hodnocení bytové nouze byla žadatelova identita anonymní z důvodu předcházení možné diskriminace*. Šlo o jednu z nejvíce rozporuplných a nejednoznačně zodpovězených otázek. Téměř polovina respondentů byla pro žadatelovu anonymitu během hodnocení bytové nouze z možných důvodů diskriminace, tedy aby rozhodovací orgán samosprávy neznal jméno žadatele a rozhodoval se pouze na základě doporučení odborných orgánů. Mírná většina všech respondentů nesouhlasila s *anonymní žádostí žadatele o sociální bydlení*, jednalo se však o desíetiny procent a výsledek tak není směrodatný.

***Experti a zástupci obcí se v expertním šetření DELPHI shodli, že by při posuzování žádostí o sociální bydlení měly být zohledňovány především tyto aspekty:***

1. Prioritizované/zvláště zranitelné skupiny
2. Vlastnické a majetkové poměry
3. Zdravotní stav žadatele
4. Spolupráce se sociálním odborem, sociální službou atp.
5. Hodnocení současného stavu bydlení podle typologie ETHOS
6. Vynakládané výdaje na bydlení
7. Místo faktického/skutečného pobytu
8. Počet osob v domácnosti

Z výše uvedeného je zřejmé, že při posuzování žádosti o sociální bydlení je zájem posuzovat nejen celkovou sociální situaci, ale i další kritéria, jako například majetkovou situaci, která dokresluje celkový stav bytové nouze. Současně experti trvají na tom, že z posuzování bytové nouze by měly být zcela vyloučeny aspekty, které mohou být diskriminační.

**Z dotazníkového šetření naopak vyplynulo, že by neměly být zohledňovány aspekty upřednostňující pozitivní diskriminaci na základě:**

- sexuální orientace,
- minoritní etnické příslušnosti,
- věku.

## II. Pravidla pro přidělování bytů: legislativa a právní výklad

Obce jsou veřejnoprávní korporace. S „veřejnoprávností“ statusu obcí souvisí i jejich úkoly při výkonu samosprávy vymezené zákonem o obcích zejména v § 2 odst. 2, § 35 odst. 2 a v § 38 odst. 1. Právě v § 35 odst. 2 je obcím svěřena úloha pečovat v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů. Výslovně je zmíněna péče o uspokojování potřeby bydlení, a ačkoliv je toto ustanovení často charakterizováno jako ustanovení povahy deklaratorní, nelze ho s tímto argumentem ponechat stranou při definování úkolů samosprávy.<sup>2</sup>

Po revoluci v roce 1989 došlo k celorepublikové privatizaci bydlení. Některé obce se tak připravily o bytový fond, který přešel do rukou soukromých vlastníků, výstavba ve městech nešla potřebnou rychlostí, ceny nemovitostí a nájmy rostou jedním z nejrychlejších temp zemí v Evropě. Pokud chce obec realizovat odpovědnou politiku vůči svým občanům, je nezbytností, aby mohla vstupovat do systému nájemního bydlení prostřednictvím poskytování obecního bydlení a tím i ovlivňovat cenu nájmu pro občany na svém území. Je také zcela v souladu s legislativou **zastavit privatizaci** obecních nemovitostí, které byly i dříve avizované. Příklad lze mimo jiné najít na Praze 7, 1 či v dalších obcích ČR.

Dle metodiky Ministerstva vnitra „nemá usnesení zastupitelstva nebo rady obce o rozhodnutí o uzavření smlouvy povahu právního jednání a představuje pouze ‚interní‘ vytvoření vůle obce být daným způsobem právně vázána. Takové usnesení proto nepůsobí závazně navenek, tj. **nezakládá právně vynutitelnou povinnost obce uzavřít schválenou smlouvu**. Nelze se tudíž (až na určité specifické výjimky) soudně domoci uzavření smlouvy s odkazem na existenci schváleného, ale nevykonaného usnesení zastupitelstva nebo rady obce. Stejně tak je možné dosud nevykonané usnesení o uzavření smlouvy zrušit nebo změnit, a tím uskutečnění právního jednání odmítnout nebo stanovit jiné požadavky.“<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Veřejný ochránce práv (2010: 24), online.

<sup>3</sup> Ministerstvo vnitra ČR (2016: 61).

Co se týče pravidel pro přidělování bytů, platné právní předpisy nestanovují obcím povinnost je vydat. Pokud obce pravidla pro přidělování bytů ve vlastnictví obce vydají, není nikde stanoveno, co mají obsahovat a nejsou ani stanoveny požadavky na jejich formální úpravu. Z hlediska transparentnosti by obec, která uzavírá nájemní smlouvy k obecním bytům, však pravidla měla mít a měla by být veřejně dostupná (např. na webových stránkách obce). Rovněž by měl být známý postup, jak obec a její orgány rozhodují o uzavírání smlouv k obecním bytům. Obecně vydání pravidel přispívá k zvyšování informovanosti občanů. V pravidlech je možné stanovit nejen konkrétní postupy, ale také vymezit podmínky, za kterých je možné přednostní přidělení bytu nebo pro možné přidělení bytů zvláštního určení.

Pravidla pro přidělování obecních bytů bývají obcemi přijímána ve formě „usnesení, rozhodnutí nebo jiné opatření orgánu obce v samostatné působnosti ve smyslu § 124 obecního zřízení. Vydání pravidel pro přidělování bytů se většinou provádí formou usnesení rady obce (ust. § 102 odst. 3 obecního zřízení), není-li rada obce zvolena, vydávají se zpravidla formou usnesení zastupitelstva obce, které si rozhodování o této záležitosti vyhradí. Pravidla pro přidělování bytů ve vlastnictví obce může v obci, kde se rada obce nevolí, vydat i starosta obce (ust. § 99 odst. 2 obecního zřízení). V praxi však není tento posledně zmíněný postup znám.<sup>4</sup>

Na pronájem bytu od obce není právní nárok, nicméně každý občan má právo podat žádost a ta má být projednána. Veřejná ochránkyně práv a Ministerstvo vnitra udávají, že „právo na podání a projednání žádosti o pronájem obecního bytu, a tedy individuální posouzení situace, mají podle zákona o obcích všichni občané obce bez rozdílu“.<sup>5</sup>

Dle ust. § 123 a násl. zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, provádí Ministerstvo vnitra<sup>6</sup> dozor nad vydáváním a obsahem obecně závazných vyhlášek obcí a nad usneseními, rozhodnutími nebo jinými opatřeními orgánu obce v její samostatné působnosti.<sup>7</sup> Dle ust. § 7 odst. 1 věty druhé obecního zřízení státní orgány a orgány krajů mohou do samostatné působnosti zasahovat, jen vyžaduje-li to ochrana zákona a jen způsobem, který zákon stanoví. V případě porušení norem občanského, obchodního nebo pracovního práva ust. § 124 odst. 6 obecního zřízení neumožňuje užití dozorových opatření ze strany Ministerstva vnitra.<sup>8</sup>

Právní úprava obsažená v zákoně o obcích tedy omezuje dozor v oblasti péče o bytové

<sup>4</sup> Ministerstvo vnitra ČR (2018).

<sup>5</sup> Pojem občané obce je nutné z hlediska výkladu chápat jako lidé žijící v obci, nejen občané s trvalým pobytem (Veřejný ochránce práv, 2010: 6, online).

<sup>6</sup> Ministerstvo vnitra ČR (2019), online.

<sup>7</sup> V případě zájmu o konzultace k nastavení pravidel lze MV kontaktovat prostřednictvím e-mailu: odbordk@mvcz.cz.

<sup>8</sup> Ministerstvo vnitra ČR (2018).

potřeby občanů pouze na tzv. dozorovatelné akty, kterými jsou usnesení, rozhodnutí či jiná opatření orgánů obcí. V praxi tak mohou být předmětem dozoru buď orgánem obce vydaná pravidla (zásady) pro přidělování bytů, popřípadě též i rozhodnutí orgánů obcí o pronájmu obecního bytu konkrétní osobě. Ministerstvo vnitra nemůže zasahovat do práva obcí na samosprávu a přezkoumávat rozhodnutí obce o výběru nejhodnějšího nájemce či posuzovat zákonnost uzavřených nájemních smluv. Předmětem dozoru ze strany Ministerstva vnitra tak zůstává zejména posouzení procesu rozhodování, tj. zda o přidělení bytu rozhodoval příslušný orgán obce či zda byly splněny procesní podmínky pro konání zasedání zastupitelstva, popř. schůze rady.<sup>9</sup>

Ministerstvo vnitra v rámci své dohledové povinnosti posuzuje, zda pravidla pro přidělování bytů jsou v souladu především s těmito předpisy:

- ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších změn a doplňků,
- usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších změn a doplňků,
- zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 352/2001 Sb., o užívání státních symbolů České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 115/2006 Sb., o registrovaném partnerství a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 211/2000 Sb., o Státním fondu rozvoje bydlení a o změně zákona č. 171/1991 Sb., o působnosti orgánů České republiky ve věcech převodů majetku státu na jiné osoby a o Fondu národního majetku České republiky, ve znění pozdějších předpisů (v případě bytů postavených z dotací, popř. jiných obdobných prostředků).

---

<sup>9</sup> Ministerstvo vnitra ČR (2018).

### Doporučený obsah Pravidel podle Ministerstva vnitra

- *název obce a název orgánu obce, který Pravidla vydal,*
- *číslo usnesení a den, kdy byla Pravidla vydána,*
- *kam se podává žádost o byt, popř. jakým způsobem,*
- *jaké minimální informace má žádost obsahovat,*
- *kde vede seznam žádostí a který orgán obce rozhoduje o přidělení nebo o nepřidělení bytu ve vlastnictví obce,*
- *k jakým skutečnostem orgán obce přihlíží při výběru žadatele,*
- *jakým způsobem a kdy je žadatel vyrozuměn obcí o stavu žádosti,*
- *zveřejňuje-li obec seznam volných bytů – jakým způsobem a kde,*
- *kdo je za obec oprávněn uzavřít nájemní smlouvu,*
- *na jakou dobu se byty přidělují,*
- *zrušení stávajících pravidel, účinnost pravidel.*

## II. 1 Co nedělat? Diskriminace a nejčastější nedostatky v pravidlech dle poznatků Ministerstva vnitra,<sup>10</sup> úřadu Veřejného ochránce práv, ÚOOÚ i MPSV

Základní podmínkou pro stanovení kritérií pro přidělování bytů je, aby taková pravidla byla nediskriminační, protože antidiskriminační zákon (zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací) dopadá i na tuto oblast.

Pokud je bydlení (nejen sociální) nabízeno veřejnosti, je zakázána jakákoli diskriminace v přístupu k němu. Úřad Veřejného ochránce práv (dále VOP) konstatuje,<sup>11</sup> že není podstatné, zdali má obec v úmyslu žadatele protiprávně znevýhodňovat (diskrimino-

<sup>10</sup> Ministerstvo vnitra ČR (2018).

<sup>11</sup> Veřejný ochránce práv (2010), online.

vat), ale zda vytvořená pravidla nemají diskriminační dopad – úmysl diskriminovat či nediskriminovat nehraje roli. Dále VOP uvádí, že požadavek na rovné zacházení s žadatelem o pronájem obecního bytu je výrazně silnější než požadavek na rovné zacházení u bytu pronajímaného fyzickou či právnickou osobou.<sup>12</sup>

## II. 1.1 Znemožnění možnosti podat žádost pro přidělení bytu ve vlastnictví obce

Nemožnost podat žádost z důvodu:

- jiného **občanství** než České republiky,
- existence **dluhu** nebo jiného závazku vůči obci nebo obcí zřízeným právnickým osobám (bez dalšího individuálního posouzení),
- zapsání žadatele **v insolvenčním v rejstříku**,
- **existence vlastnictví nebo pronájmu** jiného bytu nebo domu určeného k bydlení u žadatele (bez dalšího posouzení),
- omezení délky hlášeného **trvalého pobytu** v obci, bez uvedení věcných a akceptovatelných důvodů pro rozdílné zacházení s občany obce,
- trestní a přestupková **bezúhonnost**.

