

# Metodika sociální práce v sociálním bydlení

Září 2019



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**OSTRAVA!!!**

## Obsah

Úvod.....	3
1 Vymezení cílové skupiny a kritéria posuzování bytové situace.....	4
2 Východiska a principy sociální práce v sociálním bydlení .....	6
2.1 Priority podpory v oblasti sociálního bydlení .....	6
2.2 Zásady a principy práce .....	7
2.3 Etické zásady poskytování sociální práce .....	8
3 Postupy práce .....	9
3.1 Jednání se zájemcem o poskytnutí sociálního bydlení.....	9
3.2 Vyhodnocení situace žadatele a rozhodnutí o uzavření nájemní smlouvy.....	10
3.3 Vstup klienta do sociálního bydlení .....	11
3.4 Spolupráce v sociálním bydlení .....	11
4 Sociální práce v sociálním bydlení.....	14
4.1 Individuální plánování .....	14
4.2 Průběžná podpora v individuálně nastavené intenzitě .....	15
4.3 Ukončení spolupráce s klientem .....	17
5 Rizika a jejich management .....	20
Zdroje .....	26
Přílohová část .....	28
Příloha 1 Posouzení bytové situace domácnosti – formulář.....	28
Příloha 2 Aktéři systému sociálního bydlení.....	30
Příloha 3 Proces vstupu do systému sociálního bydlení.....	32
Příloha 4 Dohoda o poskytování sociální práce .....	34

Metodika sociální práce v sociálním bydlení vznikala v rámci projektu Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava (reg. číslo projektu – CZ.03.2.60/0.0/0.0/15\_026/0003526), projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu, konkrétně z Operačního programu Zaměstnanost, a státního rozpočtu České republiky.

## Úvod

Sociální práce v sociálním bydlení představuje velmi širokou oblast, která je v terminologickém i obsahovém vývoji.

Terminologickému ukotvení a nastavení sociálního bydlení by napomohl zákon o sociálním bydlení, který by pro domácnosti v bytové nouzi zajistil podpůrný systém s jasně specifikovanými parametry.

Obsahový vývoj je s tím do určité míry provázán, ale také se odvíjí od snahy nastavení účelného a funkčního systému podpory a spolupráce sociálního pracovníka a klienta, resp. domácnosti, která získá bydlení v rámci systému sociálního bydlení.

Tato metodika se zaměřuje na poskytování sociální práce v sociálním bydlení, resp. v systému sociálního bydlení statutárního města Ostravy. Byly využity zkušenosti z projektu Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava, v rámci něhož byly zabydlovány domácnosti od března 2017.

Jako generální cíl sociální práce v oblasti sociálního bydlení vnímáme stabilizaci zabydlené domácnosti, práci na udržení si bydlení a následné a postupné řešení oblastí, které si klient se sociálním pracovníkem nastaví v individuálním plánu. K tomuto se snaží napomoci i tento metodický materiál.

Metodika je členěna do pěti hlavních kapitol:

První kapitola Kritéria pro posouzení příslušnosti k cílové skupině vymezuje cílovou skupinu sociálního bydlení a její základní potřeby.

Druhá kapitola Východiska a principy sociální práce v sociálním bydlení vymezuje priority v oblasti sociálního bydlení, zásady a principy sociální práce a etické zásady.

Třetí kapitola Postupy práce vychází z nastavení procesu vstupu do systému sociálního bydlení a nastavení sociální práce s klientem.

Čtvrtá kapitola Sociální práce v sociálním bydlení se zaměřuje na individuální plánování sociálního pracovníka s klientem, průběžnou podporu v individuálně nastavené intenzitě a ukončení spolupráce s klientem.

Pátá kapitola Rizika a jejich management se věnuje rizikovým situacím při práci s domácnostmi a jak na ně reagovat a jak je zvládat.

Přílohová část obsahuje diagramy aktérů a procesu vstupu do systému sociálního bydlení a formulář využívaný při posouzení bytové situace žádající domácnosti.

S předkládanou metodikou budeme pracovat a dále se jí snažit obsahově rozvíjet. Sloužit k tomu budou zkušenosti s realizací návazného projektu a spolupráce s nově zabydlovanými domácnostmi, zkušenosti členů Pracovní skupiny sociálního bydlení a podněty z kulatých stolů. Cílem je, ať metodika představuje funkční nástroj nejen v rámci projektu, ale pro celý ostravský systém sociálního bydlení, o jehož budování se postupnými kroky snažíme.

# 1 Vymezení cílové skupiny a kritéria posuzování bytové situace

## Vymezení cílové skupiny

Sociální bydlení je určeno především **pro osoby bez domova** dle Evropské typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení (ETHOS), tedy pro osoby (MPSV, 2015):

- bez střechy (osoby přežívající venku nebo v noclehárně),
- bez domova (osoby bydlící v ubytovnách nebo institucích, např. sociálních ubytovnách, ubytovnách pro bezdomovce, azylových domech, věznicích, zdravotnických zařízeních, 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** (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 specifčnosti sociálního bydlení je vhodné zařadit do definice relevantní cílové skupiny také výši disponibilních příjmů, které zůstávají 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 charakteristik.

## Prioritní cílové skupiny

Vzhledem k tomu, že kapacity sociálního bydlení zpravidla neumožňují nasýtit 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 obtížně řešitelného sociálního propadu), je 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 zdůvodněny. Při určování prioritních skupin poskytovatelé berou v potaz výskyt a potřeby zejména následujících zvláště zranitelných cílových skupin (MPSV, 2017, upraveno):

- ohrožené rodiny s dětmi (rodiny akutně ohrožené odebráním dětí do ústavní péče, u nichž jsou jedním z důvodů odebrání nevhodné bytové podmínky),
- rodiny, kterým poskytnutí bydlení umožní návrat dítěte z náhradní výchovy,
- oběti domácího násilí,
- lidé opouštějící instituce (dětské domovy, výchovné ústavy, diagnostické ústavy, zařízení pro výkon trestu odnětí svobody, domovy pro osoby se zdravotním postižením, psychiatrické nemocnice, oddělení sociálních lůžek v běžných nemocnicích),
- lidé opouštějící náhradní rodinnou péči (pěstounskou péči, poručenskou 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 bez majetku, který může být využit při řešení bydlení,
- samoživitelky a samoživitelé,
- lidé čelící diskriminaci na trhu s bydlením.

Cílové skupiny sociálního bydlení potřebují:

- **usnadnit vstup do bydlení**, tj. napomoci ke splnění podmínek rozhodných pro získání bytu, a/nebo
- různé formy **podpory v průběhu bydlení** po různě dlouhou dobu a v různé intenzitě, případně
- obě výše uvedené možnosti.

### **Kritéria posouzení bytové situace**

K posouzení bytové situace u domácností žádajících o sociální byt byl v rámci činnosti Pracovní skupiny sociálního bydlení vytvořen nástroj „**Hodnocení bytové situace**“ (Příloha 1).

Aktuální bytová situace domácnosti, resp. míra překérnosti konkrétní bytové situace, je vyhodnocena prostřednictvím nastavených parametrů:

- bydlení – až 45 bodů, bez střechy/bez bytu/ nejisté a nevyhovující bydlení,
- domácnost – až 40 bodů, složení domácnosti, děti a dospělí, délka bytové nouze,
- hodnotící skupina – až 15 bodů, možnosti přidělení bodů reflektujících mimořádné situace.

Složení hodnotící skupiny variuje dle toho, v jakém městském obvodu je byt zabydlován a jde-li o obecní byt, či byt soukromého vlastníka:

1. obecní byt – zaměstnanci Magistrátu města Ostravy a úřadu městského obvodu, kde má žadatel trvalé bydliště (dobrovolné zapojení),
2. soukromý byt – zaměstnanci Magistrátu města Ostravy a soukromého vlastníka bytového fondu (dobrovolné zapojení).

Maximum bodů, které může hodnotící skupina přidělit je 100.

Frekvence scházení hodnotící skupiny je nastavena v návaznosti na volné kapacity bytového fondu k zabydlení a řídí se termíny dojednanými s jednotlivými aktéry.

## 2 Východiska a principy sociální práce v sociálním bydlení

*„Vlastní domov ještě není zárukou návratu do normálního života v budoucnu, je to ale stabilní východisko pro zajištění normálnějšího života v současnosti, s menší mírou stigmatizace“ (Pleace, 2017: 64).*

V oblasti sociálního bydlení vycházíme z perspektivy, kde bydlení představuje pro domácnosti v bytové nouzi východisko podpory a spolupráce. Bydlení tak nepředstavuje vzdálený příslib, ale výchozí podmínku podpory domácnosti.

Tento přístup umožňuje zaměřit se na stabilizaci domácnosti a její podporu ve vlastním domově a v rámci komunity, což jsou generální cíle sociální práce v sociálním bydlení.

Od klientů systému sociálního bydlení se očekává, že budou dodržovat podmínky svého pronájmu či užívání nemovitosti stejně, jako jakýkoliv jiný nájemník, přičemž se jim dostává podpory, která to umožňuje.

### 2.1 Priority podpory v oblasti sociálního bydlení

Na základě reflexe praxe sociálních pracovníků spolupracujících s domácnostmi zabydlenými v rámci projektu Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava byly identifikovány prioritní oblasti podpory.

Sociální pracovníci pracovali s klienty, kteří byli jednotlivci, samoživitelky s dětmi i s páry s dětmi. Do projektu vstupovali většinou ze substandardního bydlení, tedy prostředí ubytoven, sociálně vyloučených lokalit, ale i z pobytových sociálních služeb (azylových domů); délka bydlení v nevyhovujícím prostředí byla různá – od jednotek měsíců až po několik let.

