



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Koncepce bydlení – pilotní ověření ve městě Ostrava

Závěrečná evaluační zpráva

(za období od 1. 2. 2017 do 31. 7. 2019)

zpracováno pro statutární město Ostrava

SocioFactor s.r.o.
www.sociofactor.eu

Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava
CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_026/0003526

Cílem závěrečné – sumativní evaluační zprávy je zodpovědět na stanovené evaluační otázky a tedy zhodnotit, zda projekt Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava (CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_026/0003526) vykazoval požadované dopady, dosáhl nastavených cílů, popřípadě proč se to (zcela) nepodařilo. Sumativní zpráva tedy není zprávou výzkumnou v tom smyslu, že by poskytovala důkladný rozbor jednotlivých fenoménů, jejím cílem je zhodnotit soulad mezi stanovenými cíli, použitými prostředky a navrženými řešeními. Zároveň uvádí, které vnější a vnitřní vlivy (prostředí, environment) měly vliv na projekt a jeho průběh.

Struktura zprávy vychází z evaluační matice, která byla vytvořena ve vstupní evaluaci. Čtenář tak nachází odpovědi na jednotlivé otázky. Stručný souhrn se pak nachází v manažerském shrnutí na konci dokumentu. Součástí jsou také doporučení pro projekt následující, která vyplývají z poznatků ukončeného evaluovaného projektu.

Obsah

EVALUAČNÍ MATICE.....	3
DOPORUČENÍ.....	62
MANAŽERSKÉ SHRNUÍ.....	63
Zhodnocení úspěšnosti pilotního programu.....	63
Zhodnocení přímé práce s klienty sociálního bydlení.....	64
Zhodnocení nastavení pilotního programu sociálního bydlení.....	65
Zhodnocení efektů projektu na institucionální prostředí a veřejnost.....	66
MAPY LOKALIZACE SOCIÁLNÍCH A KRIZOVÝCH BYTŮ V RÁMCI PROJEKTU KONCEPCE BYDLENÍ A JEJÍ PILOTNÍ OVĚŘENÍ VE MĚSTĚ OSTRAVA.....	67
Městský obvod Ostrava-Jih.....	69
Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz.....	71
Městský obvod Mariánské Hory a Hulváky.....	73
Městský obvod Ostrava-Poruba.....	75
Městský obvod Slezská Ostrava.....	77
Městský obvod Vítkovice.....	79
Magistrát města Ostravy.....	80
Shrnutí.....	81

EVALUAČNÍ MATICE

Evaluační matice je nástrojem operacionalizace, kdy jsou k evaluačním otázkám stanovovány ukazatele, zdroje dat, nástroje jejich sběru a metody jejich zpracování.

Evaluační otázky	Evaluační podotázky	Ukazatele	Zdroje dat	Nástroje sběru dat / zdroje dat	Analytické metody dat
1. Kdo není zasažen žádnou intervencí projektu, ačkoli byl identifikován jako cílová skupina?	X	<ul style="list-style-type: none"> Mezi žadateli zcela chybí některá z kategorií označených za cílovou skupinu Ve skupině podpořených osob zcela chybí některá z kategorií označených za cílovou skupinu 	<ul style="list-style-type: none"> Žádosti o nájem bytu Struktura podpořených osob Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Dokumentace 	<ul style="list-style-type: none"> Sekundární analýza dat Kvantitativní analýza dat
2. Jaká je struktura úspěšných a neúspěšných účastníků programu (hlediska nejméně: typ bydlení, demografické rysy, charakter nepříznivé sociální situace na vstupu)?		<ul style="list-style-type: none"> Struktura domácností, které si udrželi bydlení v rámci projektu, popřípadě získaly jinou standartní formu bydlení mimo projekt Struktura domácností, které si neudržely bydlení, ani si nenalezly standartní formu bydlení mimo projekt 	<ul style="list-style-type: none"> Struktura podpořených osob Sociální pracovníci a pracovnice projektu Zástupci cílové skupiny Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory Dotazníkové šetření mezi zástupci cílové skupiny Fokusní skupina se sociálními pracovníky a pracovníci Případová a mnohopřípadová studie 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat Kvantitativní analýza dat Sekundární analýza dat
	2.1 Jak se liší struktura úspěšných a neúspěšných účastníků projektu s ohledem na poskytnutý typ bydlení	<ul style="list-style-type: none"> Struktura domácností, které si udržely bydlení v rámci projektu, popřípadě získaly jinou standartní formu 	<ul style="list-style-type: none"> Soupisy podpořených osob Sociální pracovníci a pracovnice projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory Dotazníkové šetření mezi zástupci cílové skupiny Fokusní skupina se 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat Kvantitativní analýza dat

	(krizové, sociální, dostupné)?	bydlení mimo projekt s ohledem na poskytnutou formu bydlení <ul style="list-style-type: none"> • Struktura domácností, které si neudržely bydlení, ani si nenalezly standartní formu bydlení mimo projekt s ohledem na poskytnutou formu bydlení 	<ul style="list-style-type: none"> • Zástupci cílové skupiny • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	sociálními pracovníky a pracovníci <ul style="list-style-type: none"> • Případová a mnohopřípadová studie 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat
3. Jaké faktory nejčastěji vedou k předčasnému ukončení programu (typy selhání nebo jiné příčiny)?	x	<ul style="list-style-type: none"> • Příčiny předčasného ukončení bydlení v rámci projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovníci projektu • Zástupci cílové skupiny • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Zúčastněné pozorování • Fokální skupiny se sociálními pracovníky a pracovníci projektu • Případové a mnohopřípadové studie • Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Sekundární analýza dat
4. Jaké jsou faktory úspěchu účastníků programu?	x	<ul style="list-style-type: none"> • Příčiny udržení si bydlení v rámci projektu či nalezení standartního bydlení mimo projekt 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovníci projektu • Zástupci cílové skupiny • Skupiny • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Zúčastněné pozorování • Dotazníkové šetření mezi zástupci cílové skupiny • Fokální skupina se sociálními pracovníky a pracovníci • Případová a mnohopřípadová studie 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Kvantitativní analýza dat • Sekundární analýza dat
5. Má realizace programu dopad na jiné stránky života klientů než je bydlení (zaměstnanost, školní úspěšnost dětí, zdraví,		<ul style="list-style-type: none"> • Došlo ke kvalitativním změnám v jednotlivých zapojených domácnostech 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovníci projektu • Zástupci cílové skupiny • Další relevantní 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Dotazníkové šetření mezi zástupci cílové skupiny • Fokální skupina se sociálními pracovníky a pracovníci 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Kvantitativní analýza dat • Sekundární analýza dat

aj.)?			materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu	<ul style="list-style-type: none"> • Případová a mnohopřípadová studie • Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapování desegregace
	5.1 Měla účast v programu další nezamýšlené dopady na život klientů?	<ul style="list-style-type: none"> • Účast v projektu měla jiný nezamýšlený dopad na život klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovnice projektu • Zástupci cílové skupiny • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Dotazníkové šetření mezi zástupci cílové skupiny • Případová a mnohopřípadová studie • Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Kvantitativní analýza dat • Sekundární analýza dat
6. Jak ovlivnil efektivitu projektu samotný proces výběru a nastavení pravidel v počátku projektu?	x	<ul style="list-style-type: none"> • Způsob informování cílové skupiny o projektu • Proces podání, vyhodnocení a přidělování bytů • Proces a pravidla výběru účastníků projektu je nastaven v souladu s koncepcí bydlení • Proces a pravidla výběru účastníků odpovídají cílům projektu • Proces a pravidla výběru jsou nastaveny tak, aby byly dostatečně objektivní a zabraňovaly diskriminaci účastníků • Proces a pravidla výběru dostatečně zohledňují životní 	<ul style="list-style-type: none"> • Pravidla pro přidělování bytů • Bodová kritéria • Členové hodnotící skupiny, bytových komisí a poradních sborů • Členové realizačního týmu • Zástupci cílové skupiny • Žádost o nájem v rámci projektu • Proces vstupu do dostupného, sociálního a krizového bydlení • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Zúčastněné pozorování • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýzy dat • Mapování desegregace