Tyto a další podmínky, které se mnohdy vyskytují v pravidlech pronájmu obecních bytů a vylučují některé občany z možnosti pronájmu veřejného majetku, jsou uvedeny v následující kapitole *Kritéria výběru klientů do sociálních bytů a rizika s nimi spojená*.<sup>13</sup>

## II. 1.2 Automatické vyřazování žádostí o pronájem bytu ve vlastnictví obce z evidence žádostí

**Právo na projednání žádosti o pronájem obecního (městského) bytu mají dle ust. § 16 odst. 2 zákona o obcích všichni občané obce a majitelé nemovitostí ležících na jejím území bez rozdílu.** Totéž se týká i cizích státních občanů při splnění podmínek dle ust. § 17 zákona o obcích (fyzická osoba, která dosáhla věku 18 let, je cizím státním občanem a je v obci hlášena k trvalému pobytu, stanoví-li tak mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána a která byla

<sup>12</sup> Veřejný ochránce práv (2010: 2), online.

<sup>13</sup> Další kritéria jsou uvedena i v prezentaci MV ČR (Veselý, 2018, online) na stránkách projektu MPSV.

vyhlášena). **Výběr samotný pak může podléhat kritériím, která však nesmějí mít diskriminační charakter a musí být v souladu se zákonem.**

Odmítnout žádost o pronájem bytu ve vlastnictví obce nelze automaticky. Žádost o přidělení bytu ve vlastnictví obce musí být vždy přijata a individuálně posouzena, řádně projednána orgánem k tomu příslušným. O případném vyřazení žadatele ze seznamu žádostí o pronájem bytu ve vlastnictví města musí rozhodnout orgán obce, který rozhoduje o nakládání s bytovým fondem.

## **II. 1.3 Stanovení pravidel a povinností pro jiné osoby, než je žadatel o byt**

**Mnohdy jsou pravidla nesprávně vztažena i na třetí osoby, například členy žadatelovy domácnosti či pro jeho příbuzné.** Jedná se např. o neexistenci dluhu nebo závazku vůči obci, neexistenci vlastnictví nebo pronájmu bytu nebo domu, minimální měsíční příjem a podobně. Může sem spadat ale i podmínka dodání doporučení předchozího pronajímatele. Jedná se také o stanovení povinností třetím osobám, tedy zasahování obce do předchozího soukromoprávního vztahu, které je velice neobjektivní.

## **II. 1.4 Vyžadování informací a dokladů nad míru nezbytně nutnou**

Mezi často nadbytečně požadované doklady patří například **doložení výpisu z rejstříku trestů, případně i prohlášení, že žadatel v obci určeném období (např. 3 roky) nespáchal obcí určený přestupek** (např. přestupek proti veřejnému pořádku a přestupek proti občanskému soužití). Jak uvádí i tato metodika v kapitole *Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení*, podle rozhodnutí předsedkyně Úřadu na ochranu osobních údajů jde v případě požadavku na poskytnutí výpisu z rejstříku trestů o **porušení „povinnosti správně shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu“**. O obdobný neoprávněný případ by se jednalo i v případě, že obec žádá např. o čestné prohlášení o spáchání trestného činu, protože se stále jedná o zacházení s osobními a citlivými údaji a i v takovém případě je nutné prokázat účel. Mezi další nadbytečné dokumenty patří třeba i zpráva lékaře o zdravotním stavu žadatele, informace o těhotenství, prohlášení o neexistenci jiných příjmů než prokázaných a další.

Dle MV je velice neobjektivní i vázání přidělení bytu na předchozí platební morálku, která je podmíněna např. **doporučením předchozího pronajímatele**. To představuje stanovení **povinnosti třetím osobám** a zasahování obce do předchozího soukromoprávního vztahu.



Podobně nevhodnou praxí je **vyžadování nadbytečných dokumentů pro doložení skutečností, které si obec sama může ověřit ze své činnosti** – výpis z katastru nemovitostí, potvrzení o trvalém pobytu, vyjádření sociálního odboru či jiného odboru OÚ a další.

## II. 1.5 Zkoumání obce, zda si za sociálně špatnou situace žadatel může sám, a stereotypizování

Objevily se případy, kdy se **hodnotilo až 30 let nazpět**, např. zda žadatel v minulosti prodal byt nebo dům či se účastnil privatizace obecního bytu. Při rozhodování by měl hrát roli především současný sociální status žadatele.

Problematické je také **stereotypizování a vylučování vybraných skupin** na základě individuálně a konkrétně nepodložených informací. Je vhodné se vyhnout vylučování nepopulárních skupin osob z přístupu k sociálním bytům. Často se jedná o skupiny osob, o kterých se předpokládá, že nebudou dobrými uživateli obecního majetku, nebo s kterými budou vznikat problémy v každodenním soužití. Vždy je však nutné posuzovat situaci individuálně a vyhnout se povrchním hodnocením na základě obecných soudů.

## II. 1.6 Zavedení splacení jistoty (kauce)

Občanský zákoník hovoří o jistotě ve dvou odstavcích ust. § 2254, vyžadovat jistotu pojistku, která pronajímatele může ochránit před neplacením nájemného, je legální. V případě **sociálních bytů** ale vybírání několika nájmů dopředu od osob z cílové skupiny může představovat pro řadu z nich **vysoký práh** dostupnosti bydlení v bytě.

Jistou možností ochrany pronajímatele nabízí takzvané **notářské zápisy se svolením k přímé vykonatelnosti**. Ty mohou pomoci při hrubém porušování pronájmu a vystěhování nesolidního a déle nespolupracujícího nájemce, na druhou stranu jsou spojeny s vyšším finančním zatížením při sepisování u notáře. Případnou cestu nabízí i **rozhodčí doložka**. Jde ale o nástroje, které by měly být omezeny na spory o neplacení nájemného a musí být využívány pouze v odůvodněných případech a neúspěšných pokusech o nápravu i prostřednictvím spolupráce se sociálním pracovníkem.

## II. 1.7 Vyžadování nenávratného vkladu za přidělení bytu a poplatek za podání žádosti, případně za směnu bytů.

Zpoplatnění přijetí žádosti o byt je velmi nevhodnou praxí, kterou odmítá jak MV, tak VOP. Stanovení poplatku za podání žádosti o sociální byt je zjevnou bariérou občanů

pro žádost o pomoc v sociální oblasti, zvláště pak s ohledem na nepříznivé podmínky domácností a rodin v tíživé životní situaci. Poplatek lze dle čl. 11 odst. 5 Listiny základních práv a svobod stanovit pouze na základě zákona. VOP vydala stanovisko k případu „nepřípadnosti a nepřiměřenosti poplatku“, kdy obec vybírala poplatek 500 Kč za podání žádosti a ročně 50 Kč za prodloužení nájmu na obecní byt.<sup>14</sup> Takový poplatek podle VOP „nemá oporu v zákoně a není přiměřený ani nezbytný“. Podobně „nelze vyloučit, že zpoplatnění žádosti a jejího prodloužení bude hůře dopadat na některé skupiny osob vymezené antidiskriminačním zákonem, například osoby se zdravotním postižením, seniory či matky samoživitelky.“ V praxi MV se objevily i případy s požadavkem na nenávratný vklad třeba až 50 nebo 100 tisíc Kč, splatný do 6 měsíců od podpisu nájemní smlouvy.

*Špatná praxe pronájmu obecních bytů je také ta, kdy akciová společnost 100% vlastněná obcí nabízí de facto obecní byty za podmínky „nevratných poplatků za poskytnutí bytu ve veřejné nabídce, které jsou stanoveny následovně:*

Byty způsobilé k bydlení:		Byty nezpůsobilé k bydlení:	
0+1	7500 Kč + DPH	0+1	3000 Kč + DPH
1+1	12 500 Kč + DPH	1+1	4000 Kč + DPH
1+2	17 500 Kč + DPH	1+2	6000 Kč + DPH
1+3	22 500 Kč + DPH	1+3	8000 Kč + DPH
1+4	27 500 Kč + DPH	1+4	10 000 Kč + DPH

Byt je pronajat prvnímu zájemci, který se dostaví na sídlo společnosti s hotovostí, rovnající se zveřejněnému poplatku, který je nevratný, a splňuje kritéria, uvedená v Pravidlech.“

<sup>14</sup> Veřejný ochránce práv, ombudsman (2017), online.

*Vybírat nevratný poplatek za byt nezpůsobilý k bydlení (do kterého musí nový nájemník před nastěhováním zainvestovat minimálně 50 000 Kč, které si následně odbydlí v nájemném) je rozhodně vysokoprahové a obecní byty se tak stávají nedostupnými nejen pro nejchudší cílové skupiny.*

## II. 1.8 Soutěžení o byt s nejvyšší nabídkovou cenou

Velmi často se obce domnívají, že jako správný hospodář musí i bytový fond pronajímat za účelem vysoké ziskovosti. Nabízejí tak všechny obecní byty například obálkovou metodou, tj. kdo nabídne vyšší nájemné za m<sup>2</sup>, ten pronájem získá. To zcela vylučuje z bydlení ty, kteří si z důvodu nízkých příjmů nemohou dovolit drahé komerční nájmy. Toto stanovisko zastává i Ministerstvo vnitra, které říká, že výběr nájemníků prostřednictvím licitace/dražby ohrožuje přístup k bytovému fondu těm nejvíce potřebným. Pokud přesto obec chce maximalizovat zisky od občanů na nájemném, měla by z bytového fondu vyčlenit byty, které bude nabízet sociálně potřebným. Rozhodně by ale takové byty měly být rozmístěny mezi běžnými obecními byty, aby nevznikaly sociálně vyloučené lokality a segregace některých skupin obyvatel, a měly by mít charakter standardních bytů.

**Zájemci o pronájem uvedeného bytu zašlou/doručí vyplněnou „Nabídku žadatele o pronájem obecního bytu“ s nabízenou cenou bez zálohových plateb Podmínky pro žadatele:**

- v den uzavření smlouvy musí žadatel (nájemce) dovršit 18 let věku
- trvalé bydliště v obci XY
- žadatel nebo jeho manžel/ka nesmí mít dluh vůči obci XY
- žadatel nevlastní v obci XY nemovitost určenou k bydlení

*Hodnotící kritérium: **nejvyšší nabídnutá cena** v Kč*

*O nájemci rozhodne Rada obce XY, v případě shodných nabídek rozhodne losem.*

## II. 2 Kritéria výběru klientů do sociálních bytů a rizika s nimi spojená

Identifikovaná kritéria v pravidlech obcí při přidělování sociálních bytů s sebou přinášejí formalizované a relativně objektivizované procesy výběru. Na druhou stranu jsou s nimi spojená jistá rizika a dilemata při jejich nastavování, kterým se věnuje následující text. Jsou zde uvedena jak určitá vstupní kritéria, tak aspekty používané při hodnocení bytové nouze. Ve většině případů neexistuje jednoznačná odpověď, co je dobře a co špatně – vyjma jednoznačně zákonně stanovených norem. Obce by měly vždy vycházet ze své konkrétní situace a kvalitně provedené a objektivní analýzy situace na trhu s bydlením, v oblasti bytové nouze dle sociálně-demografických ukazatelů.

### II. 2.1 Občané ČR a EU, jejich přístup k sociálním obecním bytům

Toto pravidlo je spíše vstupním pravidlem než kritériem pro posouzení hloubky bytové nouze, či potřebnosti pro poskytnutí sociálního bydlení. V pravidlech pro přidělování sociálních obecních bytů se dle MV objevuje často. Z práva EU<sup>15</sup> vyplývá, že občané EU nemohou být z dalšího posuzování automaticky vyřazeni ani znevýhodněni.

Aplikace tohoto pravidla znamená, že pokud obec hodlá při pronájmu obecních bytů upřednostňovat občany ČR své obce, musí být takto zvýhodněni i občané jiných členských států EU s místem hlášeného pobytu na území obce. Nezařazení, respektive odmítnutí zařazení uchazeče – občana jiného členského státu EU do evidence uchazečů o pronájem obecního bytu je přímou diskriminací a porušením legislativy.<sup>16</sup> Stejně nepřijatelné je i vyšší bodové ohodnocení občanů ČR před občany EU. Občané ČR i EU musí mít stejné vstupní podmínky.