Identifikované priority podpory v oblasti sociálního bydlení:

- **pracovat na kvalitě vztahu klienta a sociálního pracovníka,**
  - o vztah má být založen na důvěře, sociální pracovník představuje pomoc, nikoliv represi,
- **účinně pomáhat klientovi se stanovením prioritních cílů** (např. prioritou je zajištění příjmu, např. z dávek, před řešením dluhové situace),
- **účinně zhodnotit možnosti pomoci:**
  - o včasné se zabývat možností zavedení přímé úhrady nájmu z příslušných dávek,
  - o nabízet zprostředkování dalších, nejen sociálních, služeb (terénní sociální práce, sociální a zdravotní asistenti, doučování, nízkoprahová denní centra pro děti a mládež apod.),
- **sociální pracovník jako součást „sociální kliniky“:**
  - o vytvoření multidisciplinárních týmů (sociální pracovník, sociální pedagog, psycholog, příp. právník),
  - o z toho vyplývá **možnost terapie pro klienty** – sociální práce se soustředí primárně na zajištění fyziologických potřeb (výživa, přístřeší apod.), změna hodnotového systému a přístupu klientů by vyžadovala dlouhodobější terapeutické působení, na které nemají sociální pracovníci časový prostor a kompetence,
  - o **řešením by tak bylo vytvoření multidisciplinárních týmů nebo rozšíření a posílení kompetencí sociálních pracovníků,**
- **nutnost koordinace poskytování pomoci:**

- koordinace sociálních pracovníků podílejících se na práci s klientem např. jako prevence duplicitního výkonu některých kroků pomoci,
- opakovaně došlo k situaci, kdy potravinovou pomoc zajišťovalo současně více sociálních pracovníků, aniž by se o tom vzájemně informovali; klient krátce po sobě (v rádech dnů) obdržel potravinový balíček,
- **zvýšení manažerských schopností sociálního pracovníka,**
- **snažit se o zapojení rodiny klienta do řešení jeho situace** (v případech, kde je to možné), tj. zvyšování kompetencí primárního sociálního prostředí na řešení nepříznivé sociální situace,
- **finanční gramotnost klientů jako součást všeobecného vzdělávání.**

Součástí projektu byla evaluace, v rámci níž byly realizovány rozhovory se zabydlenými domácnostmi. Zde jsou uvedeny oblasti, které klienti sociálního bydlení v průběhu spolupráce se sociálním pracovníkem vnímali jako nejdůležitější:

- vyjednávání s institucemi,
- zajištění pojistných a nepojistných dávek,
- vyřízení dluhů, exekucí,
- podpora při hledání zaměstnání,
- podpora při nastavování rozpočtu.

Oblastem podpory domácností se věnuje také metodika Ministerstva práce a sociálních věcí, která jako nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení uvádí – vedení domácnosti, door management (prevence problémů vztahů se sousedy), hygiena, zdraví a výživa, podpora budování režimu dne, podpora sociálních kontaktů klienta, vztahů s rodinou a blízkými, podpora při hledání bydlení (při zakázce klienta), podpora při hledání zaměstnání, podpora při jednání na úřadech, podpora klienta při získávání sociálních dávek umožňující získání a udržení si bydlení, právní podpora a poradenství (více viz Mikulec, Šnejdrlová, Poláčková, 2019).

## 2.2 Zásady a principy práce

**Individuální přístup:** ke každé domácnosti se přistupuje s reflexí specifčnosti její situace a spolupráce probíhá v individuálně nastavené intenzitě spolupráce. Domácnost spolu se sociálním pracovníkem zpracují individuální plán, v němž jsou uvedeny cíle spolupráce. Sociální práce je poskytována převážně v přirozeném prostředí klienta.

**Zplnomocňování a podpora silných stránek klienta:** klient je při reflexi individuálního tempa spolupráce a aktuální situace zplnomocňován a v rámci spolupráce se spolu se sociálním pracovníkem zaměřují na posilování silných stránek klienta.

**Respekt a partnerství:** klientovi jsou nabídnuty možnosti řešení životní situace, sociální pracovník ale vede klienta k převzetí odpovědnosti za jeho rozhodnutí, vždy respektuje jeho volbu a poskytuje mu podporu a provázení. Sociální pracovníci nikdy nepojmenovávají klienty výrazy, které by mohly být vnímány jako hanlivé či nevhodné. Používání takových výrazů není přípustné ani v situaci, kdy není klient přítomen. Sociální pracovník dbá při oslovování klienta na dodržování pravidel slušného chování. Klienty oslovují slovy pan, paní, titulem, uvedením příjmení, dle dohody též křestního jména.

**Mlčenlivost:** sociální pracovník nikdy nepředává informace, osobní a citlivé údaje o klientovi či rodině bez jeho souhlasu a vědomí, ať už se to týká rodinných příslušníků či instituce apod. (mlčenlivost prolamují trestní zákoník a trestní řád a zákon o sociálně právní ochraně dětí). Vždy jsou respektována práva klienta na jeho soukromí a důvěrnost sdělení, osobní a citlivé údaje.

**Klientské porady:** sociální pracovník se pravidelně účastní porad zaměřených na sdílení a reflexi profesních pohledů na práci s klientem a má možnost konzultovat případné obtíže a dilemata při práci s domácností.

**Supervize týmu:** sociální pracovník má možnost zúčastnit se skupinové či individuální supervize zaměřené na oblast práce s klientem, spolupráci a vztahy v týmu.

## 2.3 Etické zásady poskytování sociální práce

Sociální pracovníci pracují v rámci Etického kodexu sociálních pracovníků ČR (2006), který vymezuje Etické zásady a Pravidla etického chování sociálního pracovníka.

Ve vztahu ke klientovi jde o:

- Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.
- Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které mají omezenou svéprávnost nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje dotčeným osobám nahlížet do spisu, který se řízení týká.
- Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a sociálních dávek, na které mají nárok. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s klienty s účastí, empatií a péčí.



## 3 Postupy práce

Tato kapitola se věnuje popisům postupů práce od bodu podání žádosti, přes zabydlení a bydlení v sociálním bytě až po ukončení spolupráce.

Diagramy a vymezení aktérů a procesu systému sociálního bydlení tvoří Přílohy 2 a 3.

### 3.1 Jednání se žadatelem o poskytnutí sociálního bydlení

Podání žádosti o sociální byt probíhá na místě určeném Magistrátem města Ostravy. Proces příjmu a zpracování žádostí zajišťuje na tuto činnost specializovaný sociální pracovník, resp. „sociální pracovník v oblasti bydlení – agenda žádostí“.

Žadatel je při podání žádosti sociálním pracovníkem seznámen s procesem a možnostmi získání sociálního bytu a jsou mu popsány jednotlivé kroky.

Při podání žádosti mohou nastat dvě základní situace:

- žadatel splňuje kritéria – vypsání žádosti o nájem sociálního bytu, po kompletaci zapsání do aplikace eSpis,
- žadatel nesplňuje kritéria – doporučení na další možnosti bydlení a navázání na příslušný úřad městského obvodu, případně nestátní neziskovou organizaci, včetně předání kontaktů.

Splňuje-li žadatel kritéria pro podání žádosti, resp. je v bytové nouzi, a jeho žádost je zaevidována a je k dispozici byt určený k zabydlení, následuje sociální šetření.

#### Sociální šetření

Sociální šetření zjišťuje skutečnosti, které vedou k zmapování situace v rovině současného bydlení žadatele a jeho vyloučení z bydlení. Slouží jako východisko pro určení a vyjednání cílů pomoci poskytované žadateli sociálním pracovníkem při řešení jeho obtížné životní situace.

Výstupy sociálního šetření, které realizuje sociální pracovník (pro agendu žádostí) slouží i jako podklad pro posouzení bytové situace (viz Příloha 1 Posouzení bytové situace).

Sociální šetření se primárně realizuje v přirozeném prostředí žadatele (domácnost, sociální služba, ulice, ubytovna apod.), resp. jeho faktickém místě pobytu. Ve výjimečných případech je realizováno v kanceláři sociálního pracovníka (např. si nájemníci bytu, u nich žadatel dočasně žije, nepřejí realizaci šetření ve své domácnosti nebo se žadatel fakticky zdržuje v jiném městě v rámci ČR, ale v Ostravě má trvalý pobyt apod.).

Dojednání sociálního šetření:

- sociální šetření probíhá v termínu a čase dojednaném mezi sociálním pracovníkem a žadatelem o sociální byt a v místě jeho faktického pobytu. Při sjednávání sociálního šetření se zohledňují potřeby a možnosti žadatele a dalších případných účastníků,
- domluva na způsobu, jakým bude sociálnímu pracovníkovi umožněn přístup do obydlí/místa pobytu zájemce,
- domluva, kdo kromě žadatele se bude sociálního šetření v přirozeném prostředí účastnit (sociální pracovník jiné organizace/úřadu, opatrovník, přítel, jiný rodinný příslušník apod.).

Průběh a postup sociálního šetření:

- vstup do přirozeného prostředí žadatele,

- získávání poznatků o životní situaci žadatele v místě faktického pobytu,
- průběžný záznam zjištěných poznatků pořizovaný během šetření,
- ukončení/závěr sociálního šetření v místě pobytu žadatele.

Sociální pracovník zjišťuje potřebné informace prostřednictvím rozhovoru a pozorování. V průběhu sociálního šetření si sociální pracovník zaznamenává zjištěné skutečnosti a vyhýbá se hodnotícím vyjádřením, a to slovnímu hodnocení i neverbálním hodnotícím projevům (negativním, ale i pozitivním; žadatel by si jednotlivé projevy mohl interpretovat ve vztahu k výsledku své žádosti, což sociální pracovník v daný moment nemůže předjímat či garantovat).

Sociální šetření slouží pro vyhodnocení bytové nouze za účelem poskytnutí intervence v oblasti bydlení s podporou a potřeby sociální práce.

Sociální šetření se zaměřuje na následující oblasti:

- současná bytová situace,
- historie bydlení,
- finanční situace žadatele – příjmy, dluhy,
- výdaje na současné bydlení,
- zdravotní stav,
- rodinné vztahy a vazby na přátele,
- spolupráce s odborníky – lékaři, sociální pracovníci apod.,
- ostatní relevantní faktory.

V rámci sociálního šetření dbá sociální pracovník vždy na svoji bezpečnost.

### 3.2 Vyhodnocení situace žadatele a rozhodnutí o uzavření nájemní smlouvy

Proces posouzení a rozhodnutí o podané žádosti o sociální byt probíhá na základě:

1. informací uvedených v žádosti o sociální byt a výstupů ze sociálního šetření,
2. uvolněných bytů pro účely sociálního bydlení (specifikuje to, jaké žádosti jsou projednány – ve kterém městském obvodu, pro žadatele o jakém počtu členů domácnosti apod.).

Následně je navržen žadatel pro uzavření nájemní smlouvy, detailní popis procesu viz Příloha 2 a 3.

Nájemní smlouvu uzavírá s žadatelem příslušný městský obvod nebo soukromý vlastník, zároveň je podepsána dohoda o poskytování sociální práce (Příloha 4; podepsána u všech klientů) a notářský zápis (o uzavírání notářských zápisů rozhodují jednotlivé městské obvody a soukromý vlastník).

Je-li městským obvodem/soukromým vlastníkem schváleno uzavření nájemní smlouvy s žadatelem, je určen nájemci sociální pracovník.