7. Jak projekt ovlivnily charakteristika implementátorů a prostředí implementace?	X	<p>situaci cílové skupiny</p> <ul style="list-style-type: none"> Charakteristika prostředí projektu Charakteristika realizátorů projektu Řízení a administrace projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Realizační tým projektu Zastupitelé městských obvodů Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat Sekundární analýza dat Mapování desegregace
8. Jaký typ podpory nejčastěji účastníci využívali v rámci projektu a v návazných službách?	x	<ul style="list-style-type: none"> Využívané druhy služeb Spolupráce účastníků se sociálním pracovníkem / pracovníci projektu, případně s jinou návaznou službou Využívané sociální dávky 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální pracovníci a pracovnice projektu Zástupci cílové skupiny Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory Zúčastněné pozorování Dotazníkové šetření mezi zástupci cílové skupiny Fokusní skupina se sociálními pracovníky a pracovníci Případová a mnohopřípadová studie Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat Kvantitativní analýza dat Sekundární analýza dat
9. Jak jsou účastníci programu spokojeni v jednotlivých typech bydlení?	x	<ul style="list-style-type: none"> Spokojenost účastníků s kvalitou bydlení v místě Spokojenost účastníků se spoluprací se sociálním pracovníkem / pracovníci a s její intenzitou a kvalitou 	<ul style="list-style-type: none"> Zástupci cílové skupiny 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory Dotazníkové šetření Dotazníkové šetření mezi zástupci cílové skupiny Fokusní skupina se sociálními pracovníky a pracovníci Případová a mnohopřípadová studie Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat Kvantitativní analýza dat
10. Jak ovlivňuje intenzita sociální práce úspěšnost klientů v bydlení?	X	<ul style="list-style-type: none"> Vztah mezi intenzitou sociální práce a schopností udržet si bydlení v rámci projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální pracovníci a pracovnice projektu Zástupci cílové skupiny Další relevantní materiály projektu, 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory Dotazníkové šetření Případová a mnohopřípadová studie Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat Kvantitativní analýza dat Sekundární analýza dat

			včetně práce s indikátory projektu		
11. Jak se v čase vyvíjelo zaměření a intenzita sociální práce s klienty?	X	<ul style="list-style-type: none"> Časová osa průběhu sociální práce v rámci projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální pracovníci a pracovníce projektu Zástupci cílové skupiny Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory Fokusní skupina se sociálními pracovníky a pracovníci projektu Případové a mnohopřípadové studie Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat Sekundární analýza dat
12. Jaká kapacita sociálních pracovníků je optimální pro zajištění potřeb klientů v jednotlivých typech bydlení?	x	<ul style="list-style-type: none"> Optimální počet sociálních pracovníků projektů a výše úvazku v jednotlivých typech bydlení s ohledem na zajištění potřebné efektivity sociální práce 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální pracovníci a pracovníce projektu Metodička projektu Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory Fokusní skupina se sociálními pracovníky a pracovníci projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat Sekundární analýza dat
13. Jak jsou nastavena opatření směřující k nápravě selhání a jaká je jejich účinnost?	x	<ul style="list-style-type: none"> Zpracování opatření podporujících udržení si bydlení a případnou práci s riziky v metodice sociální práce Zpracování postupů při riziku neudržení si bydlení v rámci výkonu sociální práce Průběžná identifikace rizik selhávání a reakce na ně 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální pracovníci a pracovníce projektu Realizační tým Metodika sociální práce Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat Sekundární analýza dat
14. Jaká je odezva ze sousedství účastníků v	14.1 Jaké jsou reakce ze strany ostatních	<ul style="list-style-type: none"> Případné stížnosti ze strany dalších 	<ul style="list-style-type: none"> Sociální pracovníci a pracovníce 	<ul style="list-style-type: none"> Polostrukturované rozhovory Fokusní skupina s veřejností 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativní analýza dat

jednotlivých typech bydlení a jak na ni reagují sociální pracovníci?	nájemníků?	<ul style="list-style-type: none"> • nájemníků • Zástupci cílové skupiny se potýkají s nevráživostí či negativním přijetím ze strany ostatních nájemníků • Vliv postojů sousedů na spokojenost s bydlením 	<ul style="list-style-type: none"> • projektu • Zástupci cílové skupiny • Veřejnost (sousedé) • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 		<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat
	14.2 Jaké jsou příčiny případných negativních reakcí ze strany ostatních nájemníků?	<ul style="list-style-type: none"> • Případné stížnosti ze strany dalších nájemníků • Identifikace příčin 	<ul style="list-style-type: none"> • Veřejnost (sousedé) • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Fokusní skupina s veřejností 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Sekundární analýza dat
	14.3 Jak sociální pracovníci a pracovníce reagují na případné negativní ohlasy ze strany dalších nájemníků?	<ul style="list-style-type: none"> • Zpracování postupu při stížnostech v metodice sociální práce • Způsob řešení konkrétních stížností během realizace projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodika sociální práce • Metodická sociální práce • Sociální pracovníci a pracovníce projektu • Zástupci cílové skupiny 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Fokusní skupiny se sociálními pracovníky a pracovníci projektu • Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat • Kvalitativní analýza dat
15. Jaké podoby přímé práce vykazovaly největší účinnost?	X	<ul style="list-style-type: none"> • Zapojené domácnosti, které si udržely bydlení, popřípadě si našli standardní bydlení mimo projekt 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovníce projektu • Metodická sociální práce • Zástupci cílové skupiny • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Fokusní skupiny se sociálními pracovníky a pracovníci projektu • Případové a mnohopřípadové studie • Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Sekundární analýza dat

16. Jaké podoby podpory (sociální, psychologická a materiální) cílová skupina potřebuje k tomu, aby intervence programu byla účinná?	16.1 Co snižovalo účinnost projektu?	<ul style="list-style-type: none"> • Zjištěné potřeby cílové skupiny • Identifikované kontextuální vlivy (vnější i vnitřní) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovníce projektu • Metodická sociální práce • Zástupci cílové skupiny • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Fokusní skupiny se sociálními pracovníky a pracovníci projektu • Případové a mnohopřípadové studie • Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Sekundární analýza dat • Analýza potřeb
17. Reaguje přímá práce dostatečně na aktuální potřeby cílové skupiny?	x	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikované reálné potřeby • Soulad výkonu sociální práce s potřebami cílové skupiny 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovníce projektu • Metodická sociální práce • Zástupci cílové skupiny • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Fokusní skupiny se sociálními pracovníky a pracovníci projektu • Případové a mnohopřípadové studie • Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Sekundární analýza dat
18. Jaká byla míra úspěšnosti nalezení si běžného bydlení pro cílovou skupinu opouštějící krizové bydlení?	18.1 Jaké byly příčiny úspěchu či neúspěchu při hledání standartního návazného bydlení	<ul style="list-style-type: none"> • Počet domácnosti v krizovém bydlení, které do šesti měsíců našly standartní bydlení mimo projekt • Příčiny nalezení či nenalezení si standartního bydlení po uplynutí nájemní doby v krizovém bydlení 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovníce projektu • Zástupci cílové skupiny • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Sekundární analýza dat • Kvantitativní analýza dat
19. Jak se během projektu vyvíjela metodika sociální práce s klienty	X	<ul style="list-style-type: none"> • Metodika sociální práce se neustále vyvíjí • Zapracovávání nabývaných zkušeností 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodika sociální práce • Metodická sociální práce 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Fokusní skupiny se sociálními pracovníky a pracovníci projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat • Kvalitativní analýza dat

v systému sociálního bydlení a reagovala na nabývané zkušenosti?			<ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovnice projektu 		
20. Je personální kapacita, způsob koordinace a evidenční systém nastaven optimálně pro dosahování cílů projektu?	x	<ul style="list-style-type: none"> • Realizace projektu je dostatečně kapacitně zajištěna • Řízení a administrace projektu je dostatečně kvalitní a odpovídá potřebám a nastavení projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizační tým projektu • Členové řídicího týmu • Relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Sekundární analýza dat
21. Co ovlivňuje efektivitu projektu? (překážky, vlivy)?	21.1 Jaké překážky na straně zapojených subjektů se během realizace objevují?	<ul style="list-style-type: none"> • V průběhu realizace projektu se vyskytly konkrétní překážky na straně zapojených subjektů • Schopnost reagovat na překážky 	<ul style="list-style-type: none"> • Členové realizačního týmu • Členové řídicího týmu • Zástupci městských obvodů • Členové bytových komisí a poradních sborů • Další relevantní aktéři (např. ČEZ, soukromý vlastníci bytů (Residomo,...) apod.) • Relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Sebeevaluace 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat • Kvalitativní analýza dat
	21.2 Jaké charakteristiky prostředí (environment) ovlivňovaly pilotní program?	<ul style="list-style-type: none"> • Během realizace projektu se vyskytly konkrétní překážky dané prostředím implementace • Kontextuální vlivy 	<ul style="list-style-type: none"> • Členové realizačního týmu • Členové řídicího týmu • Zástupci městských obvodů 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Sebeevaluace 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat • Kvalitativní analýza dat