<sup>15</sup> Ustanovení Čl. 39 Smlouvy o založení Evropského společenství zakotvuje volný pohyb pracovníků uvnitř Společenství. Čl. 9 nařízení č. 1612/68 o volném pohybu pracovníků uvnitř Společenství, stanovuje, že pracovník, který je státním příslušníkem jednoho členského státu a je zaměstnán na území jiného členského státu, požívá všech práv a výhod udělovaných vlastním státním příslušníkům v oblasti ubytování, včetně vlastnictví ubytování, které potřebuje. Tento pracovník se může na základě stejného práva jako vlastní státní příslušník zapsat v regionu, ve kterém je zaměstnán, na seznam žadatelů o ubytování v místě, kde jsou seznamy vedeny, a požívá z toho plynoucí výhody a přednosti. Na jeho rodinu, která zůstala v zemi posledního pobytu, se pro tento účel hledí, jako kdyby bydlela ve zmíněném regionu, pokud stejná domněnka platí pro tuzemské pracovníky. Nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech. Podobně viz Veřejný ochránce práv (2010: 2), online.

<sup>16</sup> Veřejný ochránce práv (2010: 13), online.

*Formulace: „Zájemcem o byt je zletilá osoba, která je občanem České republiky, cizincem s povoleným trvalým nebo dlouhodobým pobytem na území ČR nebo občanem země Evropské unie.“*

*Nebo jednodušeji: „Žadatel je občanem EU.“*

## II. 2.2 Zletilost vs. 18 let

Vzhledem k právní způsobilosti je vhodnější využít formulaci o zletilosti než o starším věku osmnácti let. V plném rozsahu vzniká zletilostí dovršením osmnáctého roku. Před dosažením tohoto věku se zletilostí nabývá jen uzavřením manželství, případně úznaním soudu (§ 37 občanského zákoníku).

*Formulace: „žadatel je zletilý a způsobilý k právním úkonům“.*

## II. 2.3 Trvalé vs. faktické bydliště

Dalším často využívaným kritériem, které slouží i jako kritérium vylučovací, je stanovení podmínky **minimální délky trvalého bydliště**. Podle Ministerstva vnitra je nepřipustné znemožnit podat žádost o obecní byt z důvodu vymezení délky hlášeného trvalého pobytu v obci bez uvedení věcných a akceptovatelných důvodů pro rozdílné zacházení s občany obce. Při stanovení minimální doby trvalého bydliště na území obce například patnáct, deset, osm, ale i pět let nebo tři roky, neopodstatněně rozlišujeme mezi občany jedné obce a toto rozlišování by mělo být zdůvodněné.

Je zřejmé, že podpora prostřednictvím sociálního bydlení může být pro obec finančně nákladná a náročná třeba z hlediska potřeby poskytovat sociální práci v sociálním bytě. Pro některé cílové skupiny sociálního bydlení je obtížné přehlásit si trvalé bydliště, přestože na daném území žijí, proto je vhodné individuálně posuzovat i skutečné bydliště. Stanovení nějaké minimální délky trvalého bydliště na území obce v samotném bodovém hodnocení pro pomoc prostřednictvím přidělení sociálního bytu je klíčové i z hlediska sociální politiky. Minimální doba trvalého bydliště v délce deseti, patnácti či více let zvýhodňuje obyvatele, kteří na území obce žijí od narození, což naopak znevýhodňuje lidi, kteří se do obce přistěhovali za prací, za účelem sloučení rodiny a podobně. Toto pravidlo také negativně dopadá na mladší generaci. Při stanovení pravidel je nutné dávat **pozor i na vícená-**

**sobné zvýhodňování některých skupin obyvatel.** Z hlediska pomoci ohroženým lidem je adekvátní podpořit i lidi v seniorském věku či lidi po padesátce. Je však nutné pohlídat, aby nedocházelo k vícenásobnému zvýhodnění bonifikací dalších kritérií, například pobírání starobního důchodu, potřeby péče a dalších. Je nutné si ověřit, zda nejsou kritéria stanovena tak, že v podstatě vylučují vybrání rodiny z jiné skupiny lidí než seniorů.

Na druhou stranu se obce obávají situace, kdy stanoví příliš krátkou dobu trvalého bydliště na území obce a předpokládají, že občané jiných obcí se budou chovat spekulativně a přestěhují se do jejich obce jen kvůli dobré sociální a bytové politice. K tomu je nutné dodat, že takový občan musí najít místo, na kterém získá trvalé bydliště, čistě spekulativní přestěhování je velmi složité a náročné na organizaci. Pro takové bude vhodnější zkoumat faktický pobyt, respektive vazbu k obci.

Možností je požadovat trvalé bydliště v obci, nejpozději nahlášením v den podání žádosti o byt. Je ale důležité si uvědomit, že některé cílové skupiny nemohou splnit ani to. Například děti z dětských domovů, které se při dovršení dospělosti chtějí přesunout do jiného města, podobně propuštění vězni, oběti domácího násilí, které se chtějí přestěhovat dále od pachatele, osoby bez příštířeší a další. Proto se zdá vhodné nastavit jako podmínku **zapsání trvalého bydliště na území obce nejpozději ke dni nastěhování do bytu a při výběru se zaměřit spíše na vazbu k obci (faktické bydliště).**

*Alena S. žije v azylovém domě na území Prahy třetím rokem, před tím byla dva roky se svými dvěma dětmi na ubytovně. Požádá tu o byt ale nemůže, protože tu nemá hlášené bydliště. Předtím bydlela v jiném azylovém domě v Praze 7. Trvalé bydliště má v městské části, kde žila před rozvodem se svým manželem. Její „domovská“ městská část ale na svém území nemá ani azylový dům a disponuje jen dvěma sociálními byty. To, že nemá na území „trojky“ hlášeno trvalé bydliště, jí bohužel komplikuje i přijetí dětí do mateřské školy a její uplatnění na trhu práce.*

Nejen ze sociálních důvodů je nutné si uvědomit, že část občanů, především pak těch v nejsložitějších životních situacích, nemá nahlášené trvalé bydliště na území obce, kde **fakticky žije**, a třeba i dlouhodobě. Může se to ale týkat i mladších lidí, kteří mají své trvalé bydliště hlášené u svých rodičů, byť jim může být i více než třicet let – své trvalé bydliště v občanském průkaze nemění z důvodu krátkodobých pronájmů a administrativy s tím spojené, stejně jako lidé, kteří přišli do obce před lety za prací. Jsou to i lidé bez domova, kteří se zdržují na ulici, nebo se pohybují mezi ulicemi – ubytovnou a azylovým domem, fakticky mohou být na území obce i několik let bez trva-

lého bydliště. Toto jsou lidé, kteří potřebují podporu prostřednictvím sociálního či finančně dostupného bydlení. Velkou roli hraje zejména bydliště na území větších obcí s městskými částmi. Není tajemstvím, že pokud se chce občan přestěhovat ve větších městech z jedné městské části do druhé, například kvůli práci nebo škole svých dětí, nemá šanci získat obecní byt, neboť má trvalé bydliště v jiné městské části. Z tohoto důvodu se řada obcí přiklonila ke kombinaci těchto variant: trvalé bydliště či faktické bydliště.

**Fatické bydliště** lze doložit čestným prohlášením, potvrzením od zástupců sociální služby či sociálních pracovníků, v případě rodin s dětmi docházkou z mateřské či základní školy, od zaměstnavatele, svědectvím a podobně. Nesledovat formální naplnění minimální délky trvalého bydliště umožní zacílit pomoc na ty nejvíce potřebné. Změnu trvalého bydliště lze poté vyžadovat například s uzavřením nájemní smlouvy k sociálnímu bytu.

*Formulace: „Žadatel musí být hlášen k trvalému pobytu v obci, případně prokázat skutečný pobyt na území obce. Pro doložení skutečného pobytu lze použít potvrzení o zaměstnání na území obce, potvrzení o docházce dětí do školy či předškolního zařízení na území obce, historii ubytovacích smluv či potvrzení sociálního pracovníka o dlouhodobém kontaktu s klientem.“*

## II. 2.4 Dluhy: žádné dluhy versus aktivní přístup k jejich řešení

Existence dluhů nebo jiného nesplaceného závazku vůči obci nebo obcí zřízeným právnickým osobám opět nemůže být důvodem pro automatické vyřazení z procesu posuzování možnosti přidělení obecního bytu. Z praxe však víme, že jde o velmi důležitou oblast a obce hlídají, zda občané žádající o obecní byt mají vůči obci nějaké dluhy – a to nejen z oblasti bydlení, ale také jiné dluhy na poplatcích za popelnice, psy, MHD, přestupky a tak dále. Pro obce je z hlediska řádného hospodáře nutnost sledovat to, zda uživatelé obecního majetku řádně hradí náklady za jeho užívání. Je však také pravdou, že část lidí v bytové nouzi, zvláště těch nejhroženějších, má dluhy i vůči obci. Novým a sociálně citlivým trendem je **posuzovat aktivní přístup při řešení dluhové situace žadatele** o sociální byt. Pokud aktivně řeší své dluhy, má například **uzavřený splátkový kalendář** a své **dluhy splácí**, může být při posuzování bytové nouze bonifikován a sociální byt od obce získat. Zkušenosti obcí z ČR navíc ukazují, že tato strategie funguje i z ekonomického hlediska a lidé v případech, kdy se s nimi dále pracuje, své dluhy splácí více, než když ztratí vztah k obci, odstěhují se a podobně. Při stanovení pravidel je možné brát v úvahu také to, zda je žadatel v insolvenčním řízení. Lidé v insolvenční jsou typickou vhodnou skupinou žadatelů o sociální

obecní bydlení, protože většinou nemají dostatečné finanční prostředky na komerční nájemné.

Dobrou praxí tedy je umožnit vstup do sociálního bytu dlužníkům, kteří uzavřou s obcí splátkový kalendář a řádně splácejí svůj dluh. Vzhledem k tíživé finanční situaci těchto skupin je také vhodnou motivací odpuštění úroků při splacení dlužné částky. Předcházení dluhům je zásadní i při včasné vzájemné informování bytového a sociálního odboru již při prvním nezaplaceném nájmu.

*Nevhodná formulace: „Žádost o byt může podat občan, který nemá dluhy vůči obci a nemají je ani blízcí příbuzní, se kterými dosud bydlí ve společné domácnosti.“*

*Formulace: „Při projednávání žádosti o nájem bytu obce XY komise zohledňuje řádné plnění finančních závazků vůči obci a právníckým osobám vyplývajícím ze smluvních, poplatkových nebo jiných právních povinností a individuálně hodnotí důvody, pro které závazky nebyly splněny řádně.“*

## II. 2.5 Vlastnictví jiného majetku, předchozí privatizace bytu či platná nájemní smlouva

Dalším častým vstupním kritériem, ale logicky i kritériem posuzujícím samotnou závažnost bytové nouze, je vlastnictví jiného bytu, předchozí privatizace bytu od obce, nemovitost ve společném vlastnictví či platná nájemní smlouva. Je zcela pochopitelné, že pomoc od obce v podobě obecního či sociálního obecního bytu by měla být směřována především těm nejpotřebnějším. Nicméně z legislativního hlediska má každý právo podat žádost, která bude individuálně posouzena společně s individuálním hodnocením bytové nouze. Proto by občané, kteří mají ve vlastnictví jinou nemovitost nebo mají uzavřenou nájemní smlouvu, neměli být vylučováni automaticky. V procesu hodnocení/posuzování by měly být brány v potaz různé okolnosti situace žadatele o sociální byt.

Řada obcí má v pravidlech pro posuzování bytové nouze také uvedeno, že ze žádostí jsou vyloučeni žadatelé, kteří **mají uzavřenou nájemní smlouvu**. Tato podmínka je velmi problematická. Nájemní smlouva může být na dobu určitou nebo jinak nevhodná. Bydlení je základní podmínkou k životu, proto si musí domácnosti situaci nějak vyřešit s předstihem. Může se to podařit i nalezením bytu s nájemní smlouvou, ale na velmi krátké období i v délce trvání několik měsíců, proto i takové domácnosti potřebují pomoc. Tato podmínka předpokládá, že jedinou z možností pro získávání pomoci je pobyt na ulici nebo na ubytovně, tedy ve velmi kritické situaci. Vždy je nutné posuzo-



vat celkovou situaci.

Vždy je nutné posoudit, zda je možné danou nemovitost obývat a zda je **vhodná a určená k bydlení**. Typicky může žadatel vlastnit jednu dvanáctinu domu po babičce, kde ale již nyní žije deset jiných příbuzných. Byt může být také umístěn v domě nevyhovujícím k bydlení, určeném k demolici a podobně.