#### **Sociální pracovník v oblasti bydlení** (v textu sociální pracovník)

Pro spolupráci sociálního pracovníka a domácnosti je důležité navázání vztahu, který umožní vzájemnou spolupráci.

Sociální pracovník:

- je klientovi přidělen dle možných kapacit v rámci týmu a spádovosti terénu,
- pracuje s klientem na řešení jeho nepříznivé sociální situace,
- shromažďuje informace o klientovi,
- má přehled o současné situaci klienta,

- v případě potřeby sítuje klienta na další sociální služby,
- kontaktuje sociální prostředí klienta, snaží se tento kontakt udržet a zapojit ho do naplňování klientovy zakázky.

**Generálním cílem sociální práce v sociálním bydlení, resp. spolupráce sociálního pracovníka a klienta je:**

- **podpora udržení bydlení,**
- **naplňování individuálního plánu,**
- **podpora sociální integrace, včetně:**
  - o **komunitní integrace** (sousedské vztahy, komunitní akce/aktivity),
  - o **posílení sociální podpory** (sociální vztahy – navazování kontaktů, door management, řešení samoty a sociální izolace),
  - o **přístupu ke smysluplným a produktivním aktivitám** (trávení volného času, koníčky),
- **podpora zlepšování zdravotního stavu a životní spokojenosti.**

### 3.3 Vstup klienta do sociálního bydlení

Sociální pracovník zahajuje sociální práci a navazování kontaktu s klientem již při prohlídce bytu, resp. poté, kdy je žadatel schválen ze strany soukromého vlastníka/poradního sboru či bytové komise a následně i radou městského obvodu. Sociální pracovník s klientem projedná vhodnost nabízeného bytu ještě před podpisem nájemní smlouvy. Projednání je důležité zejména pro prevenci odmítnutí bytu po podepsání nájemní smlouvy. Uvedené lze rovněž využít jako nástroj k navázání vztahu důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem a k lepšímu zmapování potřeb klienta.

Sociální pracovník sepisuje protokol o ústním jednání, jehož obsahem je základní popis bytu, a zda klient s přidělením bytu souhlasí nebo má výhrady. Pokud proběhne prohlídka bytu a klient byt odmítne, je s ním sepsán protokol o ústním jednání, který se přikládá k Žádosti o nájem bytu v rámci projektu.

Přílohou nájemní smlouvy je Dohoda o poskytování sociální práce. Sociální pracovník může být přítomen při podpisu nájemní smlouvy na příslušném městském obvodu nebo u soukromého vlastníka (dle individuálně nastavených postupů a potřeb jednotlivých aktérů).

Po podpisu nájemní smlouvy si klient může změnit trvalé bydliště do daného sociálního bytu.

### 3.4 Spolupráce v sociálním bydlení

Sociální pracovník osloví klienta do jednoho týdne od podepsání Dohody o poskytování sociální práce (telefonicky, osobně) a v případě zájmu klienta s ním spolupracuje v rámci stěhování (pomoc se zajištěním kontaktů, dojednání stěhovací firmy apod.) a poskytuje mu odpovídající poradenství, případně podporu a pomoc, např. při jednání s distributory energií. Pokud je doba do nastěhování delší, i přesto s klientem sociální pracovník pracuje, mapuje jeho potřeby a navazuje vztah důvěry. Do týdne po přestěhování klienta do bytu jej sociální pracovník navštíví v jeho bytě.

Sociální pracovník primárně pracuje s klientem v domácnosti klienta, pokud si to klient výslovně nepřeje jinak. Zároveň sociální pracovník respektuje časové možnosti klienta při návštěvách v domácnosti s tím, že návštěvy se konají v době od 8:00 hodin do 18:00 hodin. V individuálních a výjimečných situacích se lze domluvit i na jiné době a to výslovně na požádání ze strany klienta.

Sociální pracovník společně s klientem vypracuje sociálního anamnézu a to do jednoho měsíce od nastěhování klienta do sociálního bytu. Zjišťují se:

- osobní údaje klienta – základní údaje o klientovi, trvalý pobyt, faktický pobyt,
- rodina – rodinný stav, vazby a vztahy v rodině (druh/družka, děti apod.),
- bydlení – současná situace, typ bydlení, s kým bydlí, náklady na bydlení, hygienické podmínky,
- ekonomická situace – příjem/zaměstnání, dluhy/půjčky/úspory/majetek, výživné,
- zdravotní stav – potíže, nemoci, míra soběstačnosti,
- celkový dojem z klienta – komunikativnost apod.

**Sociální pracovník je s klientem v pravidelném kontaktu.** Po dobu úvodních tří měsíců po zabydlení v sociálním bytě je dohodnuta intenzivnější forma kontaktu, jelikož se spolupráce domácnosti se sociálním pracovníkem formuje a zjišťují se všechny relevantní informace pro přesnější nastavení intenzity spolupráce. Již v této fázi spolupráce je třeba reflektovat specifickou situaci domácnosti, jako orientační hodnota frekvence kontaktů je nastaveno jedno setkání týdně. Celkové kapacity sociálního pracovníka jsou ale nastaveny tak, ať může být frekvence setkávání s domácností vyšší – i několikrát týdně.

Po třech měsících dojde k vyhodnocení potřeb klienta a nastavení četnosti kontaktů. Faktory určující nastavení intenzity podpory jsou:

- potřebnost identifikovaná klientem,
- potřebnost identifikovaná sociálním pracovníkem,
- cíle nastavené v rámci Individuálního plánu,
- naplňování povinností plynoucích z nájemní smlouvy (zvláště úhrady nákladů na bydlení).

Na základě reflexe uvedených faktorů rozhoduje sociální pracovník o nastavené intenzitě spolupráce s klientem.

Intenzitu spolupráce je možno rozdělit dle intenzity podpory, a to jako **vyšší režim podpory** (1x týdně a více) a **nížší režim podpory** (méně než 1x týdně).

Formy kontaktu: osobně – preferujeme návštěvy sociálního pracovníka v domácnosti klienta, doprovázení klienta na instituce a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, popř. udržujeme telefonický kontakt s klientem.

**Sociální pracovník vytváří s klientem individuální plán podpory do tří měsíců po nastěhování.**

Cílem sociálního pracovníka je klienty aktivizovat, směřovat jejich kroky při jednání, vést je k samostatnosti a podpořit je ve stabilizaci jejich bytové a životní situace.

**Sociální pracovník s klientem spolupracuje průběžně a pravidelně** při vyřizování dávek pomoci v hmotné nouzi, zejména doplatku na bydlení a zajišťování přímé úhrady dávky na účet pronajímatele (po dohodě s klientem). Dále je sociální pracovník nápomocen klientovi při vyřizování dávek státní sociální podpory, popř. dalších sociálních dávek, aby rodina měla uplatněné veškeré nároky vyplývající z dávkových systémů. Sociální pracovník klienta motivuje k podání žádostí o dávky, prokazatelně jej seznamuje s důsledky neaktivity a v případě nemožnosti klienta dostavit se na ÚP ČR s žádostí, může být sociální pracovník klientem zplnomocněn k podání těchto žádostí.

U klientů bez přímé úhrady v případě zjištění dluhu na nájemném a souvisejících službách s dobou jednoho měsíce po splatnosti je ze strany sociálního pracovníka s klientem řešena přímá úhrada včetně nastavení splátkového kalendáře.

Při nelegálním zaměstnání, v případě, že toto klient naznačí či to vyplývá z přehledu příjmů a nákladů, je potřeba klienta ze strany sociálního pracovníka upozornit na rizika – krátkodobý horizont (evidence na ÚP ČR, vliv na nepojistné dávky, přeplatky na dávkách, dávky nemocenského pojištění apod.), dlouhodobý horizont (doba důchodového pojištění, důchod apod.). Již při příjmu žádostí zjišťujeme

příjmy – a může se stát, že žadatel naznačí nelegální zaměstnání – nezapomenout ho ze strany sociálního pracovníka prokazatelně seznámit s riziky.

**Monitoring rádné platby nákladů spojených s bydlením** – sociální pracovník zaznamenává příjmy klienta a výši nákladů na bydlení, údaje zapisuje do tabulky Přehled finanční situace klienta pravidelně 1x měsíčně k poslednímu dni v měsíci. Tímto zpracovává názornou spolupráci s klientem – přehled financí (náklady, výdaje) + úhrady za bydlení. Důležitou součástí monitoringu úhrad nákladů na bydlení je preventivní faktor včasného zachycení a možnosti řešení případných dluhů souvisejících s bydlením. Téma monitoringu je třeba s klientem nastavit citlivě a neinvazivně – akcentovat právě preventivní funkci monitoringu. Nastavení monitoringu nemá představovat prvek kontroly, ale součást podpory při udržení si bydlení.

Sociální pracovník pravidelně ukládá dokumentaci klientů a aktualizuje údaje u bydlících klientů ve vedených spisech jednotlivých klientů.

Sociální pracovník odpovídá za včasné podání návrhu na prodloužení nájemní smlouvy. V souvislosti s prodloužením nájemní smlouvy u sociálního bydlení sociální pracovník upozorní na blížící se konec délky platnosti nájemní smlouvy v dostatečném časovém předstihu sociálního pracovníka zabývajícího se agendou příjmu žádostí (zprávu zpracovává sociální pracovník a předává ji sociálnímu pracovníkovi příjmu žádostí, ten žádost kompletuje a odesílá podklady k prodloužení nájemní smlouvy u sociálního bytu na jednotlivé městské obvody nebo soukromému vlastníkovi).

**Zpráva o spolupráci – k návrhu prodloužení nájemní smlouvy** – obsah zprávy se přizpůsobuje adresátovi zprávy, resp., jsou uváděny ty údaje, které jsou relevantní pro příjemce zprávy.

Struktura zprávy:

- informace o nájemci – iniciály + stručná informace o tom, kdo s ním byt obývá,
- informace o sociálním bytu – dispozice, termíny – od kdy do kdy je byt užíván,
- nájemné a služby – kolik činí náklady,
- dohoda o poskytování sociální práce – spolupráce se sociálním pracovníkem, úhrada nákladů na bydlení a případné řešení dluhu,
- soužití v domě – stručný popis, zda je situace v domě v pořádku nebo jsou podány/řešeny stížnosti a případně s jakým výsledkem,
- závěr – návrh k prodloužení.