			<ul style="list-style-type: none"> • Členové bytových komisí a poradních sborů • Další relevantní aktéři (např. ČEZ, soukromý vlastníci bytů (Residomo,...) apod.) • Relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 		
22. Zamezuje nastavení systému sociálního bydlení různým formám diskriminace?	22.1 Je hodnocení zájemců nastaveno tak, aby bylo nediskriminační?	<ul style="list-style-type: none"> • Bodový systém je nastaven tak, aby hodnotil bytovou situaci zájemce nediskriminačně (hodnocení zájemců) • Výběr zájemců je nastaven a prováděn tak, aby nedocházelo k žádné formě diskriminace (přítomnost pravidel) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pravidla pro přidělování bytů • Bodová kritéria • Členové hodnotící skupiny, bytových komisí a poradních sborů • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Zúčastněné pozorování • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýzy dat
	22.2 Jsou v Koncepti bydlení zpracována pravidla pro zamezení různým formám diskriminace?	<ul style="list-style-type: none"> • V koncepci bydlení je téma diskriminace zpracováno včetně navržení možností jejímu zamezení 	<ul style="list-style-type: none"> • Koncepce bydlení • Realizační tým projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýzy dat
	22.3 Jsou v metodice sociální práce zpracována pravidla pro zamezení různým formám diskriminace?	<ul style="list-style-type: none"> • V metodice sociální práce je zpracováno téma diskriminace včetně návrhu na předcházení diskriminací 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodika sociální práce • Realizační tým projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýzy dat
23. Odráží koncepce	x	<ul style="list-style-type: none"> • Soulad koncepce 	<ul style="list-style-type: none"> • Členové Řídícího 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýzy

sociálního bydlení potřeby a priority aktérů a uživatelů systému sociálního bydlení a jak mohli její obsah ovlivňovat?		<ul style="list-style-type: none"> • s potřebami aktérů • Soulad koncepce s potřebami uživatelů • Koncepce zahrnuje zásadní poznatky z fokusních skupin • Příznivé hodnocení procesu tvorby koncepce • Vytvoření koncepce • Schválení koncepce 	<ul style="list-style-type: none"> • výboru • Komise rady • Aktéři přípravy a tvorby koncepce • Členové realizačního týmu • Členové pracovních skupin a fokusní skupiny (PS3) • Zástupci městských obvodů • Zástupci ÚP • Relevantní strategie a analytické dokumenty • Zápisy z jednání projektových týmů a pracovních skupin PS1 a PS2 • Koncepce bydlení 	<ul style="list-style-type: none"> • Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> • dat • Kvalitativní analýza dat
24. Byla dostatečně provázána koncepční a pilotní část projektu?	x	<ul style="list-style-type: none"> • Propojení koncepční a pilotní části – soulad návrhů a aktivit • Koncepce bydlení odráží poznatky zjištěné při pilotním ověřování sociálního bydlení 	<ul style="list-style-type: none"> • Koncepce bydlení • Členové realizačního týmu • Aktéři přípravy a tvorby koncepce • Členové pracovních skupin 	<ul style="list-style-type: none"> • Zúčastněné pozorování • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýzy dat • Kvalitativní analýza dat
25. Jaká je relevance systému sociálního bydlení?	x	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální bydlení je v souladu s potřebami cílové skupiny projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Členové Řídícího výboru • Komise rady • Aktéři přípravy a tvorby koncepce • Členové 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat

			<ul style="list-style-type: none"> realizačního týmu • Členové pracovních skupin • Zástupci městských obvodů • Zástupci cílové skupiny 		
26. Jak realizace projektu ovlivnila bytovou a dotační politiku města (SMO a městských obvodů)?	X	<ul style="list-style-type: none"> • Přijetí či nepřijetí koncepce bydlení • Míra spolupráce jednotlivých městských obvodů a SMO při řešení bytové situace ve městě Ostrava • Téma sociálního bydlení se odráží ve strategických materiálech a dalších relevantních dokumentech a v dotačních výzvách 	<ul style="list-style-type: none"> • Členové Řídícího výboru • Členové realizačního týmu • Zástupci městských obvodů • Zástupci SMO • Strategické dokumenty a další relevantní materiály • Dotační programy města 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Sekundární analýza dat
27. Ovlivnila realizace projektu vnímání sociálního bydlení ze strany ostravské veřejnosti?	X	<ul style="list-style-type: none"> • Veřejnost je o projektu pravidelně informována • Názory veřejnosti 	<ul style="list-style-type: none"> • Veřejnost • Realizační tým projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Fokusní skupina s veřejností 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat
28. Jaký má realizace projektu dopad na kapacity návazných služeb?	x	<ul style="list-style-type: none"> • Intenzita využívání podpory návazných služeb ze strany zapojených domácností 	<ul style="list-style-type: none"> • Zástupci návazných služeb • Sociální pracovníci a pracovníci projektu • Zástupci cílové skupiny 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat
29. Jaký má realizace projektu vliv na	X	<ul style="list-style-type: none"> • Intenzita spolupráce sociálních pracovníků / 	<ul style="list-style-type: none"> • Zástupci poskytovatelů 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat

spolupráci poskytovatelů služeb?		pracovníků projektu, metodičky projektu, případně dalších členů realizačního týmu a dalších poskytovatelů služeb	služeb <ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovníci a pracovníce projektu • Členové realizačního týmu 		
30. Vykazuje program nějaké znaky dlouhodobých účinků? Pozn. Klíčová otázka!	X	<ul style="list-style-type: none"> • Projekt má dlouhodobé dopady, popřípadě je zajištěna udržitelnost projektu (například pokračování bydlení zabydlených domácností v pronajatých bytech i po skončení projektu) • Došlo k prohloubení spolupráce klíčových aktérů • Posílení role MMO v tématu sociálního bydlení • Zajištění dostupnosti nesegregovaného bydlení • Fungující systém sociální práce s lidmi v bytové nouzi • Kvalitativní změny v životě zástupců cílové skupiny 	<ul style="list-style-type: none"> • Členové realizačního týmu • Zástupci městských obvodů • Zástupci cílové skupiny • Další relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Případová a mnohopřípadová studie • Zúčastněné pozorování 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitativní analýza dat • Sekundární analýza dat
31. Jak se daří projekt implementovat?		<ul style="list-style-type: none"> • Indikátor a dodržování harmonogram projektu jsou naplňovány v souladu s projektovou žádostí • Řízení projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu • Členové realizačního týmu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Sebeevaluace 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat • Kvalitativní analýza dat

	31.1 Podporuje nastavení projektu (procesy a operace) očekávané dopady – tzn. cíle projektu?	<ul style="list-style-type: none"> • Cíle projektu jsou naplňovány v souladu s projektovou žádostí • Cíle projektu vykazují odchylky oproti údajům v projektové žádosti 	<ul style="list-style-type: none"> • Relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu • Členové realizačního týmu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory • Sebeevaluace 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat • Kvalitativní analýza dat
32. Jaké jsou dopady projektu (impakt)?	32.1 Jaké jsou krátkodobé dopady projektu	<ul style="list-style-type: none"> • Projekt má konkrétní krátkodobé dopady 	<ul style="list-style-type: none"> • Členové realizačního týmu • Členové řídicího týmu • Zástupci městských obvod • Relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat • Kvalitativní analýza dat
	32.2 Jaké jsou dlouhodobé dopady projektu	<ul style="list-style-type: none"> • Projekt má konkrétní dlouhodobé dopady 	<ul style="list-style-type: none"> • Členové realizačního týmu • Členové řídicího týmu • Zástupci městských obvod • Relevantní materiály projektu, včetně práce s indikátory projektu 	<ul style="list-style-type: none"> • Polostrukturované rozhovory 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekundární analýza dat • Kvalitativní analýza dat

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
1. Kdo není zasažen žádnou intervencí projektu, ačkoli byl identifikován jako cílová skupina?	Mezi žadateli zcela chybí některá z kategorií označených za cílovou skupinu.	<p>Skladba zapojených domácností do projektu byla poměrně pestrá, tvořily je matky samoživitelky, nízkopříjmoví senioři a seniorky, osoby opouštějící výkon trestu odnětí svobody, domácnosti žijící v sociálně vyloučených lokalitách a osoby se zdravotním omezením. Přímo nebyla vyhledávána skupina mladých dospělých opouštějících ústavní výchovu, mezi domácnostmi ale byly takové, jejichž členové měli zkušenost s ústavní výchovou, zároveň se jednalo o osoby s delší zkušeností se substandardním bydlením.</p> <p>Kromě skupiny mladých dospělých opouštějících ústavní výchovu či pěstounskou péči byli do projektu zapojeni zástupci všech definovaných cílových skupin. Výběr konkrétních domácností je výsledkem vyjednávání a kompromisu mezi ideologickým záměrem projektu (maximální nízkoprahovostí) a postoji městských obvodů k řešení sociálního bydlení.</p> <p>S ohledem na limity projektu dané dostupnými byty a nutností hledání kompromisu mezi nízkým prahem a podmínkami prosazovanými jednotlivými městskými obvody (vlastníky nemovitostí) nebyly do projektu zapojeny domácnosti, které již mají dluh na nájmu v městském bytě, domácnosti s vysokými dluhy u dodavatele elektřiny či plynu domácnosti o více než sedmi členech.</p>
	Ve skupině podpořených osob zcela chybí některá z kategorií označených za cílovou skupinu.	