Rovněž je vhodné posoudit, zda není **situace problematická v ohledu spoluobývání**. To se typicky týká např. případů **domácího násilí** – žadatel o sociální bydlení může spoluvlastnit byt, ale ten obývá i násilník. Může jít o situace, kdy například manžel bije svou ženu a děti nebo dcera/syn žijící ve společné domácnosti fyzicky napadá svou matku, která je slabší a z psychických důvodů se nemůže útokům bránit. Ještě častějším jevem může být probíhající **rozvodové řízení**, které bývá častou příčinou bezdomovectví jednoho z manželů. Škála situací může být však mnohem širší a nejjednoznačnější.

Další často opakovanou situací je nemovitost ve společném vlastnictví. I když jde o nemovitost, která je vhodná k bydlení, může jít o **vlastnictví menšinového podílu** a nemovitost tak není možné obývat, ani např. prodat, protože situace může být z právního hlediska složitá.

V procesu žádosti o sociální byt se často setkáváme s další problematickou situací. Lidé ve složité životní situaci požádají o obecní sociální byt, ale jejich žádost je odmítnuta, protože **v minulosti od obce privatizovali byt** za zvýhodněnou cenu, i když ho již nevládnou. Byt mohli prodat z různých důvodů a za různých podmínek, ale mohli o něj přijít i z důvodu exekuce, rozvodu či jiné příčiny. To, že obce vnímají žadatele v této situaci jako lidi, kteří si nezaslouží další podporu obce, je na první pohled logické. Pomíjejí ale aktuální bytovou nouzi těchto občanů a především pokud mají další osoby, které jsou na jejich péči závislé, ať už jde o děti nebo jiné dospělé vyžadující péči, jde o velmi sporný přístup, který může v krajních případech zamezit opětovnému začlenění do života.

Do podmínek se dostává i vylučovací kritérium předchozího vlastnictví družstevního podílu. V tomto případě jde o zcela nelogický požadavek, protože v těchto případech nebyl občan zvýhodněn při získání majetku od obce. I v těchto případech samozřejmě platí, že lidé v bytové nouzi žádající o sociální bydlení mohli být v minulosti v poměrně dobré ekonomické situaci, ale došlo u nich ke změně.

I z těchto důvodů je ve všech těchto situacích **vhodné individuálně zvážit situaci** a podporu prostřednictvím sociálního bytu a neposuzovat to, jak moc se osoba do situace dostala svou vlastní vinou. Posuzována má být i efektivnost pomoci prostřednictvím přidělení sociálního bytu. Uzavření nájemní smlouvy k sociálnímu bytu není bezplatným darem, vždy musí být hrazen i nájem za sociální byt i další náklady s bytem související.

*Nevhodná formulace: „Žádost o byt může podat občan, kterému v minulosti nikdy byt přidělován nebyl.“*

*Formulace: „Žadatel/é nesmí být vlastníkem nebo spoluvlastníkem nemovitosti určené k trvalému bydlení, ani mít právo odpovídající služebnosti k užívání bytu nebo domu – s výjimkou případů, kdy po něm nelze spravedlivě požadovat, aby užíval k trvalému bydlení pouze tuto nemovitost.“*

## **II. 2.6 Zdroje příjmu: převažující zdroj příjmu z dávek**

Součástí kritérií pro získání sociálního bytu od obce bývá podmínka, že žadatel nemá většinu svých příjmů ze sociálních dávek. Tato podmínka je přímo v rozporu s myšlenkou a hlavním účelem sociálního bydlení. Jedná se o popření sociálního systému v ČR i popření základní funkce obce uvedené v § 35 odst. 2 zákona o obcích. To by mělo směřovat k lidem, kteří jsou v takové bytové a celkové sociální situaci, kterou nemohou překonat bez podpory. Lidé, jejichž příjem je tvořen převážně sociální dávkou, patří mezi nejohroženější skupiny občanů. Může se jednat o rodiny, kde jeden z hlavních živitelů pobírá rodičovský příspěvek, nebo může jít dokonce o rodiny, kde je pouze jeden hlavní živitel, nejčastěji živitelka. Do této kategorie mohou spadat i pečující o lidi, kteří pobírají příspěvek na péči, především pak v III. a IV. stupni, kdy vedle náročné péče není možné pracovat ve standardním zaměstnání. Specifickým problémem, s kterým se setkává Kontaktní centrum sociálního bydlení MPSV, jsou situace, kdy je nutné opětovně sestěhování rodiny z důvodu péče. Člověk, který musí opustit zaměstnání a plně pečovat o svého rodiče, nemocného, dítě či vnouče, nemusí mít nutně shodné trvalé bydliště. Obec, u které taková rodina žádá, však takovou rodinu odmítá velmi často sociálním bydlením podpořit s poukazem na neexistenci trvalého bydliště na území obce.

Žadatelé z řad lidí s postižením či pečujících jsou tak z dalšího procesu posuzování a přidělení sociálního bytu často automaticky vylučováni jako lidé, kteří mají příjem především z nepojistných sociálních dávek. To dále negativně dopadá na celkovou bytovou, ekonomickou a sociální situaci rodiny. Lidé se zdravotním postižením, kteří se o sebe nemohou sami postarat, i jejich nejbližší se dostávají do neřešitelných životních krizí a zůstávají bez pomoci.

Další specifickou skupinou jsou extrémně chudí lidé, kteří spadají do kategorie osob v hmotné nouzi. I tyto domácnosti jsou závislé na dávkách pomoci v hmotné nouzi. Tyto rodiny, zvláště s dětmi, patří mezi nejvíce ohrožené a sociální bydlení spojené výkonem činností sociální práce může být efektivním nástrojem pro jejich začleňování do společ-

nosti. Naopak apriorní odmítnutí podpory je může zahnat do neprolomitelného kruhu chudoby a opakovaného selhávání.

Veřejná ochránkyně práv doplňuje, že na rozdíl od běžného pronajímatele, který může stanovit jako kritérium výběru budoucího nájemce i **výši jeho příjmů**, musí obec vážit i přiměřenost požadované výše příjmu budoucího nájemce tak, aby nebylo porušeno právo na rovné zacházení žadatelů. MV mezi nedostatky v pravidlech obcí identifikuje i kritérium stanovení výše příjmu žadatele, případně členů jeho současné domácnosti, pro možnost získání bytu. Obec může maximálně prověřit, zda žadatel (popřípadě spolu se společně posuzovanými osobami) bude schopen hradit náklady spojené s budoucím bydlením, ostatní je již nad rámec oprávnění obce.

Za diskriminaci se považuje eliminace z důvodů mateřství nebo otcovství. Rodičovský příspěvek je dávkou státní sociální podpory a je relevantním zdrojem příjmu žadatele o pronájem. Peněžité pomoc v mateřství je dávkou nemocenského pojištění a je relevantním zdrojem příjmu žadatelky, respektive žadatele, o pronájem. Ombudsman doporučuje započítávat výši peněžité pomoci v mateřství do příjmů žadatele, pokud je celková výše příjmů jedním z kritérií. Zvýhodnění uchazeče/uchazečky, která pobírá rodičovský příspěvek v rámci výběrových kritérií, je možné a obcím v tom nikdo nebrání. Nesmí však docházet k znevýhodnění žadatelů/žadatelek pobírajících rodičovský příspěvek na peněžitou pomoc v mateřství.<sup>17</sup> Zkušenosti z praxe ukazují, že sociální bydlení je vždy předpokladem pro hledání práce a zvyšování ekonomické aktivity.

*Nevhodná formulace: „Každý zájemce o účast musí splňovat následující kritéria, mimo jiné:*

*– není řešen nepojistnými sociálními dávkami (dávky hmotné nouze) od úřadu práce dle trvalého bydliště nejméně po dobu šesti měsíců; u studujících, což je doloženo, musí splňovat rodiče zájemce.“*

*Nevhodná formulace: „Žádost o byt může podat občan, který má čistý měsíční příjem do výše 2,5násobku životního minima.“*

*Vhodnou praxí je žádné ustanovení o zdroji příjmů do pravidel nedávat.*

<sup>17</sup> Veřejný ochránce práv (2010: 13-16), online.

## II. 2.7 Podmínka ekonomické aktivity vs. hmotná nouze

V pravidlech pro přidělování bytů se mezi základními podmínkami uvádí i **podmínka ekonomické aktivity**. Tato podmínka může být navíc doprovázena přesně specifikovaným časovým intervalem: „a je v pracovním nebo obdobném poměru minimálně 10 měsíců k datu podání žádosti a pracovní či obdobná smlouva trvá.“ Bohužel i toto kritérium může negativně dopadat na občany, kteří podporu v podobě sociálního bydlení potřebují nejvíce. Může jít o nezaměstnané, agenturní či sezonní zaměstnance s pracovním poměrem na určitou dobu, osoby se zdravotním postižením nebo o osoby pečující. Negativně může tato podmínka dopadat i na rodiny s malými dětmi, rodiny samoživitelů a samoživitelů nebo mladé, kteří odcházejí z dětských domovů či náhradní rodinné péče. Nájemné mohou hradit například z nepojistných sociálních dávek určených na bydlení nebo jiných legálních zdrojů. Tyto situace je nejvhodnější ponechat na celkovém posouzení situace dané domácností sociálními pracovníky, kteří dovedou vše kvalifikovaně zhodnotit a popsat. Odmítání těch, kteří nepracují, může velmi negativně dopadat na celkovou situaci, hlavně pak na děti, a rovněž možnosti překonání krizové situace.

Za další podmínku, která je přímo v rozporu s myšlenkou sociálního bydlení, je nastavení nepřiměřeně vysoké hranice příjmů pro nárok na možnost získání sociálního bytu. Nepřiměřeně vysokým příjmem se rozumí takový příjem, který přesahuje běžný příjem v dané lokalitě či regionu, zvláště potom s ohledem na skupiny, které jsou v tíživé životní situaci. Pokud chce obec řešit zapojení nezaměstnaného, práce schopného občana, jedním z řešení je nabídnutí relevantního zaměstnání například v rámci veřejně prospěšných prací.

Nevhodná formulace: „Každý zájemce o účast musí splňovat následující kritéria, mimo jiné:

- je v hlavním pracovním poměru nebo OSVČ minimálně 6 měsíců, u studujících, což je doloženo, musí splňovat a doložit alespoň jeden z rodičů,
- osoby pobírající mateřský nebo rodičovský příspěvek musí být stále vedeny u svého zaměstnavatele,
- u manželů musí uvedené podmínky splňovat oba dva manželé,
- v případě rozvodového řízení musí být toto pravomocně ukončeno.“

I zde je vhodnou praxí žádné ustanovení o ekonomické aktivitě do pravidel nedávat.

## II. 2.8 Doba vyloučení ze standardního bydlení

V případě bodového hodnocení doby vyloučení z bydlení je nutné také zvážit všechny plusy i minusy. Pokud budeme preferovat především lidi, kteří jsou z bydlení vyloučeni nejdéle, a máme omezený počet sociálních bytů, mohou nám vypadávat lidé, kteří jsou bez bydlení velmi krátkou dobu a kterým by pomohlo rychlé přestěhování. Návrat lidí do běžného života po kratším vyloučení z bydlení a ze společnosti je méně náročný proces než po dlouholetém. Nechat je tedy čekat, až budou více let vyloučeni z bydlení a ještě více se „propadnou“, není nejlepším řešením. Na druhou stranu osoby vyloučené z bydlení více let se bez intenzivnější podpory neobejdou a na běžném trhu bydlení mají mnohem nižší šance než lidé, kteří se ocitli bez bydlení nedávno a kterým by možná mohla stačit pomoc sociálního pracovníka při hledání jiného typu bydlení. Není možné a priori říci, co je dobře a co špatně. Vždy je nutné zvažovat dopady stanovení kritérií a individuální situaci.

### Délka bytové nouze

méně než 24 měsíců	1 bod
25 až 48 měsíců (2–4 roky)	2 body
49 až 72 měsíců (4–6 let)	3 body
73 až 96 měsíců (6–8 let)	4 body
97 měsíců a více (8 let a více)	5 bodů

## II. 2.9 Diskriminace z důvodu etnicity, trestní minulosti či jiných předsudků

Je veřejným tajemstvím, že romské rodiny jsou na trhu s byty diskriminovány. Existují případy, i televizní reportáže, kdy realitní společnost nebo i vlastník bytu ve chvíli, kdy zjistí, že zájemce o byt má romskou etnicitu, změní názor a tvrdí, že byt je již pronajat jinému zájemci a podobně. Nejsou to ale pouze Romové, kteří kvůli své etnické příslušnosti mohou být na trhu diskriminováni. Projekt Férové bydlení a nezisková organizace R-mosty se věnuje kromě této cílové skupiny i lidem, kteří jsou diskriminováni i kvůli jiným předsudkům, mezi které dle jejich zkušeností patří i matky samoživitelky a další osoby v tíživých životních situacích.