**Zpráva o spolupráci – k návrhu ukončení nájemní smlouvy** – zprávu zpracovává sociální pracovník po projednání s týmem – v situaci, kdy víme, že bude u klienta docházet k ukončení nájmu, zpráva je po vypracování předána sociálnímu pracovníkovi zabývajícího se agendou příjmu žádostí, který ji přikládá k materiálům pro poradní sbor/bytovou komisi. Obsah zprávy se přizpůsobuje adresátovi zprávy, resp., které údaje a informace jsou akcentovány a relevantní pro příjemce zprávy.

Struktura zprávy:

- informace o nájemci – iniciály + stručná informace o tom, kdo s ním byt obývá,
- informace o sociálním bytu – dispozice, termíny – od kdy do kdy je byt užíván,
- nájemné a služby – kolik činí náklady,
- dohoda o poskytování sociální práce – spolupráce se sociálním pracovníkem, úhrada nákladů na bydlení a případné řešení dluhu,
- soužití v domě – stručný popis, zda je situace v domě v pořádku nebo jsou podány/řešeny stížnosti a případně s jakým výsledkem,
- závěr – návrh k prodloužení,
- jaká bude práce s klientem do odstěhování se z bytu.

## 4 Sociální práce v sociálním bydlení

Tato kapitola se věnuje spolupráci sociálního pracovníka s klientem/domácností v sociálním bytě, resp. v rámci systému sociálního bydlení.

### 4.1 Individuální plánování

Součástí sociální práce v sociálním bydlení, resp. spolupráce sociálního pracovníka s klientem, je individuální plánování.

- 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, dalšími zapojenými osobami, subjekty nebo institucemi) 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 rámeček. Intenzita podpory se může v čase měnit.

(Vodičková, 2019)

V individuálním plánování sociální pracovník lépe poznává klienta, se kterým pracuje, učí se znát jeho potřeby a přání a poskytovat tak činnosti sociální práce individuálně v souladu se zjištěným.

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

#### Postup individuálního plánování (viz Sobek, 2012)

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

*Mapování potřeb* neboli vytváření osobního profilu klienta je prvním krokem individuálního plánování společně s mapováním potřebné podpory. V této fázi si prostřednictvím rozhovoru sociální pracovník s klientem vyjasňuje, jaká je situace klienta, jeho potřeby, přání a očekávání.

*Posuzování potřebné podpory* navazuje na otázku: Co klient potřebuje? Aby sociální práce mohla reflektovat potřeby daného klienta, musí sociální pracovník zjistit, co klient v jednotlivých oblastech života potřebuje, tedy v jakých oblastech potřebuje podporu.

##### 2. krok – Plánování podpory

Pokud proběhla fáze mapování a sociální pracovník má spolu s klientem ujasněnou představu, v čem může sociální práce napomoci k řešení klientovy nepříznivé sociální situace, mohou přistoupit k plánování podpory. Podpora klientovi se nabízí, ale nevnučuje. Sociální pracovník s klientem formulují společně cíl/cíle spolupráce a kroky (postup), které povedou k jejich naplnění.

Při stanovování cílů spolupráce se doporučuje dodržovat zásadu SMART (tedy S (specifické, konkrétní), M (měřitelné), A (akceptovatelné, dosažitelné), R (realistické, relevantní), T (termínované), (Herzog, Herzogová, 2018); 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 (MPSV, 2018).

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

Individuální plán podpory tvoří sociální pracovník spolu s klientem do tří měsíců od nastěhování. Jeho sepsání probíhá v domácnosti klienta – ručně do připraveného vzoru. O průběhu zpracování individuálního plánu a nastavení další spolupráce jeho naplňování zpracovává sociální pracovník Záznam z jednání, jehož přílohou bude kopie individuálního plánu sepsaného v domácnosti klienta.

### 3. krok – Realizace a vyhodnocení plánu

O průběhu plnění individuálního plánu, tedy o plnění kroků, zpracovává sociální pracovník Záznam z jednání. Četnost a forma záznamů by měla vycházet z potřeb sociálního pracovníka a klienta.

Sociální pracovník pak vše shrne ve vyhodnocení individuálního plánu, které vychází ze záznamů individuálního plánu. Hodnocení probíhá vždy ve spolupráci sociálního pracovníka s klientem, kdy hodnotí, zda jednotlivé kroky směřovaly k naplňování cílů a domlouvají se na dalším postupu.

Individuální plán se vyhodnocuje průběžně, nejpozději však po třech měsících po jeho nastavení (resp. minimálně jednou za tři měsíce). Klient vyhodnocený individuální plán podepisuje.

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 nevhodné kritizovat klienta za nesplnění cíle; sociální pracovník ale s klientem probírá, k čemu nesplnění cílů relevantních ve vztahu k udržení si bydlení může vést – resp. hovoří o případném riziku ztráty bydlení.

Dle Sobka (2012) 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 dosavadní spolupráci a máme prostor nastavení nových/dalších cílů.

## 4.2 Průběžná podpora v individuálně nastavené intenzitě

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

Průběžná podpora je cílenou a strukturovanou prací s klientem. Zvláště u klientů, kteří dlouhodobě žili v substandardním bydlení/nevýhovujících podmínkách a je třeba řešit mnoho problémových oblastí, je stabilizace situace a udržení se v sociálním bydlení dlouhý a náročný proces.

Při spolupráci sociálního pracovníka a domácnosti je v úvodních třech měsících po zabydlení předpoklad intenzivnější spolupráce, poté dochází na základě vyhodnocení stanovených parametrů (zvláště úhrady nákladů souvisejících s bydlením; existence odůvodněných stížností na domácnost; spolupráce se sociálním pracovníkem) k rozhodnutí, zda bude klient ve vyšším či nižším režimu podpory.

- Vyšší režim podpory – 1x týdně a více
- Nižší režim podpory – méně než 1x týdně

Frekvence kontaktů s klientem je pouze jedním aspektem v rámci posouzení intenzity podpory, kterou určuje sociální pracovník. Sociální pracovník zároveň reflektuje vliv prostředí na pomáhající proces, resp. ovlivnění pomáhajícího procesu prostředím (viz Dutka, 2019).

Intenzita podpory reflektuje potřebnost daného klienta a mění se v čase, tzn., že je-li situace klienta stabilizovaná a je naplňován individuální plán, režim podpory a tím frekvence kontaktů klesá. A naopak, je-li již klient v nižším režimu podpory, ale dojde k zhoršení situace a tím riziku ztráty bydlení, je klient zařazen do vyššího režimu podpory.

Vyšší ani nižší režim podpory nemění kvalitativní povahu spolupráce, nedochází ke změně klíčového sociálního pracovníka a uvedený počet kontaktů je spíše orientační (není primárním a jediným kritériem posouzení režimu spolupráce); důvodem rozdělení režimů podpory je možnost funkčnější orientace při nastavování celkových kapacit sociálních pracovníků na počet spolupracujících domácností.

Orientační hodnoty kapacity úvazku sociálního pracovníka na počet domácností jsou:

1. 10-12 domácností ve vyšším režimu podpory na 1,0 úvazek sociálního pracovníka
2. 15-20 domácností v nižším režimu podpory na 1,0 úvazek sociálního pracovníka

Např. pokud bude mít sociální pracovník 5 domácností ve vyšším režimu spolupráce a 10 domácností v nižším režimu spolupráce, jedná se o kapacitně optimálně nastavený úvazek s možností individuálně pracovat na naplňování individuálních plánů (jedná se o modelovou a orientační variantu nemající možnost vzít v potaz všechny proměnné; v závažných případech mohou jednotky klientů potřebovat ke kvalitní spolupráci celý úvazek sociálního pracovníka).

**Metody a formy podpory** (Machová, 2019):

**Motivační rozhovor** je metodou, kdy sociální pracovník se znalostí možností klienta a jeho situace jej vhodným způsobem motivuje tak, aby u něj 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 znejišťují, limitují apod. 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 klient sociálnímu pracovníkovi 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, vyskytne se problém, někdo nesplní svou část úkolu atd., 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 metodu pro koordinaci i plánování je **případová konference**. Případová konference slouží k nastavení pravidel fungování pro klienta a subjektů, které s ním spolupracují. Je užitečná v případě, kdy 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, které 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 jistou míru rizika dovoluje.

### 4.3 Ukončení spolupráce s klientem

Tato podkapitola vychází z možností ukončení spolupráce, které byly nastaveny v průběhu realizace projektu Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava. Jednalo o níže uvedené důvody.

Ukončení poskytování sociální práce je součástí vyhodnocování individuálního plánu a přirozenou součástí procesu práce s klientem (Haráková, Vodičková, 2019). Po individuálně dlouhém období reflektujícím potřebnost a specifčnost situace klienta dochází k uzavření nájemní smlouvy mimo režim sociálního bydlení a ukončuje se spolupráce se sociálním pracovníkem. Sociální práce by neměla být poskytována ze setrvačnosti.

Možnosti bydlení mimo systém sociálního bydlení při ukončení spolupráce jsou graficky znázorněny v diagramech (Příloha 2 a 3).

## Ukončení ze strany klienta

Klient již nechce spolupracovat – pokud se nepodaří toto rozhodnutí vyjasnit a klient setrvává na svém stanovisku o ukončení spolupráce, sociální pracovník jej akceptuje. Přílohou nájemní smlouvy je ale Dohoda o poskytování sociální práce, která povinnost spolupráce ukotvuje, což v krajním případě může vést k jejímu neprodloužení; sociální pracovník klienta na tato rizika upozorní. Klient má právo spolupráci ukončit, ale měl by si být vědom možných důsledků svého rozhodnutí.

Klient není k zastížení/nekomunikuje – sociální pracovník se mimo osobní schůzky či telefonického kontaktu snaží využít další komunikační kanály, např. vzkaz či dopis a pokouší se s klientem komunikovat. Pokud je nespolečenská dlouhodobá, může negativně ovlivnit rozhodování městského obvodu/soukromého vlastníka o prodloužení nájemní smlouvy.

## Změna sociálního pracovníka

Sociální pracovník i klient mají možnost rozhodnout se na ukončení vzájemné spolupráce a změně pracovníka spolupracujícího s danou domácností.

### Důvody pro předání klienta

- sociální pracovník odchází z organizace,
- sociální pracovník nebude dlouhodobě dosažitelný, např. z důvodu pracovní neschopnosti – dočasný, ale dlouhodobý zástup,
- sociální pracovník nemůže s klientem dále efektivně pracovat,
- sociálnímu pracovníkovi se s klientem nespolečenská dobře (problém osobností, které si nesejí),
- sociální pracovník je z dlouhodobé spolupráce s klientem vyčerpaný, má pocit, že nikam nevede a že spolupráce s jiným pracovníkem by mohla vnést do spolupráce nový elán a vyšší šanci na dosažení cíle.