Evaluační otázka	Evaluační podotázka	Ukazatele	Odpověď
2. Jaká je struktura úspěšných a neúspěšných účastníků programu (hlediska nejméně: typ bydlení, demografické rysy, charakter nepříznivé sociální situace na	Jak se liší struktura úspěšných a neúspěšných účastníků projektu s ohledem na poskytnutý typ bydlení (krizové, sociální, dostupné)?	Struktura domácností, které si udržely bydlení v rámci projektu, popřípadě získaly jinou standartní formu bydlení mimo projekt s ohledem na poskytnutou formu bydlení	<p><u>Z hlediska sociodemografických ukazatelů platí:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Z hlediska věku jsou mezi domácnostmi, které si udržely bydlení v projektu, zastoupeny všechny věkové kategorie; z rozhovorů se sociálními pracovníci, stejně jako z analýzy jednotlivých domácností vyplývá, že věk reprezentantů domácností nemá vliv na schopnost a motivaci udržet si bydlení. - Mezi úspěšnými domácnostmi se objevily kategorie vícečetných domácností (počet člen domácností byl limitován velikostí dostupných bytů, maximální počet osob v jedné domácnosti se tak rovnal sedmi), tak jednotlivci, matky samoživitelky a senioři. - Domácnosti přicházely do nového bydlení z prostředí ubytoven, azylových domů, od příbuzných či za sebou měly zkušenost života zcela bez střechy (respektive v prostorech neručených k bydlení, vyrobených přístřešcích). - Na udržení si bydlení nemá vliv příslušnost k etnické menšině, avšak u domácnosti, jejíž členové patří k romské menšině, je realizátory projektu více diskutováno, zda pro ně sociální bydlení bude odrazovým můstkem pro nalezení si dalšího odpovídající bydlení. Sociální bydlení je pro tyto domácnosti dostupné nejen finančně, ale důležité je, že přístup k bydlení

vstupu)?			<p>neovlivňovaly společenské předsudky. Do projektu byly zapojeny domácnosti, jejichž příslušníci se hlásí k romské etnicitě a mají opakovanou zkušenost s odmítnutím vlastníkem nemovitosti pro svou příslušnost, přestože jejich příjmy ze zaměstnání umožňovaly uhradit kauci a následně i nájem. Domácnosti patřící k romskému etniku častěji zmiňovaly zkušenost s neoprávněnými stížnostmi ze strany sousedů. Interpretace sociálních pracovníků, kteří si vysvětlují preferenci domácností bydlet v sociálně vyloučených lokalitách, protože se v nich tolik neseťkávají s odsuzováním a „způsob života“ je přijatelnější, se rozchází s názory některých domácností bydlících v sociálně vyloučených lokalitách, kterým bydlení nevyhovuje kvůli výskytu patologických jevů, nepořádku, hluku apod.</p> <p><i>„Pořád si stěžují – na hluk, že za mnou chodí rodina. Ale to není pravda. Rodina tu chodí, ale hluk neděláme, přes noc už vůbec ne.“</i></p> <p><i>„Moje strana ulice je fajn, ale na druhou stranu ulice vůbec radši nechodím“.</i></p> <p><i>„Chtěla jsem byt opustit, ale sociální pracovnice mi to rozmluvila. Těžko bych hledala byt jinde. Ale je to hluk a nepořádek.“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mezi domácnostmi, které si bydlení udržely, jsou zastoupeny jak rodiny s příjmem ze zaměstnání, tak bez něj. Nepříznivá finanční situace bývá řešena „prací na černo“, přičemž důvodem je nízký příjem z legálního zaměstnání, popřípadě existence dluhů. Na udržení bydlení působí více než zaměstnání členů domácnosti schopnosti doplnit nízké příjmy, hospodařit s nimi a mít k dispozici „hustější“ podpůrnou sociální síť (blízcí), která poskytne podporu v okamžiku krize, kdy by mohlo dojít k neuhrazení nájmu a služeb. <p><u>Základní charakteristiky domácností, které si udržely bydlení:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dobré a stabilní rodinné zázemí a přítomnost silných sociálních vazeb na blízké osoby, které jsou zdrojem podpory v případě potřeby (psychické, finanční apod.); - alespoň minimální finanční stabilita domácnosti (mít k dispozici základní zdroj příjmu) a schopnost domácnosti hospodařit; - kratší (maximálně rok) zkušenost se substandardním bydlením, případně získání této zkušenosti až v pozdějším věku. <p><u>Základní charakteristiky domácností zapojených do projektu déle než 24 měsíců:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - většinou se jedná o nízkopříjmové domácnosti (nízkopříjmová zaměstnání, exekuce na plat,
----------	--	--	--

			<p>splácení dluhů), hlavním zdrojem bývá příjem ze zaměstnání či starobní důchod;</p> <ul style="list-style-type: none"> - domácnosti jsou schopny zajistit si základní vybavení bytu či nezbytné vybavení a pomůcky dětem do školy, ať už z vlastního příjmu či díky podpoře svého okolí (příbuzní, známi); - domácnosti využívají také zdroje nadačních fondů (podporujících děti), které považují za nepostradatelné pro zajištění základních potřeb.
		<p>Struktura domácností, které si neudržely bydlení, ani si nenalezly standartní formu bydlení mimo projekt s ohledem na poskytnutou formu bydlení.</p>	<p>Úspěšné a neúspěšné domácnosti se od sebe příliš nelišily podle demografických charakteristik, ani podle typu předchozího bydlení.</p> <p><u>Základní charakteristiky domácností, které si neudržely bydlení, jsou následující:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - nekvalitní zázemí primární rodiny, zejména narušené či slabé sociální vztahy; - minimální či žádná zkušenost se standartním bydlením, chybějící zkušenostní kapitál a značná adaptace na provizorní podmínky; - pocity izolace a nejistoty v novém prostředí, oddělení od původních vazeb a životních způsobů; - omezená sociální síť (neexistující, velmi slabá, bez zdrojů); - finanční nestabilita (zástupci domácnosti jsou nezaměstnaní, či vyřazení z úřadu práce), neschopnost pokrýt všechny náklady domácnosti ze stávajících zdrojů, neschopnost dobře hospodařit; - závislost na návykových látkách. <p>Pro domácnosti, které v bydlení neuspěly, byla charakteristická rovněž snižující se ochota spolupráce se sociální pracovníky, dle sociálních pracovníků byly zástupci těchto domácností málo aktivní při řešení své obtížné životní situace, jedinci propadali častěji skepsi, nevěřili v možnost změny a zlepšení situace, popřípadě za sebou měli špatnou zkušenost, kdy nezvládli hospodařit a v předchozích bydleních za sebou zanechávali dluhy.</p> <p>Pro některé domácnosti bylo demotivující zjištění, že se jim sice podařilo díky získanému bydlení nalézt zaměstnání, jejich finanční situace se ale nijak nezlepšila. Zůstala stejná jako v předchozím drahém a substandardním bydlení, nebo se dokonce zhoršila z důvodu uvalení exekucí na plat.</p> <p>Většinou se jednalo o domácnosti potýkající se s více než jedním problémem. Jedná se o významný prvek, protože kumulace více problémů ztěžovala sociální intervence.</p> <p>V rámci krizového bydlení se pak jen minimálně dařilo stabilizovat situaci domácnosti což je dáno příliš krátkou dobou podpory s ohledem na skutečnost, že se většinou jedná o domácnosti potýkající se s mnoha vážnými problémy. Pro tyto domácnosti platí obdobné charakteristiky jako pro neúspěšné</p>

		domácnosti v sociálním bydlení, mnohem patrnější je zde potřeba krizových forem intervencí a menší návratnost vynaloženého úsilí, které limituje rozsah a závažnost obtíží domácností.
--	--	--

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
<p>3. Jaké faktory nejčastěji vedou k předčasnému ukončení programu (typy selhání nebo jiné příčiny)?</p>	<p>Příčiny předčasného ukončení bydlení v rámci projektu</p>	<p>U většiny domácností vedly k ukončení zapojení do projektu (ať už předčasnému – vypovězení smlouvy před jejím ukončením či z důvodu neprodloužení nájemní smlouvy) problémy, se kterou se domácnosti potýkaly již před vstupem do projektu a které se nedařilo sociální prací vyřešit. Působila zde značná setrvačnost navyklého sociálního fungování.</p> <p><u>Důvodem pro ukončení nájemní smlouvy u zapojených domácností bylo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - neplacení nájemného a služeb souvisejících s bydlením (příčemž výše dluhů se pohybovala od jednoho do několika tisíc korun), - konflikty se sousedy, komplikované soužití v domě, nerespektování domovního řádu, - znečišťování bytu a společných prostor, - přepokládané nevhodné užívání bytu (např. domnělé nabízení komerčních sexuálních služeb). <p>Kvalitativní část evaluace zjistila, že mnohé domácnosti chtěly svou situaci zlepšit, ale nevěděly jak. Neměly ponětí o tom, kde sehnat dostatečné finance, nerozuměly stížnostem ze strany sousedů a považovaly je za neoprávněné apod. Dle domácností jim sociální práce nedokázala pomoci zejména s nedostatečnými finančními zdroji (sociální pracovnice se zaměřovala na získání finančních) prostředků z dávkového systému, popř. motivovala k hledání zaměstnání, současně platilo, že členové domácností většinou neměli stabilní příjem ze zaměstnání, popřípadě se jednalo o příjem krátkodobý, nárazový.</p> <p>Menšina domácností (v řádech jednotlivců), které v projektu <i>neuspěly</i>, neměly motivaci si bydlení dlouhodobě udržet, nespatořovala v běžném typu bydlení nějaké zásadní přednosti. Porovnávaly současné bydlení s tím minulým a dokonce vyzdvihovaly výhody ubytování na ubytovně, kde měly sociální zázemí, vztahy, pocit jistoty, které nastěhováním do běžného bydlení ztratili. Adaptace na „kulturu ubytoven“ se ukázala jako velmi silná a byla velkou překážkou pro motivace bydlicích. Jedná se o důsledek přijetí subkulturních vzorců jednání, které provází nedůvěra v okolí a sociální</p>