Veřejná ochránkyně práv deklaruje, že podmínku menšího počtu dětí nebo členů domácnosti (bez řádného odůvodnění) jako kritérium při posuzování žadatele o obecní

byt je s vysokou pravděpodobností možné považovat za nepřímou diskriminační z důvodu etnicity (vůči Romům), přestože otevřeně formulovaná diskriminace se v pravidlech přímo neobjevuje.

Obce vyžadují jako základní vstupní podmínku i čistý trestní rejstřík z důvodu předpokládané budoucí platební morálky a vztahu k bytu. Nicméně z hlediska Ministerstva vnitřní se jedná o nepřiměřenou podmínku, která uchazeče o byt vylučuje neoprávněně.

**Trestní bezúhonnost** – přestupková a trestní bezúhonnost, případně doložení výpisu z rejstříku trestů je příkladem takzvaného institutu dvojího trestání (čl. 39 Listiny základních práv a svobod). Spadá sem i podmínka doložení či prohlášení, že žadatel v obci určeném období (např. 3 roky) nespáchal obcí určený přestupek (např. přestupek proti veřejnému pořádku a přestupek proti občanskému soužití).<sup>18</sup> Tento požadavek je také v rozporu s cílem programů sociálního bydlení na sociální začleňování do společnosti. Bývalí vězni patří mezi nejvíce ohrožené skupiny na trhu s bydlením. Ostatně i samotný požadavek na výpis z rejstříku trestů je zpochybnitelný, neboť vyvolává otázky, proč jej pronajímající požaduje. Není důvod nepronajmout byt osobě, která si za svůj přečin proti zákonu již svůj trest odpykala, a doporučujeme žádné potvrzení o trestní bezúhonnosti nevyžadovat.

## II. 2.10 Cílové skupiny a jejich prioritizace a počet osob v domácnosti

V řadě měst a obcí dochází k prioritizaci vybraných cílových skupin. Tento přístup může mít pozitivní i negativní dopady a je nutné je pečlivě zvažovat. **Stanovení prioritizace by mělo vycházet z podrobné analýzy situace v dané obci a situace jednotlivých cílových skupin.** Je vhodné, aby jediným aktuálním zdrojem nebyly všeobecné informace, které nejsou lokálně specifické a nevycházejí z místních údajů.

Mezi nejčastěji preferované skupiny při přidělování sociálních bytů spadají domácnosti seniorů či rodiny s dětmi (pokud se ale jedná o rodiny s dětmi do dvou dětí). Rodiny s dětmi či senioři získávají často v bodovém hodnocení nejvíce bodů, i když to není primárně zamýšleným cílem. Může jít o nezamýšlený dopad nastavení hodnocení a bodování. Rodiny s dětmi tak mohou získat body několikrát za „jednu věc“ – že spadají do kategorie „rodina s dětmi“, za počet dětí další, za to, že pečují o závislou na pomoci jiné osoby.... Senioři mohou být zvýhodněni obdobným způsobem například tím, že spadají do kategorie senioři, pobírají starobní důchod, bydlí na území obce více než třicet let, mají zhoršené zdraví a podobně. Rodiny s dětmi patří mezi skupiny, které je nutné a velmi podstatné v sociálním bydlení podporovat a prioritizovat, nemělo

<sup>18</sup> Ministerstvo vnitřní ČR (2018).

by se však zapomínat i na další skupiny lidí a nevylučovat je nastavením pravidel pro přidělování bytů. Vícečetné rodiny se potýkají na trhu s byty s velkými problémy.<sup>19</sup> Nejen pro nedostatek bytů s více než třemi pokoji, ale především z důvodu vysokých nákladů za tyto velké prostory i energie. Pokud ale budou preferovány tyto skupiny před ostatními, ocitnou se mimo možnost rychlejšího získání sociálního bytu samostatně žijící lidé, páry nebo rodiny s jedním či dvěma dětmi. Kritérium počtu dětí nebo tří členů domácnosti je však možno používat jako zvýhodňující v rámci takzvané pozitivních opatření.

Naopak mezi skupiny, které jsou bodovým hodnocením často otevřeně znevýhodněny a které nejsou do prioritních skupin zařazovány, jsou lidé bez domova žijící na ulici nebo osaměle žijící muži bez rodiny po padesátce, kteří nesplňují bonusová kritéria určená například rodinám s dětmi či osobám závislým na péči jiné osoby.

*Preferované cílové skupiny by měly být identifikovány na základě kvalifikované demografické analýzy. Jako oporu lze použít typologii ETHOS20, která je mimo jiné uvedena v Koncepci sociálního bydlení v ČR 2015-2025 nebo na stránkách Evropské organizace pracujících v oblasti bezdomovectví FEANTSA.*

## II. 3 Další typy a příklady dobré praxe

V projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend spolupracuje s MPSV šestnáct měst a obcí. Ty pilotně ověřují vlastní projekty sociálního bydlení, analyzují demografickou situaci i bytový fond na svém území, propojují lokální aktéry, prohlubují dostupnost a kvalitu výkonu sociální práce v sociálním bydlení a také testují specifické procesy i kritéria výběru nájemníků sociálních bytů. Naprostá většina z nich používá sociální šetření jako stěžejní nástroj pro vyhodnocení bytové nouze žadatele o sociální byt. V následující části nabízíme některé typy dobré praxe. Další jsou postupně uveřejňovány na webových stránkách k sociálnímu bydlení.<sup>21</sup>

<sup>19</sup> Veřejný ochránce práv (2010: 16-17), online.

<sup>20</sup> Typologie ETHOS (2007, online): bez střechy (osoby přežívající venku nebo v noclehárně), bez domova (osoby bydlící v ubytovnách nebo institucích, např. sociálních ubytovnách, ubytovnách pro bezdomovce, azylových domech, ve věznicích, zdravotnických zařízeních, v zařízeních pro děti nebo podporovaném bydlení), v nejistém bydlení (lidé žijící v přechodném bydlení u rodiny nebo přátel, bydlení bez právního nároku, osoby ohrožené vystěhováním nebo osoby ohrožené násilím), v nevyhovujícím bydlení (osoby žijící v provizorních nebo neobvyklých obydlích, v neobyvatelném bydlení nebo přelidněných bytech).

<sup>21</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí (2019a), online.

### II. 3.1 Sociální šetření situace zkušenými a vyškolenými sociálními pracovníky

Celková situace žadatelů je posuzována kvalifikovanými sociálními pracovníky a pracovníci zejména při sociálním šetření. Ti mohou přímo v terénu posoudit celkovou sociální i ekonomickou situaci dané domácnosti nejspolehlivěji.

Například v Brně je kromě formálních kritérií důležité individuální posouzení sociálním pracovníkem, který mimo jiné sleduje typ bydlení (byt, ubytovna, chatka, garáž, atd.), všímá si přístupu k vodě a elektřině, technického stavu, způsobu vytápění a hygienických podmínek, popisuje existenci či neexistenci nějaké z forem právního vztahu k objektu, možnost dlouhodobého užívání. Sociální pracovník zaznamenává i sociální důsledky v souvislosti s šetřeným bydlením, tedy například zda poskytuje možnost standardních sociálních vazeb a zároveň umožňuje vyhnout se nechtěným vztahům a vlivům, což je například krucíální pro oběti domácího násilí. Toto šetření je součástí posuzování bytové nouze a je podloženo popisem místa/bytu a fotodokumentací.

Celkem osm obcí zapojených do projektu MPSV využívá posouzení každé domácnosti pracovníkem obce. Patří mezi ně i menší obce, například obec Křižánky, Veselíčko či Vír. Ten využívá v žádosti o sociální byt tzv. *Doporučení sociálního pracovníka obce*. Doporučení vychází ze zpracovaného Hodnocení bytové nouze, jehož základem je právě sociální šetření a uváděný okruh informací o žadateli za respektu vůči právu na ochranu soukromého života žadatele. Vyhotovené Doporučení sociálního pracovníka obce je spolu s žádostí předloženo Zastupitelstvu obce k rozhodnutí. Poskytnutí informací uvedených v Doporučení zastupitelstvu je podmíněno souhlasem žadatele. Upřednostňuje-li doporučení žádost s nižším bodovým hodnocením před jinou, musí obsahovat výslovné odůvodnění.

### II. 3.2 Bodový dotazník

Individuální posouzení bytové nouze žadatele prostřednictvím sociálního šetření je nezastupitelné pro zachycení individuálních specifik. Ale v rámci základního objektivního výběru nájemníků do sociálních bytů je vhodné i formalizované hodnocení relevantních kritérií, které může mít podobu bodového dotazníku. Jeho hlavní výhodou je to, že odbourává osobní sympatie či antipatie těch, kteří o žadateli rozhodují. Především v menších obcích s nízkou mírou anonymity se mnohdy stává, že žadatel je hodnocen na základě zkušeností s jeho dřívější rodinou a není objektivně posouzena jeho sociální či bytová situace. Dotazníky pro žadatele o sociální bydlení se v jednotlivých obcích mohou lišit, neexistuje jednotná standardizovaná forma tohoto dokumentu. Obce spolupracující s projektem MPSV, ale i jiné transparentně fungující obce mají svá kritéria definována a vhodné je jejich zveřejnění na webových stránkách obce. Celkem 9 z 16 obcí spolupracujících s projektem MPSV využívá bodové hodnocení, které je mnohde doplněno i o sociální šetření.



Jako příklad můžeme uvést dotazník *Hodnocení bytové situace v Ostravě*. Skládá se ze dvou částí, první má za úkol popsat bytovou situaci a druhá se věnuje otázkám o stavu domácnosti. V části *Bydlení* se hodnotí bytová nouze dle mezinárodní typologie bezdomovectví ETHOS, právní vztah k stávajícímu bydlení, dispozice bytu (počet členů domácnosti na m<sup>2</sup>), normativní náklady na bydlení, způsob vytápění, přístup k pitné vodě. V části *Domácnost* se posuzuje složení domácnosti, počet nezaopatřených dětí, zdravotní stav dětí i dospělých a délka bytové nouze. Součástí dotazníku je i kolonka pro hodnotící komisi, která může žadateli udělit až 15 bodů, které se promítnou do konečného součtu. Komise ovšem své rozhodnutí musí zdůvodnit a uvést v dotazníku.

### **II. 3.3 Předání kompetencí samosprávy k přidělování vybraných bytů sociálnímu odboru a podobně**

Nakládání s majetkem obce je v kompetenci samosprávy, jak je uvedeno i v úvodu této kapitoly, ale lze je i převést na jiný subjekt (§ 102 odst. 3 zákona o obcích). Jak uvádí Ministerstvo vnitra, lze rozhodování převést pouze na některý z orgánů obce, nelze rozhodováním pověřit zaměstnance města. Takový přístup by totiž vedl k netransparentnosti a k utváření korupčního prostředí. Obec může tedy přidělit kompetence například při přidělování sociálních bytů komisi (sociální, bytové), případně i sociálnímu odboru, ale musí jít o kolektivní orgán. Často je tedy v obcích vyčleněn bytový fond pro sociální účely, který sociální a bytový odbor spravuje podle transparentně stanovených pravidel. Vhodnou praxí při krizových situacích je přenechání rozhodování o přidělení krizových bytů sociálním odborům/komisím, které mohou jednat flexibilněji. V některých případech mají dokonce sociální odbory klíče od krizových bytů a mohou do nich nastěhovat člověka v tísní téměř okamžitě.