### Předání klienta

- klíčový sociální pracovník na společné poradě formuluje žádost a důvody této změny,
- po vyhodnocení důležitých okolností a kapacit sociálních pracovníků je rozhodnuto, zda a kdo bude novým klíčovým pracovníkem klienta – cílem je, funkčně vyřešit situaci v rámci týmu,
- původní sociální pracovník oznámí klientovi změnu a předá kontakt na nového klíčového sociálního pracovníka, který může být přítomen již v této fázi (případně možno rozdělit do dvou schůzek),
- dochází k předání spisu klienta a relevantních informací pro navázání spolupráce novému klíčovému sociálnímu pracovníkovi,
- pokud domácnost spolupracovala s dalšími aktéry, jsou informováni o změně klíčového sociálního pracovníka.

## Ukončení spolupráce při naplnění cílů

Ukončení spolupráce se sociálním pracovníkem při naplnění cílů spolupráce představuje pro daného klienta/domácnost důležitý krok a je třeba, ať svou situaci a připravenost sám reflektuje.

K ukončení spolupráce dochází, když:

- je naplněn cíl spolupráce,
- klient/domácnost je stabilizovaná a další spolupráce není potřebná,
- klient porozuměl tomu, co mu pomohlo zbavit se problému,
- klient umí tyto postupy opakovat, kdykoliv potřebuje,
- klient ví, co dělat v případě, že tyto postupy selžou.

Pro proces ukončení spolupráce s klientem při naplnění cílů je zásadní, aby toto ukončení nevedlo k opětnému zhoršení bytové situace domácnosti.

Sociální pracovník s klientem před ukončením spolupráce pracují na zajištění návazného bydlení – ať již v rámci obecního bytového fondu nebo soukromého bytového fondu (resp. v obou případech jde o možnosti pokračování bydlení ve stávajícím bytě a s tím související změny v nájemní smlouvě).

Vytvářený systém sociálního bydlení statutárního města Ostravy je nastaven tak, že při ukončení spolupráce se sociálním pracovníkem (cíle jsou naplněny, situace klienta je stabilizovaná) má daný klient možnost zůstat v tomtéž bytě, který je vyjmut ze souboru sociálních bytů a stává se z něj standardní obecní byt, kde je s klientem uzavřena nájemní smlouva.

Tento způsob přechodu klienta ze systému sociálního bydlení do standardního obecního bytového fondu při možnosti se nestěhovat, a tím neměnit/netrhat navázané sociální vazby a nasíťování na občanskou vybavenost, je pro klienta a jeho fungování zásadní.

Projeví-li klient přání odstěhovat se jinak, může to se sociálním pracovníkem konzultovat.

Ukončení spolupráce s klientem v systému sociálního bydlení se věnuje také metodika Ministerstva práce a sociálních věcí (viz Míkulec, Šnejdrová, Dutka, 2019). Jako možné důvody ukončení spolupráce jsou uvedeny:

- cíl spolupráce je 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.

## 5 Rizika a jejich management

Identifikace rizik vychází ze sešitu Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení (Mikulec, Šnejdrlová, Ďordž, 2019) a z reflexe praxe projektových sociálních pracovníků a jejich práce s domácnostmi v rámci projektu Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava.

### Nespolupracující klient

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 jejich neplnění může mít následky. S těmito podmínkami musí být klient před vstupem do sociálního bydlení podrobně a trpělivě seznámen.

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 nespolutpráce, zvolit vhodné prostředky a metody ke klientově motivaci, a jasně a srozumitelně seznámit klienta s podmínkami další spolupráce a možnými důsledky v případě nespolutpráce.

### Možnosti řešení

Při práci s nemotivovanými klienty platí obecná doporučení pro vyjednávání cílů (neuspěchat uzavření dohody, zaměřením na porozumění pohnutkám a zdrojům klienta, důraz na autonomii i odpovědnost) a možnosti využití metod a technik motivačních rozhovorů. Motivační rozhovory jsou postaveny např. na těchto principech:

- vyjadřování empatie, která vytváří mezi klientem a sociálním pracovníkem určitý typ pracovní koalice, aniž by byl vyloučen nesouhlas,
- rozvíjení rozporů v tom, jaký je život klienta dosud a čeho by chtěl dosáhnout, tak, aby mohl klient sám dozrát k rozhodnutí pro změnu,
- 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,
- 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,
- 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.

### Neplacení nájmu, služeb a energií

Udržení bydlení je nejdůležitější zakázkou klienta, a proto by měla být její součástí domluva na řádném placení nákladů spojených s bydlením a vztahu směrem k ostatním obyvatelům domu, svěřenému majetku a společným prostorám.

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.

Klíčová je snaha předejít tomu, aby k neplacení nájmu vůbec došlo, resp. aby nevznikl dluh. Pokud tato situace však nastane, tak je důležité tuto situaci projednat s pronajímatelem bytu a domluvit se na řešení vyvstalé situace.

Důležitá v celé situaci neplacení je oddělenost sociální práce a bydlení, tzn., 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.

## Možnosti řešení

- Zajištění dostatečných a stabilních finančních prostředků na bydlení a živobytí – obzvláště první měsíc bývá z hlediska zajištění financí velmi problematický, ale i dál může být placení nájmu vzhledem k příjmům a jejich změně složité. Je vhodné zkusit pracovat na domácím rozpočtu, otevírat možnosti jiných příjmů vedoucích k větší finanční stabilitě domácnosti.
- 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 je 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.
- 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 se však opomenout, pokud je třeba část nájmu doplatit z jiných příjmů. Zřízení přímé platby není jednoznačně přijímaným opatřením a existují argumenty pro oba přístupy.
- Hlavním bodem spolupráce s klientem by měla zůstat zakázka udržení bydlení. Sociální pracovník by měl mít na zřeteli to, zda je klient nadále motivován k tomu, aby si bydlení udržel, že dodržuje kroky k tomu nezbytné a bydlení je pro něj prioritou, které podržuje 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).
- 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 tuto situaci přijme, pokud se mu klient svěřil. Následně mohou být podniknuty kroky pro pozdní uhrazení nebo splátkový kalendář.
- 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 doprovázet klienta na pokladnu k úhradám nákladů na bydlení. Pokud klient odmítá a potíže s placením nájmu přetrvávají, je namístě asertivní přístup sociálního pracovníka.

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 postoji pronajímatele, neboť i nezaplacení jednoho nájmu se může stát důvodem k neprodloužení nájemní smlouvy.

## Ničení domácnosti

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.

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.

Škody na majetku, které klient způsobil majiteli bytu, jsou vždy podnětem k individuální sociální práci. Každou takovou událost je potřeba zvažovat v několika souvislostech:

- okolnosti, za kterých ke škodě došlo,
- dopady na vztah s majitelem či správcem nemovitosti,
- dopady na majetkové poměry klienta.

## Možnosti řešení

- Pracovat na vybudování vztahu klienta k bytu, vytváření domova, resp. i vztahu k sousedství, lokalitě.
- Podporovat rozvoj 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 poskytnul právě ty informace, které pro bezpečné užívání bytu potřebuje.
- Rozpoznání, kam škoda či závada „patří“, tj. co selhalo, kdo nese odpovědnost za opravu a případné vyjednávání opravy s majitelem bytu a vyjasňování odpovědnosti za úhradu opravy.
- Podporu v oblastech, které souvisejí se vznikem škody například pod vlivem návykové látky, v patickém afektu při neřešených zdravotních potížích.

## Práce s agresí, krizové situace při práci s klientem

Agresivita bývá charakterizována jako tendence k útočnému jednání a jedná se o velmi komplexní fenomén. Určitou mírou agresivity a kontrolou jejích projevů je vybaven každý člověk. Z hlediska spolupráce s klientem je problematická zejména nadměrná agresivita projevující se agresivním chováním v nedostatečně socializované nebo destruktivní formě.

Sociální pracovník nemá povinnost vstupovat do situací, ve kterých se obává fyzického ohrožení ze strany klienta. Hrozí-li riziko fyzické agrese ze strany klienta, řeší se postup na poradě, s vedením a přijmou se příslušná opatření (změna místa setkávání sociálního pracovníka a klienta – ne v domácnosti, ale na úřadě; výměna sociálního pracovníka apod.).

Postup při porušování pravidel

- Domluva – jestliže klient porušuje stanovená pravidla, je na to sociálním pracovníkem upozorněn v průběhu konzultace a jsou mu vysvětleny možné následky při jejich nerespektování. O upozornění je učiněn zápis do spisové dokumentace klienta.
- Ukončení spolupráce – jestliže klient i po opakovaném projednání porušuje ujednání o dodržování pravidel, je s ním ukončena spolupráce a zapojení do systému sociálního bydlení.

### Možnosti řešení

V případě, že sociální pracovník vnímá riziko agrese jako vysoké, dodržuje následující pravidla:

- Nezůstává s klientem nikdy sám, zajistí si, v případě potřeby, možnost rychle opustit místnost nebo přivolat okamžitou pomoc.
- Dodržovat distanční vzdálenost na případný náhlý útok.
- Důležité jsou neverbální složky komunikace – vyvarovat se prudkých gest, pohybů.
- Působit klidně, mluvit klidným, hlubším hlasem, zvolnit tempo.
- Vždy je nutné mít u sebe mobilní telefon, informovat kolegy, kde se nacházím, v případě, že vím, že mohou nastat komplikace, jít na návštěvu bytu ve dvou osobách.
- K fyzické intervenci se přistupuje v případě ohrožení, odvracení nebezpečí, útoku na svou osobu nebo další osoby. V této fázi se také vždy volá Policie ČR.

### **Krizová intervence a práce s relapsem**

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 krizové intervence.

Krize má své spouštěče a příčiny. Může se jednat např. o tragické životní situace nebo dekompenzaci psychického onemocnění apod. 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 (Vodáčková, 2012).

### Možnosti řešení

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.

Pokud se setkáme s člověkem v neodkladném krizovém stavu, nemusíme být krizoví intervenenti, 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 (Špatenková, 2004), identifikování podstaty neštěstí a následné hledání nejvhodnějších způsobů podpory a pomoci a to především za využití přirozených sociálních vztahů a vazeb, nebo odborných služeb (Vávrová, 2012). Podpora a opora sociálního pracovníka je v této fázi velice důležitá. Sociální doprovázení by sobě mělo zahrnovat i všechny prvky profesionality (Vávrová, 2012), ale sociální pracovník by měl skutečně porozumět ohrožení, které klient pocítuje. 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 (Kastová, 2010).