		<p>instituce, neporozumění normám, přivyknutí na život bez soukromí, v provizoriu, provázející volnější vztahy, pocity méněcennosti a zaměření se na současnost. S tím souvisí i téma pocitu osamělosti a ztráty sociálních kontaktů, které lidé pocházející především z ubytoven nejsou schopni překonat. Domácnosti prožívaly ztrátu podpory (materiální, psychické), kterou dříve získávaly ze strany subkultury. Prostředí standardního bydlení bylo považováno za příliš odtažitě, neosobní, nebylo možné si v něm nalézt nové přátele a známé. Současně se ale vytrácela vazba na dřívější přátele, což domácnosti pociťovaly jako vyčlenění. Ztratily „ochranný deštník“ své subkultury a v novém prostředí se nedokázaly nijak začlenit.</p> <p><i>„Když jsem přišel z práce, vždycky bylo s kým pokecat, dát si cigaretu, popít. Stačilo vyjít na chodbu. Tady to nejde. (...) Ne, za známýma tam (azylový dům) už nechodím. Připadá mi, že tam nepatřím, že už mezi ně nepatřím. Ale tady se je zvat nemůžu. Proč? To by nešlo, sousedi by si stěžovali.“</i></p> <p><i>„Tak ze začátku to bylo těžké, nikoho tu neznám, lidi tady jsou prostě jiní. Tam (na ubytovně) nebyl problém pohlídat si děti, půjčit si, co vám při vaření chybělo, tady musím jediné běžet hned do obchodu a když to zjistím pozdě, tak mám smůlu.“</i></p> <p><i>„Ted' už jsem si zvykla, musím, dětem je tu líp. Ale mně samozřejmě ty kamarádky chybějí. Ale už nechci, aby sem chodily, akorát z toho byly problémy. Lidi tady nejsou zvyklý na nějaký větší hluk. Stěžují si i na děti, že běhají po bytě. Tak jim prostě říkám, že nemají běhat, mají chodit po tichu. Všichni jsme si na to museli zvyknout.“</i></p>
--	--	--

Evaluační otázka	Ukazatel	Odpověď
4. Jaké jsou faktory úspěchu účastníků programu?	Příčiny udržení si bydlení v rámci projektu či nalezení standardního bydlení mimo projekt	<p><u>Základní faktory udržení si bydlení či nalezení jiného jsou následující:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - silnější motivace k udržení si bydlení (podmíněna vlastní spokojeností, zájmem o potřeby dítěte, pociťovaným zlepšením kvality života), schopnost pojmenovávat vlastní potřeby a odvíjet od nich vnitřní motivace; - schopnost unést psychickou zátěž spojenou s přestěhováním a zařizováním domácnosti;

		<ul style="list-style-type: none"> - finanční stabilita a schopnost domácností hospodařit, schopnost pokrýt základní nebo nenadálé finanční výdaje a překlenout tyto „výpadky“ (ať už díky vlastnímu příjmu či za přispění sítí příbuzných a známých); - hustější sociální síť (rodina, blízcí, známí – sítě se silnějšími sociálními vztahy a alespoň základními zdroji); - kvalitní, empatická, motivující a posilující sociální práce.
--	--	--

Evaluační otázka	Evaluační podotázka	Ukazatele	Odpověď
<p>5. Má realizace programu dopad na jiné stránky života klientů než je bydlení (zaměstnanost, školní úspěšnost dětí, zdraví, aj.)?</p>	Měla účast v programu další nezamýšlené dopady na život klientů?	Došlo ke kvalitativním změnám v jednotlivých zapojených domácnostech.	<p>Dopady na život domácností v souvislosti s nabytím bydlení byly hodnoceny samotnými domácnostmi. Výsledky za domácnosti do projektu zapojené déle než 6 měsíců, jsou následující (viz grafy pod tabulkou).</p> <ul style="list-style-type: none"> - U více než poloviny domácností (52 %) se v novém bydlení zlepšil zdravotní stav členů domácnosti, u více než čtvrtiny (30 %) se nijak nezměnil. (viz graf 1). U více než desetiny domácností (16 %) se zdravotní stav členů domácnosti zhoršil. Zhoršení není ale dáváno do souvislosti s novým bydlením, ale jako v čase se prohlubující zdravotní potíže déle trvajících onemocnění. U dvou domácností bylo zhoršení zdravotního stavu dáváno do spojitosti se špatnými vztahy se sousedy a bylo přičítáno vzniklému trvajícím stresu, nejistotě a nepohodě. Důvodem sousedských sporů byly konflikty kvůli hluku a stížnostem. <p><i>„Ten stres je mnohem menší. Jsem klidnější. V noci tu není kravál, nemusím se bát jít večer na chodbu.“</i></p> <p><i>„Tak určitě se zlepšil, protože tu není zima a to ani nemusím nijak zvlášť vytápět. Ale byt je byt. Takže ta kolena mě bolí mnohem méně, ráno se lépe vstává.“</i></p> <p><i>„Dříve byly děti pořád nemocné. V tom bytě (předchozím) byla všude plíseň, takže jim to sedalo na plíce.“</i></p> <p><i>„Zdravotní stav se příliš nezlepšil, žiju v nejistotě, zda o byt nepřijdu, protože si na mě sousedi pořád stěžují – kvůli hluku, návštěvám, ale je to neoprávněné, i paní sociální pracovnice to ví.“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - U dvou třetin domácností (66 %) došlo ke zlepšení jejich finanční situace, u čtvrtiny

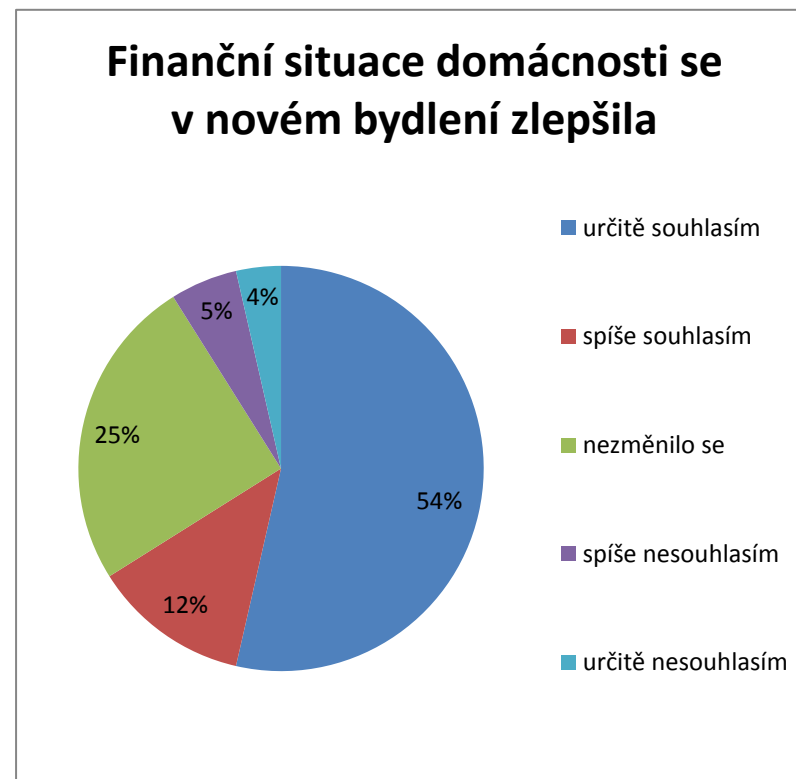
			<p>domácností (25 %) se finanční situace nijak nezlepšila. (viz graf 2) U necelé desetiny domácností (9 %) došlo ke zhoršení finanční situace. Z výpovědí domácností vyplývá, že příčinou je skutečnost, že nájem je dražší než v dřívějším bydlení, které ale bylo nevyhovující (malý prostor, výskyt plísní apod.).</p> <p style="text-align: center;"><i>„No tak určitě se zlepšila, nájem je nižší.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Mám bydlení, mám práci, vyřešil jsem dluhy. Konečně žiju normálně.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Je velký rozdíl platit nájem na ubytovně a nájem tady. Tady doplácíme mnohem méně.“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ve více než čtvrtině domácností (28 %) došlo ke zlepšení vztahů (ubylo hádek, konfliktů, zlepšila se komunikace) a ve více než třetině domácností (36 %) se vztahy nijak nezměnily (viz graf 3). V méně než desetině domácností (9 %) došlo ke zhoršení vztahů. Vysvětlení toho, proč přibylo hádek, konfliktů a zhoršila se komunikace, vysvětlujeme zátěží, kterou přináší životní změna (například návrat dětí z ústavní výchovy do domácnosti) a stěhování do nového bydlení. <p style="text-align: center;"><i>„Tak je to teď těžší, zvykáme si na sebe, navíc jsou v pubertě.“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ve více než polovině domácností s nezaopatřenými dětmi do 18 let (52%) došlo ke zlepšení školního prospěchu dětí, přibližně třetina domácností (32%) toto nedokáže posoudit. (viz graf 4). V méně než desetině domácností (6 %) došlo v oblasti prospěchu spíše ke zhoršení. Je to vysvětlováno rodiči jako důsledek příchodu puberty, případně tím, že děti přešly do domácnosti z ústavní výchovy (fakt návratu není ale interpretovatelný jako jednoznačné zhoršení, ale i zlepšení). <p style="text-align: center;"><i>„Díky projektu se mnou mohou bydlet moje děti. Ale je to i příčinou stresu, jsou hlučné, nevím, jak je vychovávat. Dříve jsem na ně byla moc hodná, protože jsem je viděla jen sem tam a chtěla jsem si to užít. Teď nevím, jak na ně.“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - V téměř dvou pětinach domácností (38%) si díky novému bydlení alespoň jeden člen našel zaměstnání. V přibližně desetině domácností (9 %) se z hlediska zaměstnávání členů situace nezměnila. A v méně než desetině (7 %) si členové domácnosti nijak nepolepšili. (viz graf 5).
--	--	--	--