*V Mostě mají ustanoveno, že uzavírání nájemních smluv svěřila Rada města Mostu do kompetence odboru sociálních věcí Magistrátu města Mostu. Nájemní smlouvy pak uzavírá či prodlužuje vedoucí odboru sociálních věcí. V Praze 7 je krizový byt poskytovaný na dobu nejvýše 30 dnů osobám v akutní krizi, a to na základě smlouvy o výpůjčce (prvních 10 dní), případně ubytovací smlouvy (11.–30. den). O využití krizového bytu rozhoduje ad hoc vedoucí sociálního odboru, doba pobytu v krizovém bytě je využita k intenzivní sociální práci směřující k překonání akutní krize.*

## **II. 3.4 Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů (GDPR)**

Dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů je nutné citlivě nakládat s osobními údaji klientů. Vzhledem k prevenci předcházení dluhům je vhodné propojit bytový a sociální odbor co se sdílení informací týče. V souladu s *Doporučeným postupem MPSV č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, který vzájemné sdílení informací mezi jednotlivými útvary úřadu podporuje, ovšem na základě předem uděleného souhlasu klienta (nájemce), je doporučováno toto řešení:*

*Při podpisu nájemní smlouvy zájemce o sociální byt (nájemník) předloží souhlas s předáváním informací bytovým odborem určenému sociálnímu pracovníkovi sociálního odboru, který ve spolupráci se sociálním pracovníkem sestavil na časové období nájemní smlouvy (nájmu). Tento souhlas lze dát i sociálnímu pracovníkovi poskytovatele sociální služby, neziskové, církevní organizace či fyzické osobě, s níž úřad (pronajímatel) uzavřel dohodu o poskytování podpory formou sociální práce „nájemci“ sociálního bytu.*

## PŘÍLOHA 2: ETHOS – EVROPSKÁ TYPOLOGIE BEZDOMOVSTVÍ A VYLOUČENÍ Z BYDLENÍ V PROSTŘEDÍ ČR<sup>22</sup>

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie	*			
Bez střechy	1	Osoby přežívající venku	1.1	Veřejné prostory nebo venku (na ulici)	Osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování	1.1.1	Osoby spící venku (např. Ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, vraky aut)	B
	2	Osoby v noclehárně	2.1	Noclehárna	Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny	2.1.1	Osoby v nízkoprahové noclehárně	B
						2.1.2	Osoby sezonně užívané k přenocování prostory zařízení bez lůžek	B
Bez bytu	3	Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	3.1	Azylový dům pro bezdomovce	Osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním	3.1.1	Muži v azylovém domě	B
						3.1.2	Ženy v azylovém domě	B

<sup>22</sup> ETHOS (2007), online.

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie	*		
Bez bytu	3	3.1	Azylový dům pro bezdomovce	3.1.3	Matky s dětmi v azylovém domě	B	
				3.1.4	Otcové s dětmi v azylovém domě	B	
				3.1.5	Úplné rodiny v azylovém domě	B	
				3.1.6	Osoby v domě na půli cesty	B	
		3.2	Přechodná ubytovna	Osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení	3.2.1	Osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)	B
					3.2.2	Osoby v přístřeší po vystěhování z bytu	B
	3.3	Přechodné podporované ubytování	Bezdomovci v přechodném bydlení se sociální podporou	3.3.1	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje	A	
	4	Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	4.1	Pobytové zařízení pro ženy	4.1.1	Ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese	A
					4.1.2	Ženy ohrožené domácím násilím pobývající v azylovém domě	A
	5	Osoby v ubytovnách pro imigranty	5.1	Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	5.1.1	Žadatelé o azyl v azylových zařízeních	A

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie	*		
Bez bytu	5	Osoby v ubytovnách pro imigranty	5.2 Ubytovny pro migrující pracovníky	Osoby v ubytovnách pro migrující pracovníky	5.2.1 Migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)	A	
	6	Osoby před opuštěním instituce	6.1	Věznice a vazební věznice	Bez možnosti bydlení po propuštění	6.1.1 Osoby před opuštěním věznice	A
			6.2	Zdravotnická zařízení	Zůstává déle z důvodu absence bydlení	6.2.1 Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení	A
			6.3	Zařízení pro děti	Bez možnosti bydlení	6.3.1	Osoby před opuštěním dětské instituce
	6.3.2	Osoby před opuštěním pěstounské péče				A	
	7	Uživatelé dlouhodobější podpory	7.1	Pobytová péče pro starší bezdomovce	Senioři a osoby invalidní dlouhodobě ubytované v azylovém domě	7.1.1 Muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytovaní v azylovém domě	B
			7.2	Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce	Dlouhodobé bydlení s podporou pro bývalé bezdomovce	7.2.1 Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje	A
Nejisté bydlení	8	Osoby žijící v nejistém bydlení	8.1 Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.1 Osoby přechodně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení)	A	

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie	*		
Nejisté bydlení	8 Osoby žijící v nejistém bydlení	8.1	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.2 Osoby v podnájmu (nemají jinou možnost bydlení)	A	
		8.2	Bydlení bez právního nároku	Bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení budovy	8.2.1 Osoby bydlicí v bytě bez právního důvodu	A	
					8.2.2 Osoby v nezákonně obsazené budově	B	
	8.3	Nezákonné obsazení pozemku	Nezákonné obsazení pozemku	8.3.1 Osoby na nezákonně obsazeném pozemku (zahradkářské kolonie, zemnice)	B		
	9 Osoby ohrožené vystěhováním	9.1	Výpověď z nájemního bytu	Výpověď z nájemního bytu	9.1.1 Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu	A	
		9.2	Ztráta vlastnictví bytu	Ztráta vlastnictví bytu	9.2.1 Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu	A	
	10 Osoby ohrožené domácím násilím	10.1	Policejné zaznamenané domácí násilí	Případy, kdy policie zasáhla k zajištění bezpečí oběti domácího násilí	10.1.1 Osoby ohrožené domácím násilím – policejné zaznamenané případy – oběti	A	
	Nevyhovující bydlení	11 Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách	11.1	Mobilní obydli	Mobilní obydli, které není určeno pro obvyklé bydlení	11.1.1 Osoby žijící v mobilním obydlí, např. Maringotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení)	A

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie	*
Nevyhovující bydlení	11 Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách	11.2 Neobvyklá stavba	Nouzový přístřešek, bouda, chatrč, barák	11.2.1 Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. Osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele	A
		11.3 Provizorní stavba	Provizorní stavba	11.3.1 Osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. Bez kolaudace	A
	12 Osoby žijící v nevhodném bydlení	12.1 Obydlené neobyvatelné byty	Bydlení v objektu označeném podle národní legislativy jako nevhodné k bydlení	12.1.1 Osoby žijící v nevhodném objektu – obydlí se stalo nezpůsobilým k obývání (dříve mohlo být obyvatelné)	A
	13 Osoby žijící v přelidněném bytě	13.1 Nejvyšší národní norma definující přelidnění	Definované jako překračující nejvyšší normu podle rozměru nebo počtu místností	13.1.1 Osoby žijící v přelidněných bytech	A

\* Použité zkratky v posledním sloupci – Stupeň ohrožení: a – ohrožené osoby, b – bezdomovci

## PŘÍLOHA 3: LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ<sup>23</sup>

Jitka Modlitbová, Eliška Vrabcová

### Česká republika

Přehled dokumentů	Komentář
Listina základních práv a svobod <sup>24</sup>	Ve článku 12 se říká, že bydlení je nedotknutelný institut, do kterého není dovoleno vstupovat bez souhlasu osoby žijící v daném bydlí. Článek 30 garantuje každé osobě v hmotné nouzi takovou míru pomoci, která zajistí základní životní podmínky dané osobě.
Zákon č. 89/2012 Sb., o občanském zákoníku	
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách <sup>25</sup>	Zákon definuje právní normy upravující základní a odborné sociální poradenství, dále poskytování sociální služeb, příspěvek na péči či podmínky výkonu sociálního pracovníka mnohé další viz úplné znění zákona
Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi <sup>26</sup>	Zákon upravuje právní předpisy pomoci v hmotné nouzi, životní a existenční minimum. Dávka hmotné nouze je určitou formou pomoci osobám s nedostatečnými příjmy a prostřednictvím této dávky se stát snaží motivovat osoby k aktivizaci zajištění prostředků k uspokojení životní potřeb. Hmotná nouze je jedním z opatření, jak Česká republika bojuje proti sociálnímu vyloučení. Neopomenutelnou součástí systému pomoci v hmotné nouzi je spolupráce klienta se sociálním pracovníkem.

<sup>23</sup> Stav k prosinci 2017.

<sup>24</sup> Listina základních práv a svobod, 1992, online.

<sup>25</sup> Zákon č. 108/2006, ve znění pozdějších předpisů, online.

<sup>26</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018b, online.



Přehled dokumentů	Komentář
Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025 <sup>27</sup>	V roce 2015 tento koncepční materiál byl schválen vládou České republiky a zaměřuje se na oblast bydlení pro takové skupiny obyvatelstva, které jsou identifikované podle definice bezdomovectví ETHOS jako osoby v bytové nouzi.
Koncepce bydlení České republiky do roku 2020 (revidovaná) <sup>28</sup>	V roce 2016 byla schválena vládou Koncepce bydlení České republiky do roku 2020 (revidovaná). Tento koncepční materiál charakterizuje základní východiska, principy a strategické cíle bytové politiky České republiky. Ministerstvo pro místní rozvoj definovalo dostupnost, stabilitu a kvalitu jako významné prvky budoucích vizí v oblasti bydlení do roku 2020.

## Evropské státy

Přehled dokumentů	Komentář
Evropská sociální charta Rady Evropy <sup>29</sup>	Článek 16 garantuje podmínky, kterými charta podporuje rozvoj rodiny. Dále zabezpečuje sociální, právní i hospodářskou ochranu prostřednictvím rodinných dávek, daňových opatření, poskytování bydlení pro rodiny, dávky novomanželů. Článek 17 zdůrazňuje právo přístupu k sociální a hospodářské ochraně prostřednictvím zřízení a provozování příslušných institucí či služeb pro matky s dětmi.

<sup>27</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015, online.

<sup>28</sup> Ministerstvo pro místní rozvoj, 2017: 22, online.

<sup>29</sup> Ministerstvo zahraničních věcí, 1992, online.

Přehled dokumentů	Komentář
Listina základních práv Evropské unie <sup>30</sup>	<p>Článek 7 zaručuje právo každého jedince na respektování soukromého a rodinného života, obydlí a listovního tajemství.</p> <p>Článek 34 zabezpečuje nárokový přístup k dávkám sociálního zabezpečení, přístup k sociálním službám v životních situacích, jako je mateřství, nemoc, pracovní úrazy, závislost, stáří nebo i ztráta zaměstnání podle předpisů stanovených uniijním nebo vnitrostátním právem a zvyklostmi.</p> <p>Sociální pomoc v oblasti bydlení je chápána jako prostředek, který bojuje proti sociálnímu vyloučení a chudobě.</p>
Rámcová úmluva o ochraně práv národnostních menšin <sup>31</sup>	<p>Článek 15 pojednává o ochraně práv menšin, která je vykládána jako veřejná záležitost spolu se souvztažností hospodářského a společenského života.</p> <p>Úmluva podněcuje dialog mezi konzultačními a poradenskými orgány s různými skupinami ve společnosti týkající se ochrany práv menšin.</p> <p>Dále je zde vysvětlen „hospodářský a společenský život“, který je chápán jako rozsáhlý pojem zahrnující širokou škálu záležitostí od možnosti dostatečného bydlení, zdravotní péče a sociální ochrany, přes přístup k sociálním službám a k veřejnému a soukromému trhu práce a mnohé další.</p>
Evropská charta místní samosprávy <sup>32</sup>	<p>Článek 4 definuje rozsah základních pravomocí a odpovědnosti místních orgánů samosprávy, které garantují ústavy a zákony jednotlivých států.</p> <p>Orgány místní samosprávy v mezích zákona zaručují uplatňování iniciativy ve všech záležitostech, které nejsou vymezeny, nebo je nezajišťuje jiný kompetentní orgán.</p> <p>Za spravování veřejných záležitostí odpovídají orgány, které jsou nejbližší občanům. Přenesení odpovědnosti jinému správnímu orgánu musí odpovídat rozsahu a povaze úkolů, požadavkům efektivnosti a hospodárnosti.</p>

<sup>30</sup> Listina základních práv Evropské unie, 2012, online.

<sup>31</sup> Rámcová úmluva, 2016, online.

<sup>32</sup> Informační systém pro implementaci práva EU, 2011, online.

Přehled dokumentů	Komentář
Evropská úmluva o ochraně lidských práv <sup>33</sup>	Článek 3 definuje pojem místní samosprávy. Místní samospráva je odpovědný orgán, který jedná v zájmu místního obyvatelstva a sleduje veřejný zájem.  Ve článku 8 je zaručováno právo respektování soukromého a rodinného života, obydlí i korespondenční komunikace.