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.

Krizová intervence má nejen vyřešit stávající krizi, ale má též posílit adaptivní chování, které v minulosti vedlo k úspěšnému vyřešení podobné krize a může být úspěšné i nyní (Navrátil, 2001).

## Udržování hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem

Situacemi, které mohou narušit hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem, mohou být především přebírání zodpovědnosti za klientovu situaci, neprofesionální přístup ke vztahu s klientem, nereflexivní 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.

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. 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 jsou:

- přebírání zodpovědnosti za klientovu situaci,
- neprofesionální přístup ke vztahu s klientem (např. sdílení nadměrného množství osobních informací, opěťování sympatií či antipatií, stereotypizace apod.),
- nedostatečné vědomí/empatie klientova stavu a potřeb (bagatelizace situací, které klient pokládá za problematické),
- nereflexivní změny zájmu klienta (nerespektování rozhodnutí klienta),
- rozdílný veřejný zájem vs. zájmy klienta (sociální pracovník je vystaven situaci, kdy zájmy klienta jsou v rozporu se zájmy veřejnosti nebo instituce, kterou sociální pracovník zastupuje),
- požadavek nadměrné angažovanosti klienta (sociální pracovník klade na klienta vyšší nároky nad jeho aktuální možnosti).



## Možnosti řešení

- 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 člověka v pomáhající profesi, 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 např. odborně vedené supervize, týmové intervize.

## **Úmrtí klienta** (Vodičková, Holzmanová a kol., 2018)

Sociální pracovník zjistí, že klient zemřel – v první řadě kontaktuje Policii ČR a lékaře. Spolu s nimi se pokusí se zjistit, zda byla informována rodina. V případě, že ne, vyjedná, kdo bude rodinné příslušníky informovat a jak budou vyhledáni. Sociální pracovník informuje správce bytu s informací o úmrtí klienta, se souhlasem rodiny předá na ně kontakt.

Sociální pracovník má podezření, že klient je v bytě mrtvý – v tom případě neprodleně informuje svého přímého nadřízeného a domluví se na společném postupu.

### Pravidla:

- Sociální pracovník nepracuje sám.
- Informace o možném úmrtí klienta podává sociální pracovník výhradně osobám, kterých se to bezprostředně týká, které se podílejí na řešení vzniklé situace.
- Pokud je sociálnímu pracovníkovi známa rodina, informuje ji o svém podezření a domluví se, zda příbuzní otevřou byt sami či je potřeba asistence sociálního pracovníka.
- Otevření bytu násilím či zapůjčením klíčů od třetí osoby bez její fyzické přítomnosti musí proběhnout za přítomnosti Policie ČR.
- Není-li možné získat klíče, požádá sociální pracovník o otevření Policii ČR.
- Při podezření, že je v bytě puštěný plyn je třeba zabránit výbuchu (nezvonit, nekouřit přede dveřmi) a zavolat Hasičský záchranný sbor.

## Zdroje

Dutka, J. 2019. Vliv prostředí na pomáhající proces. S. 37-40. in Mikulec, M., Šnejdrlová, M., Dutka, J. (eds.) 2019. Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení. MPSV.

Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. 2006. Online, dostupné na: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_ssper.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssper.pdf)

Haráková, R., Vodičková, K. 2019. Ukončení spolupráce. S. 33-36. in Mikulec, M., Šnejdrlová, M., Dutka, J. (eds.) 2019. Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení. Metodika sociální práce v sociálním bydlení. MPSV.

Herzog, A., Herzogová, L. 2018. Obsah individuálního plánování. Online, dostupné na: <http://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/obsah-individualniho-planovani/>

Kastová, V. 2010. Krize a tvořivý přístup k ní. Praha: Portál.

Machová, Z. 2019. Průběžná podpora. S. 30-32. in Mikulec, M., Šnejdrlová, M., Dutka, J. (eds.) 2019. Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení. Metodika sociální práce v sociálním bydlení. MPSV.

Mikulec, M., Šnejdrlová, M., Ďordž, M. (eds.). 2019. Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení. Metodika sociální práce v sociálním bydlení. MPSV.

Mikulec, M., Šnejdrlová, M., Poláčková, I. (eds.). 2019. Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení. Metodika sociální práce v sociálním bydlení. MPSV.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2015. Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025. Praha: MPSV.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2017. Sociální bydlení v Koncepci sociálního bydlení ČR 2015-2025.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb a sociální práce. 2018. Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech. Praha: MPSV. Online, dostupné na: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/33047/DP\\_1\\_2018.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/33047/DP_1_2018.pdf)

Musil, L., Havlíková, J., Hubíková, O., Kubalčíková, K. 2015. Metodika sociálního šetření v rámci řízení o příspěvku na péči. Online, dostupné na: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/25111/Methodika\\_socialniho\\_setreni\\_v\\_ramci\\_rizeni\\_o\\_prispevku\\_na\\_peci.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/25111/Methodika_socialniho_setreni_v_ramci_rizeni_o_prispevku_na_peci.pdf)

Navrátil, P. 2001. Krizová intervence. Sociální práce/Sociálna práca, S. 62-74.

Pleace, N. 2017. Evropská příručka Bydlení především. Praha: ÚV ČR, ASZ. Online, dostupné na: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>

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

Špatenková, N. a kol. 2004. Krize: psychologický a sociologický fenomén. Praha: Grada.

Vávrová, S. 2012. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál.

Vodáčková, D. (ed.). 2012. Úvod do problematiky krizové intervence. S. 17-214. In Vodáčková, D. a kol. 2012. Krizová intervence. Praha: Portál.

Vodičková, K., Holzmanová, T. a kol. 2018. Metodika sociální práce v bytech statutárního města Plzně určených k bydlení s podporou sociálního pracovníka. Magistrát města Plzně.

Vodičková, K. 2019. Práce s individuálním plánem. S. 25-29. in Mikulec, M., Šnejdrlová, M., Dutka, J. (eds.) 2019. Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení. Metodika sociální práce v sociálním bydlení. MPSV.

## Přílohová část

Příloha 1 Posouzení bytové situace domácnosti – formulář

Statutární město Ostrava magistrát odbor sociálních věcí a zdravotnictví		Bytová situace
<b>Hodnocení bytové situace</b>		Identifikační údaje žadatele/žadatelky:
Bydlení <sup>1</sup> (max. 45 b)		
<b>BEZ STŘECHY<sup>2</sup></b>		Získané body
Osoby přežívající venku, osoby v noclehárně		45 b
<b>BEZ BYTU<sup>3</sup></b>		Získané body
Osoby v azylovém domě, v komerční ubytovně, před opuštěním instituce (viz níže)		40 b
U dalších kategorií probíhá hodnocení:		
<b>NEJISTÉ BYDLENÍ, NEVYHOVUJÍCÍ BYDLENÍ</b>	Probíhá hodnocení bytové situace - max. 35 b	
<b>Smlouva (max. 8 b)</b>		
	Body	Získané body
Bydlení bez právního nároku, výpověď z nájemního bytu	8 b	
Do 3 měsíců	6 b	
4-9 měsíců	4 b	
Více než 9 měsíců	2 b	
Na neurčito	0 b	
<b>Dispozice bytu a náklady (max. 19 b)</b>		
	Body	Získané body
Bytová/ubytovací jednotka nemá vlastní <sup>4</sup> :		
- Kuchyň	2 b	
- Koupelnu	2 b	
- Toaletu	2 b	
Počet <sup>5</sup> členů domácnosti na m <sup>2</sup> (18+(x - 8))	0 / 7 b	
Normativní náklady na bydlení <sup>6</sup>	6 b (nad 0,9) 4 b (do 0,9) 0 b (do 0,8)	
<b>Byt (max. 8)</b>		
	Body	Získané body
Vytápění bytu:		
- Tuhá paliva	3 b	
- <del>Gamaty</del>	2 b	
- Ostatní	0 b	
Dodávka pitné vody – je / není v bytové jednotce	0 / 5 b	

<sup>1</sup> Základní kategorie hodnocení primárně vycházejí z typologie ETHOS – Evropské typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR, upraveno.  
<sup>2</sup> Osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, kanály, odstavené vagonky, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, atd.) nebo osoby v nízkořadové noclehárně.  
<sup>3</sup> Osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním (včetně osob na půli cesty), osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení), osoby v přístřeší po vystěhování z bytu, ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese, osoby před opuštěním věznice/zdravotnického zařízení/dětské instituce/ péstounské péče, muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytované v azylovém domě.  
<sup>4</sup> Kuchyň, koupelna, toaleta se buď nacházejí mimo bytovou/ubytovací jednotku, nebo jsou společné pro více bytových/ubytovacích jednotek.  
<sup>5</sup> 18 m<sup>2</sup> pro první osobu, pro každou další 8 m<sup>2</sup>; je-li domácnost pod touto hranicí, tak 7 b, je-li nad ní, tak 0 b.  
<sup>6</sup> Viz Tabulka 1.

Statutární město Ostrava magistrát odbor sociálních věcí a zdravotnictví		<b>Bytová situace</b>
<b>Domácnost</b> (max. 40 b)		
<b>Složení domácnosti (max. 7 b)</b>		
	<b>Body</b>	<b>Získané body</b>
Samoživitel/-ka	7 b	
Ostatní	0 b	
<b>Děti a dospělí (max. 25 b)</b>		
	<b>Body</b>	<b>Získané body</b>
Počet nezaopatřených <sup>7</sup> dětí v domácnosti:		
- 1 dítě	5 b	
- 2 děti	6 b	
- 3 děti	7 b	
- 4 a více dětí	8 b	
Věk nejmladšího z dětí (max. 5 b):		
- Do 1 roku	5 b	
- Do 6 let	3 b	
- Více než 6 let	0 b	
Zdravotní stav dětí	0 b / 6 b	
Zdravotní stav dospělých	0 b / 6 b	
<b>Delka bytové nouze (max. 8 b)</b>		
	<b>Body</b>	<b>Získané body</b>
Nad 3 roky	8 b	
Do 3 let	4 b	
<b>Hodnoticí skupina</b> (max. 15 b)		
<b>Hodnoticí skupina (max. 15 b)</b>		
	<b>Body<sup>8</sup></b>	<b>Získané body</b>
Zástupci hodnoticí skupiny	až 15 b	
Body uděleny za/z důvodu:		
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ</b>		
----- Datum vyhodnocení		----- Podpis <sup>9</sup>
<p><sup>7</sup> Za nezaopatřené dítě se považuje dítě nejdéle do 26 let za předpokladu, že se soustavně připravuje na budoucí povolání.</p> <p><sup>8</sup> Body přidělené hodnoticí skupinou reflektují specifické situace u domácnosti – možnosti přidělení bodů specifikuje Tabulka 2.</p> <p><sup>9</sup> Podpis pracovníka vyplňujícího bodové hodnocení.</p>		

## Příloha 2 Aktéři systému sociálního bydlení

Příslušníci cílové skupiny – domácnosti v bytové nouzi (kategorizace dle typologie bezdomovství ETHOS).