		<p>Domácnosti, v nichž si alespoň jeden člen zaměstnání nenalezl, tvořili obvykle lidé na mateřské či rodičovské dovolené, byly zaměstnány péčí o děti nebo se v nich vyskytovalo nějaké zdravotní omezení.</p> <p><i>„Deset let jsem byl úplně bez bydlení, teď mám práci, byt.“</i></p> <p><i>„Práci mám teď já i syn, takže to nějak jde. Chceme prostě začít zase normálně žít, splatit dluhy.“</i></p> <p><i>„Nechci být na nikom a na ničem závislá. Takže práce je pro mě důležitá. I když vím, že ty dluhy nikdy nesplatím. Ale vím, že žiju za svoje.“</i></p> <p><i>„Tak mi jsme s manželem vždycky pracovali. To se nezměnilo. Jen je fajn se pak vracet do vlastního, do klidu.“</i></p> <p>- Celkově platí, že největší pozitivní dopady na kvalitu života domácností zaznamenáváme v oblastech zlepšení finanční situace (66 %), zdravotního stavu členů domácností (52 %) a školního prospěchu dětí (52 %). O něco menší dopady zaznamenáváme v oblastech nalezení zaměstnání (38 %) a zlepšení vztahů (28 %). Zejména poslední položka je výzvou pro intervence sociální práce zaměřené na zvládnutí stresu ze změny dané přestěhováním, adaptace na nové podmínky a posilování vztahů mezi členy domácností. (viz graf 6)</p>	
	<p>Účast v projektu měla jiný nezamýšlený dopad na život klientů.</p>	<p><u>Domácnosti zmiňují i negativní dopady zapojení se do projektu:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ztráta sociálních vazeb v důsledku přestěhování, - pocit samoty a izolace, - zhoršení životní situace, kdy domácnosti nemají prostředky na pořízení vybavení do nového bytu. <p>Pocit samoty se týkal především jednotlivců a matek samoživitelek, kteří pocítovali ztrátu sociálního zázemí z předchozího bydlení. Speciální skupinou jsou pak senioři bez kvalitních rodinných vztahů – pro ně však nebyl pocit samoty umocněn změnou bydlení, setkávali se s ním již před zapojením do projektu – ačkoliv v prostředí ubytoven neměli nikoho, koho by považovali přímo za přítele, měli možnost alespoň povrchních sociálních kontaktů. V rámci projektu tuto funkci často suplovaly sociální pracovnice. Ty si tohoto byly vědomy a snažily se tak spolupráci s klientem nezaměřovat jen na vyřízení praktických záležitostí spojených s bydlením, součástí intervence bylo také povídání si o každodenních záležitostech. Toto téma, limity a možnosti sociální práce v dané problematice je potřeba dobře zpracovat v metodice sociální práce.</p>	

Graf č. 1

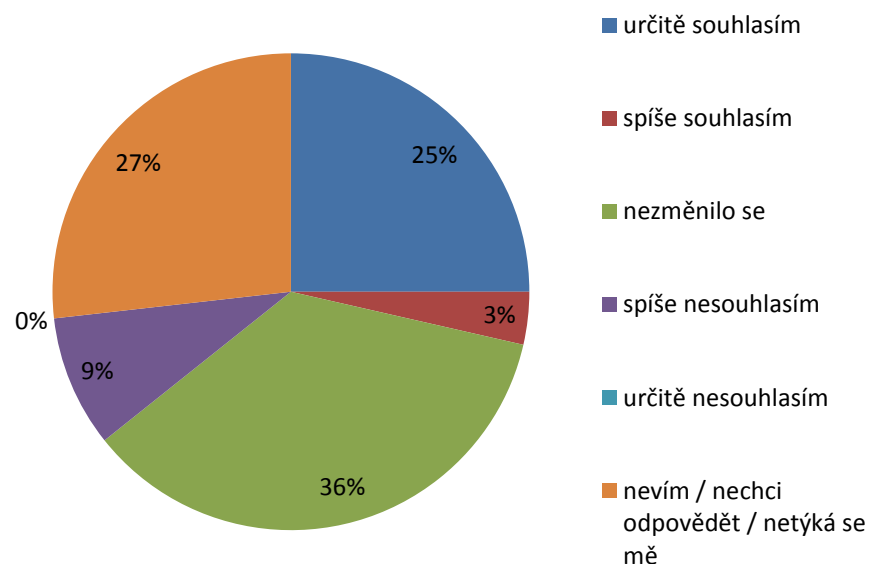


Graf č. 2



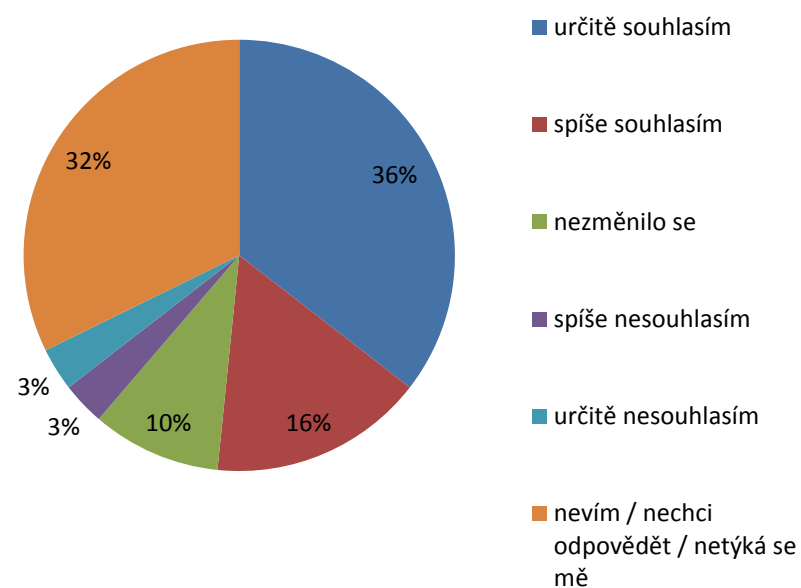
Graf č. 3

Nové bydlení zlepšilo vztahy v domácnosti (ubýlo hádek, konfliktů, zlepšila se komunikace)