## FEANTSA – tabulka

Téma	Klíčová slova	Povinnosti států	Instituce	Zdroj	Právní základ
Tvorba veřejné politiky a evaluace	Právní garance právního přístupu k bydlení	Stát musí dbát na právní a praktická opatření nezbytná k zajištění práva bydlení.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské centrum pro práva Romů, Bulharsko, 2006	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta
	Prioritizace skupin	Právní opatření musí povolit specifický přístup zranitelných skupin. Například lidé s nízkými příjmy, nezaměstnaní, samoživitelé a samoživitelky, mladí lidé a lidé se znevýhodněním (zejména lidé s mentálním postižením).  Stát musí být pozorný k dopadům jeho politických voleb na všechny skupiny lidí a zvláště ty nejzranitelnější.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Itálie, 2003; FEANTSA, Francie, 2006	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta Písm. E, Revidovaná Evropská sociální charta

<sup>33</sup> Evropská úmluva o ochraně lidských práv, 2010, online.

Téma	Klíčová slova	Povinnosti států	Instituce	Zdroj	Právní základ
Bydlení adekvátní kvality	Minimální kvalita	Stát musí garantovat právo bydlení v adekvátní kvalitě pro všechny.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Francie, 2003	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta
	Práva aplikující na všechny typy bydlení	Charakteristiky jsou aplikovatelné na nové bydlení stejně tak na staré, pronajaté bydlení stejně jako vlastní bydlení.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Francie, 2003	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta
	Adekvátní vybavení	Stát musí zajistit slušné bydlení, které garantuje vodu, teplo, odpad, sanitární vybavení, elektřina atd. Místa s rizikovými faktory, jako jsou olovo a azbest, jsou kontrolována.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Francie, 2003	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta
	Velikost bydlení adaptováno na strukturu rodiny	Stát musí garantovat bydlení, které není přelidněné a je adekvátní počtu rodinných členů a pro strukturu rodiny žijící v domácnosti.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Francie, 2003	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta

Téma	Klíčová slova	Povinnosti států	Instituce	Zdroj	Právní základ
Cenově dostupné bydlení	Dostupné náklady pro osoby s nejnižšími příjmy	Stát nesmí pouze zjišťovat, jestli průměrné náklady korespondují s průměrnými výdaji. Stát také musí zajistit to, že překážky nejvíce znevýhodněných domácností budou kompatibilní s jejich zdroji.	Evropský výbor pro sociální práva	FEANTSA, Slovinsko, 2008	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta Písm. E, Revidovaná Evropská sociální charta
	Dostatečná kvalita bydlení	Stát musí zohlednit nezbytná opatření k zajištění výstavby bydlení, zvláště sociálního bydlení.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Švédsko, 2003	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta
	Zranitelné domácnosti jako prioritní skupiny pro sociální bydlení	Sociální bydlení musí být cílené zejména na nejzranitelnější domácnosti.	Evropský výbor pro sociální práva	FEANTSA, Francie, 2007	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta Písm. E, Revidovaná Evropská sociální charta
	Rozumně přiměřená doba čekání na sociální bydlení	Stát musí zkracovat dlouhou čekací dobu a zavést odvolací řízení v případě nadměrně dlouhé čekací doby.	Evropský výbor pro sociální práva	FEANTSA, Francie, 2007	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta

Téma	Klíčová slova	Povinnosti států	Instituce	Zdroj	Právní základ
	Příspěvek na bydlení	Stát musí poskytovat příspěvek na bydlení lidem s nízkými příjmy a znevýhodněným skupinám.  Příspěvek na bydlení by měl učinit bydlení dostupným (včetně elektřiny, záloh atd.)	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Švédsko, 2003; Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Francie, 2011	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta  Písm. E, Revidovaná Evropská sociální charta  Čl. 13, Revidovaná Evropská sociální charta
Bezdomovectví	Definice	Bezdomovectví je definováno jako bez přístupu adekvátního bydlení, jak je popsáno výše.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Itálie, 2003	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta
	Prevence	Žádné vystěhování nesmí proběhnout z pozice veřejné autority bez vyhledání alternativních metod zabydlení.	Evropský soudní dvůr pro lidská práva		
	Specifické opatření pro znevýhodněné skupiny	Státy musí jednat tak, aby nedocházelo k deprivaci znevýhodněných skupin kvůli jejich přístřešku (v závislosti na veřejné politice podporovat přístup nízkopříjmových domácností k sociálnímu bydlení).	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské konsorcium pro sociologický výzkum, Litva, 2005	

Téma	Klíčová slova	Povinnosti států	Instituce	Zdroj	Právní základ
	Efekt na strategické plánování	Strategické plánování má být prováděno ve veřejném zájmu (stanice, cesty atd.), nesmí tvořit z lidí bezdomovce.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské centrum pro práva Romů, Bulharsko, 2006	
Romové a travelleri	Segregace	Segregační chování je zakázáno.	Evropský výbor pro sociální práva	Evropské centrum pro práva Romů, Portugalsko, 2011	Čl. 31, Revidovaná Evropská sociální charta Písm. E, Revidovaná Evropská sociální charta
	Přístupná opatření sociální politiky	Romové a travelleri mají právo nebýt diskriminováni proti pobírání příspěvku na bydlení i v době čekání na přístup k adekvátnímu a cenově dostupnému bydlení.	Evropský výbor pro sociální práva		
	Žádná pasivní diskriminace	Nezohlednění stížností a rozhořčení dotčených lidí může vést k diskriminačnímu chování.	Evropský soudní dvůr pro lidská práva		
	Žádná omezení práv jako výsledek veřejného tlaku	Zrušení programu zabydlování pro Romy ze slumů peticí místními občany je považováno za diskriminující chování.	Organizace spojených národů, Výbor pro odstranění rasové diskriminace		

Převzato a upraveno. Plné znění v anglickém jazyce viz: FEANTSA, Foundation Abbé Pierre, 2016, online

## Mezinárodní dokumenty

Úmluva o právech dítěte <sup>34</sup>	Článek 27 zavazuje státy k tomu, aby v rámci svých možností podporovaly rodiče a další osoby starající se o dítě v tom, aby dítěti byla poskytnuta odpovídající životní úroveň. Tento článek výslovně zmiňuje materiální pomoc a podpůrné programy států v oblasti zabezpečení potravin, šatstva a bydlení.
Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech <sup>35</sup>	Článek 11 deklaruje právo každého jednotlivce na přiměřenou životní úroveň pro něj a jeho rodinu, zahrnující v to dostatečnou výživu, šatstvo, byt, a na neustálé zlepšování životních podmínek a zavazuje smluvní státy zajištění uskutečnění tohoto práva. Právo na bydlení je pak dále specifikováno v obecném komentáři Výboru OSN pro hospodářská, sociální a kulturní práva č. 4 a č. 7.
Všeobecná deklarace lidských práv <sup>36</sup>	Článek 25 uvádí, že každý má právo na takovou životní úroveň, která by byla s to zajistit jeho zdraví a blahobyt i zdraví a blahobyt jeho rodiny, počítajíc v to zejména výživu, šatstvo, byt a lékařskou péči, jakož i nezbytná sociální opatření; má právo na zabezpečení v nezaměstnanosti, v nemoci, při nezpůsobilosti k práci, při odvodění, ve stáří nebo v ostatních případech ztráty výdělečných možností, nastalé v důsledku okolností nezávislých na jeho vůli.
Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace <sup>37</sup>	Článek 5 zavazuje smluvní státy k tomu, že zaručí právo každého na rovnost před zákonem bez rozlišování podle rasy, barvy pleti, národnostního nebo etnického původu, mj. při užívání práva na bydlení.
Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen <sup>38</sup>	Článek 14 se zabývá postavením žen ve venkovských oblastech a zaručuje jejich právo mít přiměřené životní podmínky, zejména pokud jde o bydlení, sanitární zařízení, dodávky elektřiny a vody, dopravu a spoje.
Úmluva o právech osob se zdravotním postižením <sup>39</sup>	Článek 28 uznává právo osob se zdravotním postižením na přiměřenou životní úroveň pro ně a jejich rodiny, což zahrnuje dostatečnou výživu, ošacení a bydlení, zavazuje státy k neustálému zlepšování životních podmínek a odpovídajícím krokům, aby zabezpečily a podpořily realizaci tohoto práva bez diskriminace na základě zdravotního postižení.

<sup>34</sup> Úmluva o právech dítěte, 1989, online.

<sup>35</sup> Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, 1966, online.

<sup>36</sup> Všeobecná deklarace lidských práv, 2015, online.

<sup>37</sup> Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace, 1965, online.

<sup>38</sup> Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen, 1979, online.

<sup>39</sup> Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, 2006, online.



# PŘÍLOHA 4: NÁVRH STRUKTURY LOKÁLNÍ KONCEPCE SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ

Jan Sládek

## 1. Úvod

### 1.1. Cíl strategie

Popište hlavní problémy a motivy, které vás vedly k tvorbě koncepce jako nástroje řešení uvedených problémů. Uveďte cíle/cílový stav věci v obci po úspěšné implementaci koncepce (vyřešení problémů).

### 1.2. Základní pojmy

Vysvětlete/definujte základní pojmy používané v koncepci (např. sociální byt, krizový, dostupný, nájemce x uživatel/klient, ...).

### 1.3. Proces přípravy Lokální koncepce sociálního bydlení

Popište stručně proces přípravy koncepce, včetně zásadních aktivit, jako je například zadání podkladových analýz, pořádání diskusí s veřejností nebo datum schválení zastupitelstvem.

## 2. Analytická část

### 2.1. Analýza problémů

Představte hlavní problémy, jejich rozsah a příčiny. Popis by měl vycházet z podkladových analýz a/nebo dostupných kvantitativních/kvalitativních dat, případně znalostí místního prostředí. Mělo by se jednat o syntézu identifikovaných problémů uvedených v podkapitolách této části lokální koncepce, jmenovitě: 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3.

#### 2.1.1. Lokální situace lidí bez bydlení a lidí ohrožených ztrátou bydlení

2.1.1.1. *Identifikace cílových skupin (dle typologie ETHOS), jejich velikosti a příčin bytové nouze*

2.1.1.2. *Popis aktuální situace v obci z hlediska bytové situace osob ohrožených ztrátou bydlení (i s ohledem na demografické prognózy)*

Popište situaci lidí, kteří se dle typologie ETHOS (a míry příjmů vynakládaných na bydlení) nacházejí v bytové nouzi. Vhodné je podívat se i na demografické prognózy, časové řady, počty narozených dětí a další ukazatele, které mohou upozornit na stárnutí populace, stěhování mla-

dých rodin z důvodu nedostatku dostupného bydlení, pracovního uplatnění apod.

#### 2.1.1.3. *Specifikace potřeb cílových skupin*

Specifikujte potřeby cílových skupin dle podkladových analýz či vlastních zkušeností a metodických doporučení.

### 2.1.2. *Systém sociální práce a pomoci*

#### 2.1.2.1. *Institucionální síť podpory a systém sociální pomoci (např. sociální práce, sociální služby, spolupráce s NNO, doprovodné služby atp.)*

Popište síť institucí a organizací (státních i nestátních), které v obci poskytují či nabízejí cílové skupině sociálního bydlení pomoc.

#### 2.1.2.2. *Statistiky v oblasti sociálních dávek a další podpora v oblasti bydlení*

#### 2.1.2.3. *Zhodnocení absorpčních kapacit systému sociální práce a pomoci*

Popište, jak moc je systém sociální práce a pomoci schopen pokrýt potřeby osob ohrožených sociálním vyloučením a bytovou nouzí.

### 2.1.3. *Lokální situace s byty*

Popište situaci s byty v obci a data týkající se obecního bytového fondu a soukromého trhu s bydlením (soukromé majitele, SVJ, NNO...). Doporučujeme využít data ze Sčítání lidu, domů a bytů 2011, případně časové řady, podkladové analýzy a jiné dostupné zdroje.

#### 2.1.3.1. *Velikost a struktura bytového fondu*

Popište situaci o obecním, soukromém bytovém fondu, DPS azylových domech, tréninkovém, krizovém, sociálním bydlení. Rovněž je vhodné se zaměřit na různé sociálně vyloučené lokality, aktivity směřující k zmenšování a rušení SVL, výstavbu a další lokálně relevantní témata.