Magistrát města Ostravy a zapojené městské obvody/soukromý vlastník bytového fondu + Úřad práce ČR a nestátní neziskové organizace – aktéři, kteří jsou s domácnostmi v bytové nouzi či v riziku ztráty bydlení v kontaktu, resp. pracují s nimi. Uvedení aktéři klientovi mohou doporučit podání žádosti o sociální byt.

Sociální pracovník (zaměstnanec MMO) ve spolupráci s příslušným ÚMOB – sociální pracovník ve spolupráci (dle domluvy s jednotlivými ÚMOB) realizuje v domácnosti, která se podala žádost o sociální byt, sociální šetření.

Sociální a bytová komise – MMO + zaměstnanci příslušného ÚMOB a poté rada MOB – pracují s podklady sociálního pracovníka z realizovaného šetření a doporučují či nedoporučují radě městského obvodu uzavření nájemní smlouvy. Rada poté rozhoduje. Analogickou roli při obsazování bytů v rámci soukromého bytového fondu má spolupráce MMO a společnosti RESIDOMO, s.r.o., případně dalšího soukromého vlastníka bytového fondu, kdy dochází na společné schůzce k posouzení a vyhodnocení žádosti o sociální byt. Soukromý vlastník poté rozhoduje.

Úřad městského obvodu, neziskové organizace, stávající systém podpory (varianta NE) – pokud je rozhodnutí neuzavřít nájemní smlouvu, žádost domácnosti zůstává dále aktivní a může být projednána při udělování dalšího bytu. Domácnost je síťována na stávající systém sociálních služeb a aktivity neziskových organizací.

Klient (varianta ANO) – pokud je radou rozhodnuto o uzavření nájemní smlouvy, žadatel podepisuje nájemní smlouvu a stává se klientem místního systému sociálního bydlení.

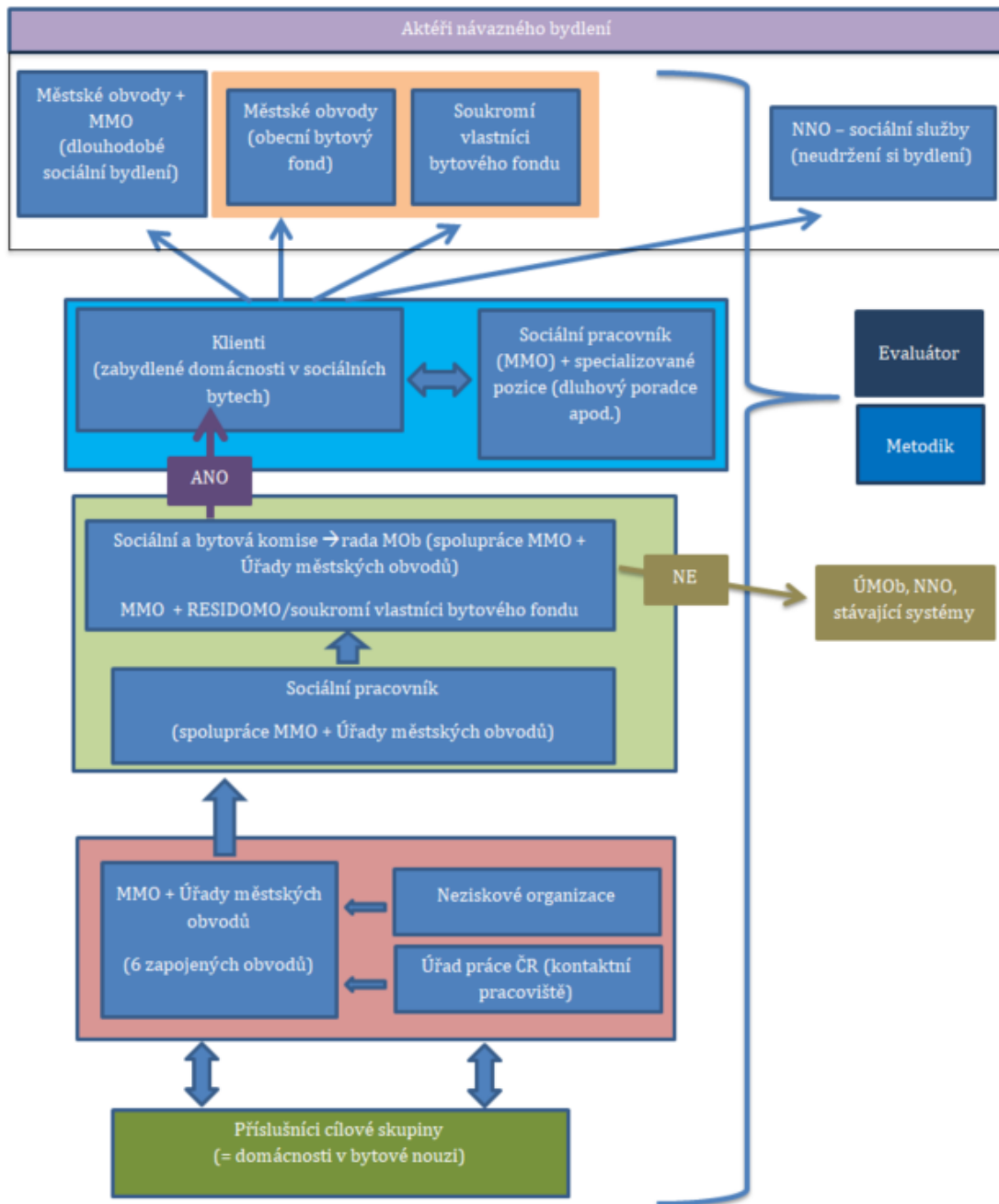
Sociální pracovník + specializované pozice (dluhový poradce, psycholog, adiktolog apod.) – sociální pracovník spolupracuje se zabydlenou domácností. V případě potřeby probíhá spolupráce i se specializovanými pozicemi v rámci projektu – dluhový poradce, psycholog, adiktolog.

Aktéři návazného bydlení – sociální bydlení je prvek podpory domácnostem v bytové nouzi. Délka a intenzita podpory a bydlení v sociálním bytě reflektuje individuální potřeby a situaci dané domácnosti; důležitým tématem spolupráce domácnosti a sociálního pracovníka je zajištění stabilního dlouhodobého bydlení a to prostřednictvím několika variant ve vztahu k situaci domácnosti:

- městské obvody + magistrát – pokračující spolupráce v rámci projektu a možnost návazného bydlení v sociálním bytě a spolupráce se sociálním pracovníkem,
- městské obvody – obecní byt mimo systém sociálního bydlení a bez spolupráce se sociálním pracovníkem,
- soukromí vlastníci bytového fondu – bydlení za tržních podmínek, bez spolupráce se sociálním pracovníkem,
- neziskové organizace/sociální služby – pro domácnosti, kde došlo k neudržení si sociálního bydlení v rámci projektu.

Evaluátor – spolupracuje a je v kontaktu se zabydlenou domácností a sociálním pracovníkem a je v kontaktu s aktéry sociálního bydlení.

Metodik – celý proces metodicky zajišťuje a na základě výstupů evaluátora průběžně reflektuje a případně upravuje. V rámci systémové roviny je v kontaktu se všemi aktéry procesu.



## Příloha 3 Proces vstupu do systému sociálního bydlení

Identifikace cílové skupiny – osoba v bytové nouzi – znalost místního prostředí a velikosti cílové skupiny, v rámci přidělování bytů v projektu je úvodním krokem žádost domácnosti o sociální byt.

Podání žádosti (MMO) – zájemce o sociální byt, resp., domácnost v bytové nouzi si podává žádost o sociální byt.

Individuální šetření v domácnosti (mapování bytové situace) – po podání žádosti o sociální/dostupný byt je realizováno sociální šetření v domácnosti, které slouží ke zmapování situace dané domácnosti. Následně jsou tyto informace kvantifikovány vytvořeným bodovým systémem a vyhodnoceny.

Posouzení a vyhodnocení žádosti – na základě podkladů z individuálního šetření zaměstnanci magistrátu a daného ÚMOB/soukromého vlastníka bytového fondu posuzují a vyhodnocují danou žádost a dávají doporučení k uzavření či neuzavření nájemní smlouvy.

Nevybrání domácnosti k uzavření nájemní smlouvy (varianta NE) – po rozhodnutí o neuzavření nájemní smlouvy je možné zahájit spolupráci s neziskovou organizací/stávajícím systémem podpory. Žádost domácnosti nadále zůstává v databázi žádostí a sociální byt jí může být přidělen později.

Spolupráce s neziskovou organizací/se stávajícími systémy podpory – v situaci, kdy bude rozhodnuto, že nájemní smlouva s domácností nebude uzavřena, tak sociální pracovník je domácnosti nápomocen ve výčtu dalších možných variant, resp. pomáhá se síťováním na neziskové organizace a stávající systémy podpory.

Setrvání v databázi domácností žádajících o sociální byt – žádost domácnosti zůstává stále platná (pokud se domácnost nerozhodne ji zrušit), může jí tak být přidělen sociální byt při dalším přidělování/zabydlování.

Vybrání domácnosti k zabydlení a uzavření nájemní smlouvy (varianta ANO) – je rozhodnuto, že s domácností bude uzavřena nájemní smlouva.

Zabydlení domácnosti a stabilizace domácnosti + vytvoření individuálního plánu a jeho naplňování – v situaci, kdy bude rozhodnuto, že s domácností bude uzavřena nájemní smlouva, tak dochází k zabydlení domácnosti v daném bytě.

Spolupráce se sociálním pracovníkem + specializovanými pracovními pozicemi (dluhový poradce, psycholog, adiktolog apod.) – cílem v rámci sociálního bydlení je stabilizovat situaci domácnosti a vytvořit individuální plán, který bude vytyčovat oblasti spolupráce a nastavovat její cíle. S domácností primárně spolupracuje sociální pracovník, jsou-li ale v jejím rámci otevřena témata, kde je nápomocna spolupráce s některou či některými z uvedených pracovních pozic, je tato spolupráce zahájena.