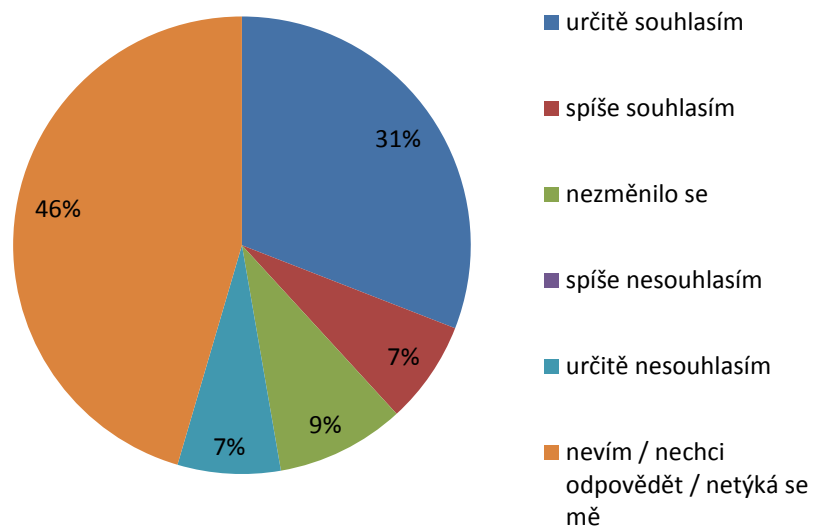
Graf č. 4

Školní prospěch dětí se v novém bydlení zlepšil

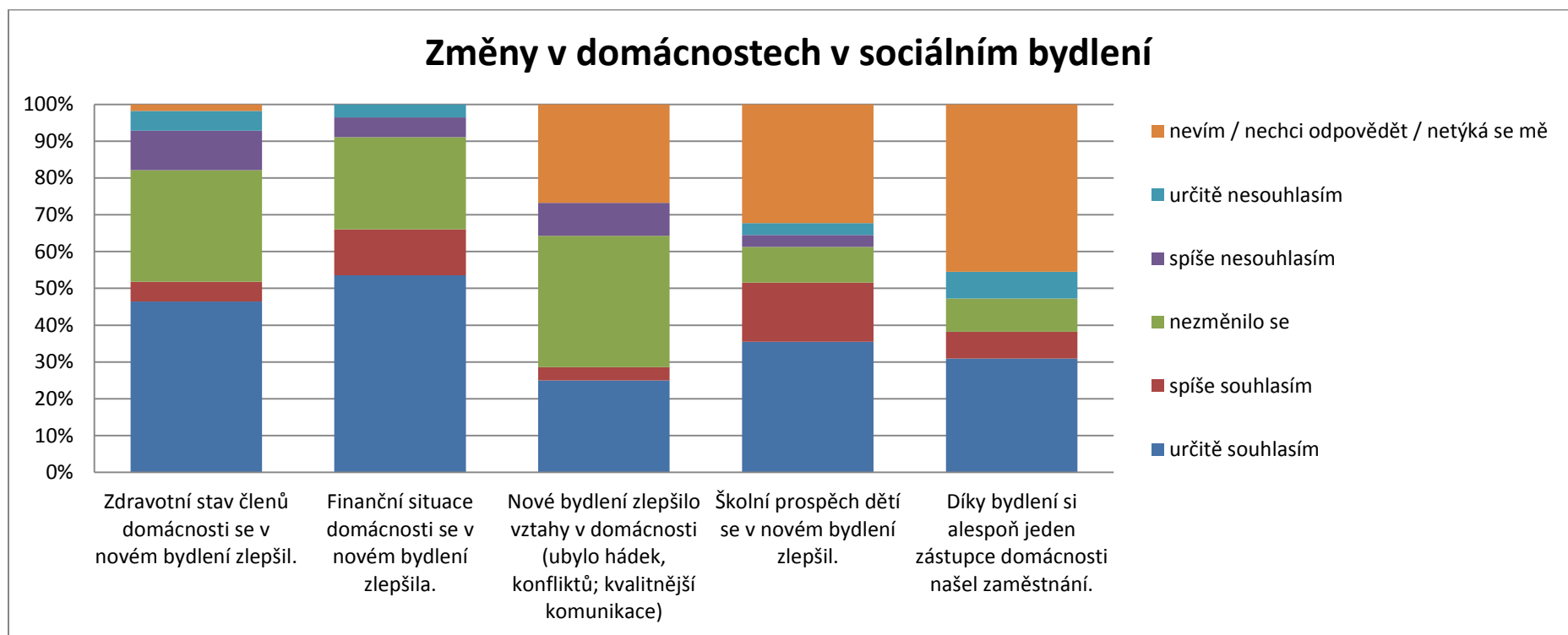


Graf č. 5

Díky bydlení si alespoň jeden zástupce domácnosti našel zaměstnání



Graf 6



Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
6. Jak ovlivnil efektivitu projektu samotný proces výběru a nastavení pravidel v počátku projektu?	Způsob informování cílové skupiny o projektu	<p>Realizátoři projektu informovali cílovou skupinu o možnosti zažádat si o sociální a krizové bydlení pracovníky a pracovnice relevantních úřadů práce, bydlení pracovníky a pracovnice sociálních služeb působících na území města, sociální bydlení pracovníky a pracovnice městských obvodů a dalších relevantních institucí. Informace o projektu byly dále šířeny prostřednictvím internetu (webové stránky projektu) či lokálních médií. Informace se šířily mezi cílovou skupinou, poněkud formou sněhové koule, kdy lidé o příležitosti získat bydlení informovali další své příbuzné či známé. Z výše uvedeného plyne, že okruh zájemců byl do určité míry limitován i tím, jaké instituce byly do informování zahrnuty a tím, jak informace samy šířily dál. Způsob šíření informace v klientském prostředí vedl k tomu, že se některé domácnosti v projektu vzájemně znaly a vyměňovaly si vzájemně informace.</p>
	Proces podání, vyhodnocení a přidělování bytů	<p>Vliv na výběr domácností mělo především bodové hodnocení, které bylo v průběhu projektu mírně upravováno na základě nabývaných zkušeností a doporučení pracovních skupin. Zásadní vliv pak měla skutečnost, že rozhodující slovo měli ve většině případů zástupci městských obvodů. Do výběru tak zasahovaly další subjektivní faktory, např. povědomí o příbuzných žadatele či žadatelově minulosti (zkušenost s užíváním návykových látek, zkušenost s výkonem trestu odnětí svobody apod.). Část zástupců městských obvodů se zcela neztotožňuje s příliš nízkým prahem vstupu do sociálního bydlení, prosazují princip zásluhovosti a prostupného bydlení. Zároveň je pro část zástupců zásadním parametrem pro poskytnutí městského bytu předpoklad, že domácnost bude hradit náklady spojené s bydlením.</p> <p><i>„Některé rodiny jsme odmítli, protože bydlení mají. Sice u soukromníka, ale mají. Takže dle mě nebyla tak potřebná. Někdy je ten výběr žadatelů opravdu ... Ale to je těžké. Mnohdy nás ti lidé oklamou.“ (zástupce městského obvodu)</i></p> <p><i>„Spousta lidí, co byli do toho projektu zapojeni, tak tam neměli být, tam nepatří. Nevím, čím to bylo, zda měli štěstí a byli mezi prvníma, co přišli s žádostí a tak se to schválilo, aniž by tam ta potřeba byla.“ (zástupce městského obvodu)</i></p>
	Proces a pravidla výběru účastníků projektu je nastaven v souladu s koncepcí bydlení	<p>V rámci projektu se pravidla pilotují, dokument <i>Koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostravy</i> ani navazující <i>Akční plán</i> blíže nespecifikují proces a pravidla výběru. Ta by měla být dle akčního plánu jasně nastavena až v navazujícím projektu. Pravidla a proces výběrů konkrétních zástupců cílové skupiny není blíže popsán ani v <i>Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015 - 2025</i>. Je zde však jasně stanoveno, že „diskriminace na základě rasy, věku, pohlaví, sexuální orientace apod., ani zadluženost osoby či domácnosti, nesmí být bariérou ke vstupu do systému.“</p>