#### 2.1.3.2. *Bytová politika města*

Popište historii bytové politiky obce, proces privatizace, současný stav bytového fondu

#### 2.1.3.3. *Systém přidělování bytů a dokumenty*

Popis stávající situace a systému přidělování bytů, přehled, hlavní pravidla, platné vyhlášky, včetně posouzení intenzity bytové nouze

#### 2.1.3.4. *Popis stávající situace a systému přidělování bytů, přehled, hlavní pravidla, platné vyhlášky, včetně posouzení intenzity bytové nouze*

### 2.1.3.5. Zhodnocení současného stavu financování a nastavení rozvoje bytového fondu a z toho vyplývajících externalit pro cílové skupiny SB

## 2.2. SWOT analýzy

## 3. Strategická část

Popisuje hlavní problémy vyplývající z analytické části a navrhuje strategické cíle a priority. Návazná konkrétní opatření a aktivity vedoucí k vyřešení problémů. Využívá k tomu například karet problémů s jasnou strukturou:

### Problémový okruh

#### Cíle

#### Opatření

#### Aktivity k naplnění opatření a vyřešení problémových okruhů.

*Pro každý cíl bude existovat zpravidla více opatření. Každé opatření musí být realistické a dosažitelné, a měly by být identifikovány tyto faktory:*

- *Náklady a finanční zdroje (např. ESF, MMR, SFRB, MPSV, kraje, obce, MAS...)*
- *Personální potřeby*
- *Subjekty odpovědné za realizaci*
- *Časový rámec*
- *Dopad/právní důsledky*

Strategická část musí nezbytně vycházet z problémů identifikovaných v obci, popsaných v analytické části a SWOT analýze. Nelze ignorovat zjištěné problémy nebo některé cílové skupiny.

Pro inspiraci uvádíme některé oblasti, kterým by se mohla strategická část a navržená opatření věnovat:

### 3.1. Návaznost na národní bytovou politiku a strategické dokumenty obce

### 3.2. Prevence bytové nouze u cílových skupin

#### 3.2.1. Plán a metody práce s lidmi bez bydlení a osobami ohroženými ztrátou bydlení

### 3.3. Zajištění dostatečné kapacity bytového fondu

- 3.3.1. *Zajištění dostatečné kapacity a kvality obecního bytového fondu, vč. toho využívaného pro sociální účely*
- 3.3.2. *Spolupráce s dalšími subjekty za účelem zajištění dostatečné kapacity sociálního bytového fondu (spolupráce se soukromými majiteli, bytovými družstvy, SVJ, neziskovými organizacemi, církvemi a církevními organizacemi, využití konceptu sociálních realitních agentur atd.)*
- 3.3.3. *Zajištění financování sociálního bydlení – sociální nájemné, kauce atd.*
- 3.4. *Zajištění dostatečné kapacity sociální práce a koordinace bytové politiky na úrovni obce – Plán a metody poskytování sociální práce a její provádění s dalšími nástroji sociální a bytové politiky, které zajistí efektivní pomoc cílové skupině sociálního bydlení*
- 3.5. *Návaznost sociálního bydlení na síť sociálních služeb: krizové bydlení, azylové domy atp.*

## 4. Harmonogram a vyhodnocování implementace koncepce

Představte harmonogram naplňování lokální koncepce, tj. jakým způsobem bude docházet k implementaci aktivit/opatření, ověřování naplňování cílů a aktualizacím, případně revizím lokální koncepce. Pokud vzniknou pracovní skupiny k připraveným opatřením, bude vhodné je zde popsat. Důležité bude při vyhodnocování efektivity opatření i správné identifikaci problémových okruhů analyzovat v čase například i prostřednictvím evaluace, zda jsou skutečně naplňovány cíle a potřeby v území.

- 4.1. *Plán a metody hodnocení úspěšnosti systému sociálního bydlení v obci a identifikace jeho problémů (např. segregace, koncentrace apod.)*
- 4.2. *Harmonogram aktualizací*
- 4.3. *Pracovní skupiny*

## 5. Přílohy

- 5.1. *Pravidla přidělování bytů v obci*

5.2. *Hodnocení bytové nouze*

5.3. *Seznam zkratk*

5.4. *Seznam tabulek, grafů*

## ZDROJE

ETHOS – Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR. [online]. 2007. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf).

Evropský soud pro lidská práva. *Evropská úmluva o ochraně lidských práv* [online]. 2010. Dostupné z: [https://www.echr.coe.int/Documents/Convention\\_CES.pdf](https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_CES.pdf).

FEANTSA, Foundation Abbé Pierre. *Housing-related binding obligations on states. From European and International Case Law* [online]. 2016. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/download/2016-06-housing-related-binding-obligations6411857525167192995.pdf>.

Glumbíková, K., Gojová, A. *Průběžná evaluační zpráva. Projekt MPSV – Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend.* 2019.

Informační systém pro implementaci práva EU. Databáze Cesta do Evropské unie. *Základní dokumenty evropské regionální politiky* [online]. 2011. Dostupné z: <https://isap.vlada.cz/Dul/CESTY.NSF/91b9f824a0923e3bc1256dde0052230a/dd6e004154b6dc2a802566d70030a760?OpenDocument>.

*Listina základních práv Evropské unie* [online]. 2012. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A12012P%2FTXT>.

*Listina základních práv a svobod* [online]. 1992. Dostupné z: <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>.

*Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech* [online]. OSN, 1966. Dostupné z: <http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/mezinarodni-pakt-o-hospodarskych-socialnich-a-kulturnich-pravech.pdf>.

*Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace* [online]. 1965. Dostupné z: [http://www.lidskaprava.cz/uploads/03\\_dokumenty/04\\_uvod/03\\_CERD-.pdf](http://www.lidskaprava.cz/uploads/03_dokumenty/04_uvod/03_CERD-.pdf).

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Dobré praxe v ČR* [online]. 2019a. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydeni/prikklady-dobre-praxe>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností.* 2018.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025* [online]. Praha: MPSV, 2015. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/27267/Koncepce\\_socialniho\\_bydleni\\_CR\\_2015-2025.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/27267/Koncepce_socialniho_bydleni_CR_2015-2025.pdf).

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Pomoc v hmotné nouzi* [online]. 2018b. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5#sphn>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Shrnutí výsledků dotazníkového šetření metodou DELPHI k tématu hodnocení bytové nouze a přidělování sociálního bydlení žadatelů*. 2018c.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální bydlení* [online]. 2019b. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/>.

Ministerstvo pro místní rozvoj. *Bydlení v České republice v číslech* [online]. Praha: MMR ČR, Odbor politiky bydlení, 2017. Dostupné z: [http://www.mmr.cz/getmedia/fbc2047b-dda3-4a21-b2d4-eebd3f3675e3/Bydleni-v-Ceske-republice-v-cislech-\(srpen-2017\).pdf](http://www.mmr.cz/getmedia/fbc2047b-dda3-4a21-b2d4-eebd3f3675e3/Bydleni-v-Ceske-republice-v-cislech-(srpen-2017).pdf).

Ministerstvo vnitra ČR. *Metodické doporučení k činnosti územních samosprávných celků 7.2. Povinnosti obcí při nakládání s obecním majetkem podle zákona o obcích*. Podle právního stavu od 1. července 2016. 2016.

Ministerstvo vnitra ČR, odbor veřejné správy, dozoru a kontroly [online]. 2019. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/odk2/>.

Ministerstvo vnitra ČR, odbor veřejné správy, dozoru a kontroly. *Neveřejný podklad MV pro VOP*. Květen 2018.

Ministerstvo zahraničních věcí. *Evropská sociální charta* [online]. 1992. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/1218/esch.pdf>.

Poznatky a zkušenosti ze systémového projektu Ministerstva práce a sociálních věcí „Podpora sociálního bydlení“ – 2016–2020.

*Rámcová úmluva: Klíčový nástroj pro řízení rozmanitosti prostřednictvím práv menšin* [online]. 2016. Dostupné z: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnm/dokumenty/mezinarodni-dokumenty/6530cz-K\\_PREMS-131016-GBR-2568-Framework-Convention-Thematic-commentary-No4-A4\\_web.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnm/dokumenty/mezinarodni-dokumenty/6530cz-K_PREMS-131016-GBR-2568-Framework-Convention-Thematic-commentary-No4-A4_web.pdf).

R-mosty. *Férové bydlení* [online]. 2019. Dostupné z: <http://ferovebydeni.cz/>.

OSN. Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen [online]. 1979. Dostupné z: <http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/umluva-o-odstraneni-vsech-forem-diskriminace-zen.pdf>.

OSN. Úmluva o právech dítěte [online]. 1989. Dostupné z: <http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/umluva-o-pravech-ditete.pdf>.

OSN. Úmluva o právech osob se zdravotním postižením [online]. 2006. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva\\_CJ\\_rev.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf).

OSN. *Všeobecná deklarace lidských práv, 1948* [online]. 2015. Dostupné z: [http://www.osn.cz/wp-content/uploads/UDHR\\_2016\\_CZ\\_web.pdf](http://www.osn.cz/wp-content/uploads/UDHR_2016_CZ_web.pdf).

Veřejný ochránce práv, ombudsman [online]. 2017. Dostupné z: [https://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ESO/5517-2016-VOP-EN.pdf](https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ESO/5517-2016-VOP-EN.pdf).

Veřejný ochránce práv, ombudsman. *Doporučení veřejného ochránce práv k naplnění práva na rovné zacházení s žadateli o pronájem obecního bytu* [online]. 2010. Dostupné z: [https://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/DISKRIMINACE/Doporuceni/Obecni\\_byty.pdf](https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/DISKRIMINACE/Doporuceni/Obecni_byty.pdf).

Veselý, M. *Pravidla nebo zásady pro přidělování bytů ve vlastnictví obce* [online]. MV ČR, 2018. Dostupné z: [http://socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/Workshopy/Pravidla\\_pridel\\_soc\\_bytu/1\\_MV\\_Bytov-pravidla.pdf](http://socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/Workshopy/Pravidla_pridel_soc_bytu/1_MV_Bytov-pravidla.pdf).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.



## SEZNAM ZKRATEK

ACE	Adverse Childhood Experiences/Nepříznivé dětské zkušenosti
a. s.	akciová společnost
ASZ	Agentura pro sociální začleňování
Aplikace OK	programová podpora MPSV pro vedení Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka
CAN	Camberwellské šetření potřeb u osob s duševním onemocněním
CEE	Centrální evidence exekucí
C-PTSD	Complex Posttraumatic Stress Disorder/Komplexní posttraumatická stresová porucha
ČR	Česká republika
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ČSÚ	Český statistický úřad
DPS	dům s pečovatelskou službou
EFEKT	Státní program na podporu úspor energie a využití obnovitelných zdrojů energie
EKIS	Energetické konzultační a informační středisko
ERÚ	Energetický regulační úřad
ESF	Evropský sociální fond
ESO	Evidence stanovisek ochránce
ETHOS	Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení
EU	Evropská unie
JIS	jednotný informační systém
KKI	komplexní krizová intervence
LDN	léčebna dlouhodobě nemocných
MAS	místní akční skupiny
MČ	městská část
MČ-BS	Městská část Brno střed
MHD	městská hromadná doprava
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MOP	mimořádná okamžitá pomoc
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí

MV	Ministerstvo vnitra
MZ	Ministerstvo zdravotnictví
NNO	nestátní nezisková organizace
NRP	náhradní rodinná péče
OSN	Organizace spojených národů
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
OSVČ	osoba samostatně výdělečně činná
p. o.	příspěvková organizace
PC	osobní počítač
PIE	Psychologically Informed Environments <sup>40</sup>
PTSD	Posttraumatic Stress Disorder/Posttraumatická stresová porucha
RMP	Rada města Plzně
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
SB	sociální bydlení
SFRB	Státní fond rozvoje bydlení
SIPO	soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
SLBD	sčítání lidu, domů a bytů
SMS	krátká textová zpráva
SPO	sociálně-právní ochrana
SPOD	sociálně-právní ochrana dětí
SRA	sociální realitní agentura
SVJ	společenství vlastníků jednotek
SWOT analýza	analýza silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb
TIC	Trauma-Informed Care/Přístup zohledňující trauma
TICC	Trauma-Informed Care for Child Care Professionals <sup>41</sup>
TP	těžké postižení
TV	televize
ÚS	Ústavní soud
USA	Spojené státy americké

<sup>40</sup> Používáme anglický termín, jelikož v české literatuře není překlad termínu využíván.

<sup>41</sup> Používáme anglický termín, jelikož v české literatuře není překlad termínu využíván.

ÚV	Úřad vlády
VOP	Veřejný ochránce práv
VTOS	výkon trestu odnětí svobody
ZMP	Zastupitelstvo města Plzně
ZTP	zvlášť těžké postižení
ZTP/P	zvlášť těžké postižením s průvodcem