Zajištění návazného bydlení – bydlení v sociálním bytě – v obecním bytě – v soukromém bytě – bydlení prostřednictvím NNO:

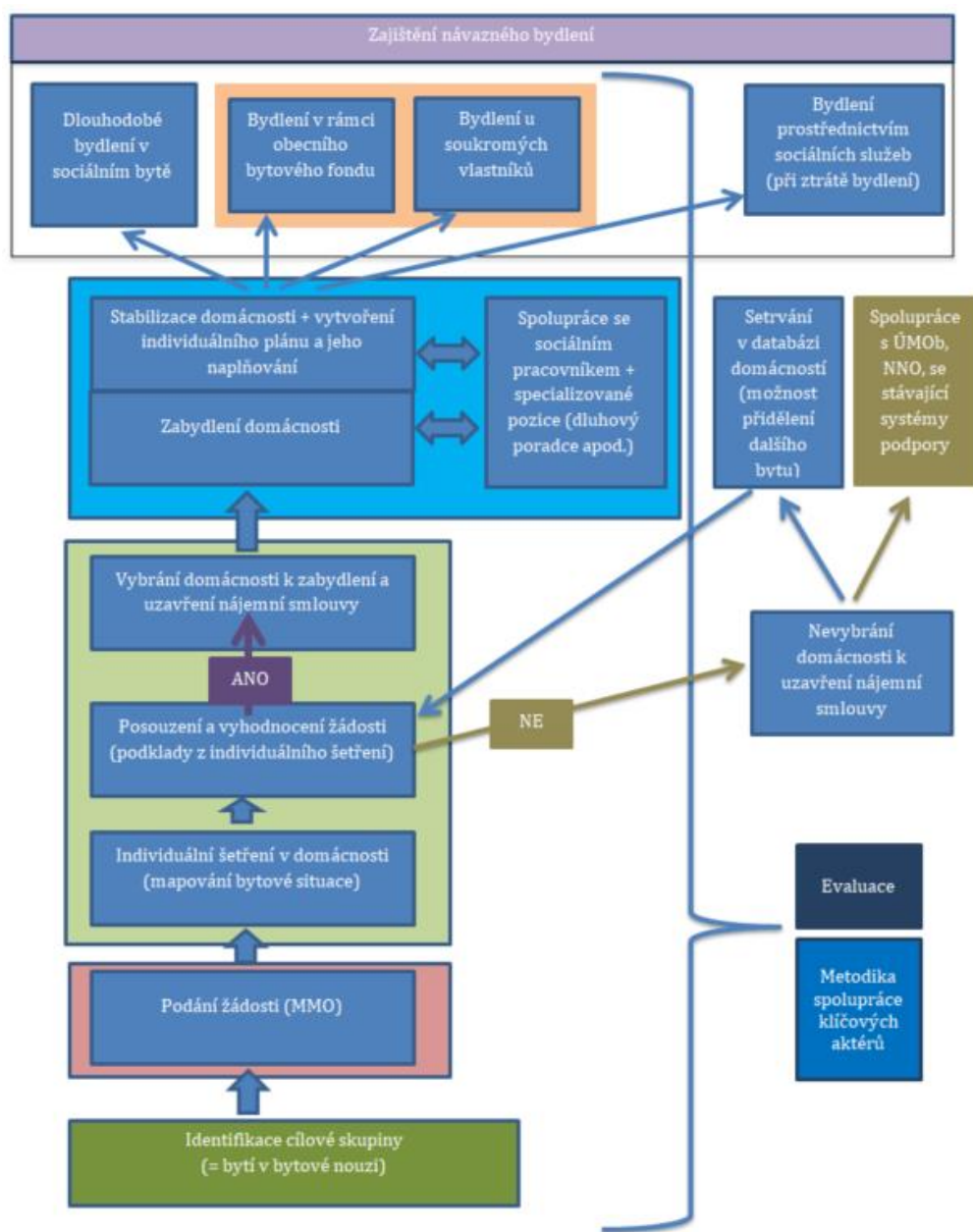
- bydlení v sociálním bytě a pokračující sociální práce (spolupráce se sociálním pracovníkem),
- bydlení v obecním bytě – možnost bydlení ve standardním obecním bytě mimo systém sociálního bydlení a bez spolupráce se sociálním pracovníkem,
- bydlení u soukromých vlastníků – bydlení za tržních podmínek, bez spolupráce se sociálním pracovníkem,
- bydlení prostřednictvím sociálních služeb – pro domácnosti, které potřebují využít sociálního bydlení a spolupráce se sociálním pracovníkem, ale kapacita projektových bytů už by byla vyčerpána. Navázání domácnosti na aktivity neziskových organizací.



Evaluace – evaluuje se spolupráce sociálního pracovníka s klientem (formát spolupráce, dopady sociálního bydlení na domácnosti) a vzájemná spolupráce relevantních aktérů (evaluace systémové roviny).

Tvorba metodiky spolupráce klíčových aktérů v systému sociálního bydlení – zpracování materiálu zajišťuje metodik; nastavení spolupráce klíčových aktérů a její metodické nastavení je zásadní pro dlouhodobé nastavení procesů v rámci systému sociálního bydlení na území SMO.

- Vytvoření metodiky je plánováno do konce roku 2020, aby bylo ještě v průběhu projektu nastavené mechanismy a jejich metodické ukotvení ověřit a vyhodnotit.
- Jako podklady pro tvorbu metodiky budou využity činnosti Pracovní skupiny sociálního bydlení, kde je plánovaná frekvence setkání 2x ročně (expertní rovina) a Kulatých stolů k sociálnímu bydlení, s plánovanou frekvencí setkávání 2x ročně (širší formát, realizační/aplikační + expertní rovina).



## Příloha 4 Dohoda o poskytování sociální práce

Příloha č. X Nájemní smlouvy

### Dohoda o poskytování sociální práce

Dohoda se uzavírá mezi Jméno, Příjmení, Datum narození, Trvalý pobyt, Faktické bydliště (dále jen klient)

a Magistrátem města Ostravy, odborem sociálních věcí a zdravotnictví, oddělením sociální práce a metodiky, se sídlem Prokešovo nám. 8, Ostrava, zastoupeným Jméno, Příjmení, Funkce (dále jen magistrát).

Klient souhlasí se spoluprací se sociálními pracovníky Magistrátu města Ostravy, odboru sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociální práce a metodiky od doby nastěhování do sociálního bytu.

Cílem sociální práce je zajistit odpovídající stabilní samostatné bydlení klienta a současně minimalizovat rizika ztráty jeho bydlení.

Rozsah a způsob spolupráce mezi klientem a magistrátem bude nastaven dle individuálních potřeb klienta, na základě kterých bude následně sestaven Individuální plán klienta. Individuální plán bude průběžně vyhodnocován a aktualizován. Potřebná podpora bude klientovi standardně poskytována v jeho domácnosti, formou pravidelných schůzek se sociálním pracovníkem magistrátu.

#### Pravidla spolupráce

- Sociální práce je založena na principu mlčenlivosti a důvěrnosti – veškeré informace sdělené sociálnímu pracovníkovi magistrátu nebudou bez souhlasu klienta poskytovány dalším fyzickým osobám či institucím.  
(Zásady výměny informací nezbytných pro naplnění účelu projektu „Sociální bydlení ve městě Ostrava“ mezi magistrátem a dalšími zainteresovanými subjekty se řídí vnitřními předpisy k postupům pro zpracování a ochranu osobních údajů fyzických osob).
- Sociální práce v rozsahu této dohody je bezplatná.
- Sociální práce staví na zásadách samostatnosti a odpovědného přístupu k životu ze strany klienta.
- Sociální práce zabezpečuje nezaujatý a rovný přístup ke klientovi.
- Sociální práce vychází z individuálního přístupu ke klientovi.
- Klient bere na vědomí, že magistrát bude za účelem posouzení dalšího trvání nájemní smlouvy poskytovat pronajímateli obecnou zprávu o vzájemné spolupráci s klientem.

#### Práva klienta

- Právo samostatně se rozhodnout při řešení své nepříznivé sociální situace.
- Právo na poskytnutí základního a odborného sociálního poradenství.
- Právo na důstojně zacházení.
- Právo na soukromí a důvěrnost sdělení.
- Právo nahlížet do příslušné dokumentace.
- Právo na podání stížnosti. Poučení o způsobu podání stížnosti je součástí jednání o této dohodě.
- Právo na zprostředkování pomoci u jiných institucí či odborníků.

## Povinnosti klienta dle nájemní smlouvy

- Řádně užívat byt a služby, v souladu s domovním řádem, dobrými mravy a veřejným pořádkem.
- Platit pronajímateli včas a bez upozornění nájem včetně záloh na služby, a to vždy do posledního dne kalendářního měsíce, za který se platí.
- Provádět na své náklady běžnou údržbu a drobné opravy v bytě a neprovádět úpravy, přestavbu či jiné změny v bytě bez souhlasu pronajímatele.
- Neprodleně oznámit pronajímateli změnu počtu členů domácnosti.
- Nepředat třetí osobě byt do podnájmu.
- Zpřístupnit byt pronajímateli nebo jím pověřené osobě za účelem provedení kontroly řádného užívání bytu.
- Byt předat pronajímateli, a to nejpozději v den, kdy nájem skončí. Byt bude předán vyklizený, vymalovaný a ve stavu, v jakém jej nájemce převzal.

## Očekávání magistrátu

Očekáváme aktivní zapojení klienta do řešení jeho nepříznivé sociální situace (návrh postupu řešení, umožnění pravidelných návštěv sociálního pracovníka magistrátu v domácnosti, řádné plnění úkolů vyplývajících z Individuálního plánu klienta).

Klient je v plné míře zodpovědný za veškerá svá rozhodnutí, je povinen podávat pravdivé a úplné informace nezbytné pro naplnění stanoveného cíle.

## Ukončení spolupráce

- Stanovený cíl byl naplněn, klient již nevyžaduje další nezbytnou pomoc a podporu.
- Z důvodu neplnění této dohody klientem (je navázáno na nájemní smlouvu, která klientovi „řádnou spolupráci se sociálním pracovníkem ukládá jako podstatnou povinnost“).

## Uzavření dohody

Klient stvrzuje svým podpisem, že byl seznámen s pravidly spolupráce, jeho právy a povinnostmi, možnosti podat stížnost a vyjadřuje souhlas se zněním Dohody o poskytování sociální práce v rámci projektu „Sociální bydlení ve městě Ostrava“.

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

V Ostravě dne:

Klient

.....

V Ostravě dne:

Magistrát

.....