		V tomto případě je tedy zřejmé, že došlo ke zvýšení prahu, protože do projektu nevstupují domácnosti, které již mají dluh na městském bytě. Celkové posouzení individuální situace domácnosti by pak mělo být zajišťováno možností přiřadit 15 bodů v rámci bodového hodnocení na základě skutečností zjištěných při sociálním šetření, zde je však potřeba nastavit konkrétní rámec pro jejich přidělování (co je posuzováno) tak, aby se zabránilo diskriminaci, anebo aby přidělování 15 bodů nepodporovalo myšlenku zásluhovosti.
	Proces a pravidla výběru účastníků odpovídají cílům projektu	S ohledem na povahu prostředí, ve kterém je projekt realizován, došlo k řadě kompromisů při uplatňování pravidel výběru. Příčinou byla neshoda na ideologických východiscích projektu – představa realizátorů o nízkoprahovosti se střetávala s požadavkem městských obvodů o zapojení kritérií zásluhovosti.
	Proces a pravidla výběru jsou nastaveny tak, aby byly dostatečně objektivní a zabraňovaly diskriminaci účastníků	Bodový systém je nastaven tak, aby objektivně posuzoval bytovou situaci žadatele. Součástí hodnocení však není posuzování celkové finanční situace žadatele, hodnotí se jen výše výdajů na bydlení. Bodového hodnocení probíhá formou strukturovaného formuláře, bodování jednotlivých kategorií vychází ze sociálního šetření. V průběhu projektu byly z formuláře vyřazeny některé sporné body – v nově vytvořeném formuláři se již nezohledňuje případný výskyt plísní v bytě (neshoda v tom, zda je výskyt plísní důsledkem špatné kvality bytu či špatnou péčí o byt danou například nevětráním, sušením prádla v nevětraných místnostech apod.; s ohledem na skutečnost, že se 20,5 % bytů nachází v sociálně vyloučených lokalitách, není ani zohledňováno, zda žadatel o sociální byt bydlí či nebydlí v sociálně vyloučené lokalitě, posuzuje se jen kvalita aktuálního bydlení). Jak je již uvedeno výše, je potřeba především jasně nastavit pravidla pro přidělování až 15 bodů ze strany realizačního týmu. V žádném dokumentu projektu není jasně stanoveno, které kategorie mají být posuzovány a na co má být brán obzvláštní zřetel. Je tak těžké posoudit možnou neobjektivitu při jejich přidělování.
	Proces a pravidla výběru dostatečně zohledňují životní situaci cílové skupiny	Bodové hodnocení posuzuje především bytovou situaci žadatele – místo bydliště, jeho kvalitu, výši nájmu a zdravotní situaci. K posouzení širšího kontextu pak slouží 15 bodů, které může hodnotící skupina udělit na základě poznatků ze sociálního šetření. Zde se ukazuje význam dobře provedené depistáže na počátku.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
<p>7. Jak projekt ovlivnily charakteristik a implementátorů a prostředí implementace ?</p>	<p>Charakteristika prostředí projektu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pilotní projekt je realizován v šesti městských obvodech Ostravy: Ostrava–Jih, Mariánské Hory a Hulváky, Moravská Ostrava a Přívoz, Poruba, Slezská Ostrava, Ostrava - Vítkovice. - Jednotlivé městské obvody disponují velkou autonomií v rozhodování, mají vlastní postoje, strategie a ty uplatňují. Společným znakem byla snaha hledat takový model sociálního bydlení, který by respektoval princip zásluhovosti. Městské obvody se neidentifikovaly s principem housing first. Projekt byl závislý na nabídce bytů ze strany městských obvodů – administrativní členění města Ostravy je složité, vyžadovalo řadu vyjednávání a kompromisů, aby projekt mohl běžet. Část zástupců městských obvodů pak preferuje především takový výběr, který by primárně podporoval domácnosti, které nebudou mít problémy s hrazením nájemného a jejichž nastěhování nepovede k sousedským konfliktům (z toho plyne snaha o důkladné prověřování domácností ohledem na jejich dluhy a širší životní zkušenost). - Městské obvody se liší počtem bytů, kterými disponují. Odlišná je také lokalizace dostupných bytů. Část sociální bytů (21 celkem, tedy 20,5 % ze všech bytů v projektu) se nachází v sociálně vyloučených lokalitách – byty byly i přes počáteční odmítání do projektu přijaty, protože městské obvody odmítaly (mimo jiné s ohledem na dostupný bytový fond) jiné byty dát do projektu k dispozici. To však neznamená, že by realizátoři přijmuli všechny byty, které byly městskými obvody nabídnuty, minimálně ve třech případech došlo k odmítnutí konkrétního bytu z důvodu příliš špatného technického stavu bytu či domu. - Na území města působí také neziskové organizace, které nabízejí bydlení s doprovodným programem. Zástupci těchto organizací byli většinou členy pracovních skupin, dle realizátorů projektu však bylo patrné, že některé organizace, popřípadě zástupci organizací vnímaly projekt jako konkurenční, což ovlivňovalo možnou míru vzájemné (odborné) spolupráce a možnost sdílení příkladů dobré praxe. To se odráželo především při tvorbě dokumentu Koncepce a tedy zpočátku realizace projektu. V průběhu projektu došlo ke kvalitativnímu posunu ve vzájemné spolupráci na tvorbě návazného Akčního plánu, který byl dán především zvyšováním odborného vedení pracovní skupiny.
	<p>Charakteristika realizátorů projektu</p>	<p>Realizátorem projektu je Magistrát města Ostravy (MMO), který je úřadem s hierarchickou strukturou a komplexními vztahy, jedná se o formální organizaci. Projekt byl realizován v šesti městských obvodech, které mají ve vztahu k MMO velkou míru autonomie. Úspěšná implementace projektu tak závisela na vzájemné ochotě spolupracovat, případně dojít ke kompromisům a vyžadovala různé intervence (i politické). Projekt byl realizován ve složitém prostředí různých zájmů, představ a měly na něj vliv postoje městských obvodů, ale i dalších aktérů (především z řad zástupců jednotlivých městských obvodů).</p>

	Řízení a administrace projektu	Tým je rozdělen na dvě části – na sekci řízení a administrace a na sekci výkonu přímé a nepřímé práce se žadateli a zapojenými domácnostmi. Složení realizačního týmu je následující: manažerka projektu, finanční manažerka, administrátorka, metodik, garanti a devět sociálních pracovníků. Struktura realizátorského týmu a jednotlivé kompetence se s ohledem na získané zkušenosti mírně obměňovala a hierarchizovala, což se neobešlo bez komplikací na lidské úrovni. Ne vždy se dařilo stanovovat kompetence členů týmu (od koho žádat metodickou podporu, jaký je rozsah kompetencí sociálních pracovníků apod.), navíc byla potřeba reagovat na vývoj projektu, který měl v mnohém inovativní charakter.
--	--------------------------------	---

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
8. Jaký typ podpory nejčastěji účastníci využívali v rámci projektu a v návazných službách?	Využívané druhy služeb	<p>V rámci projektu probíhala diskuze nad tím, jaká specifika by měla mít sociální práce v rámci sociálního bydlení. Jedním ze základních předpokladů je, že by se podpora domácnosti měla zaměřovat především na zakázky týkající se problematiky bydlení, s ostatními zakázkami by měly být domácnosti odkázány na návazné služby. Zároveň se tím otvírá téma dublování sociálních služeb, protože mnoho potíží, které domácnost řeší, spolu navzájem souvisí. Vystává otázka, jak nastavit specifika práce sociální pracovníce v oblasti bydlení a zároveň zajistit komplexnost řešení problematiky a zamezit dublování sociálních služeb.</p> <p><u>Z dalších služeb spolupracují domácnosti především:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - s organizacemi zaměřujícími se na dluhovou problematiku (především Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva, z. s.); - s odborem sociálně právní ochrany dětí; - s organizacemi zaměřujícími se na podporu při výchově a vzdělávání dětí, služby zaměřující se na děti a mládež (především SPOLEČNĚ-JEKHETANE, o.p.s.); - organizace nabízející potravinovou pomoc.
	Spolupráce účastníků se sociálním pracovníkem / pracovníci projektu, případně s jinou návaznou službou	Ochota spolupracovat se sociální pracovníci organizace závisí i na dřívějších zkušenostech domácnosti s využíváním některé ze sociálních služeb. Domácnosti, které již před zapojením do projektu spolupracovaly s nějakou sociální službou, považovaly spolupráci jako běžnou součást intervence, spolupráce jim nevadila. Neznamenal to, že by se automaticky a aktivně zapojovaly do řešení své obtížné životní situace. Pro některé domácnosti byla spolupráce prostou součástí projektu, povinností, která zástupce domácnosti většinou nijak zásadně neobtěžovala, natož aby kvůli ní ukončovaly účast v projektu. Domácnosti sociální práci obvykle pokládaly za nástroj kontroly placení nájemného a služeb, přestože byly dle svých slov schopny si své povinnosti plnit samy.

		<p>Evaluace zjistila, že po odborné a lidské stránce byly sociální pracovníce klienty vnímány velmi pozitivně. Zapojené domácnosti (klienti) oceňovali empatický přístup, odborné znalosti, ochotu „postavit se“ za domácnosti a hájit jejich zájmy. Zástupci některých domácností uváděli, že užitečná byla možnost telefonické konzultace v případě akutní potřeby a dále možnost doprovodu na instituce. Doprovázení bylo způsobem, jak se při kontaktu s institucemi vyhnout odmítavému přístupu a získat a současně si i ověřit kvalitu poskytnuté rady či informace. Ve chvíli, kdy do řešení vstupovala sociální pracovníce projektu, klientům se zdálo, že je přístup pracovníků instituce empatičtější a profesionálnější.</p> <p style="text-align: center;"><i>„Úřednice jsou vždycky vstřícnější, když přijdu se sociální pracovníci.“</i></p> <p>Zvláštní kapitolou projektu jsou jednočlenné domácnosti či matky samoživitelky, kde sociální pracovníce naplňovala potřebu pravidelného sociálního kontaktu, nebo byla nástrojem pro navázání se na společenské prostředí. Některé z domácností deklarovaly schopnost zajistit si většinu záležitostí samy, pravidelné návštěvy sociální pracovníce však byly důležité z hlediska udržení psychické pohody, podpoření sebevědomí, příležitosti sdílet své starosti a radosti běžného života.</p> <p style="text-align: center;"><i>„Návštěvu sociální pracovníce vítám – přiměje to uklidit a mám si s kým popovídat.“</i></p>
	<p>Využívané sociální dávky</p>	<p><u>Využívány jsou především (seřazeno dle pořadí):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dávky v hmotné nouzi (přibližně ¾ domácností), - příspěvek na bydlení, - příspěvek na dítě, - rodičovský příspěvek, - příspěvek na péči, - příspěvek na mobilitu.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
<p>9. Jak jsou účastníci programu spokojeni v jednotlivých typech bydlení?</p>	<p>Spokojenost účastníků s kvalitou bydlení v místě</p>	<p>Za negativní domácnosti pokládaly to, že si nemohly trvalé bydliště v sociálním bytě zřídit dříve než po šesti měsících od podepsání smlouvy (tato skutečnost byla domácnostem předávána jako doporučení, protože takovéto nastavení není z legislativního hlediska obhajitelné). Realizátoři projektu vyjednali s úřadem práce, že byl domácnostem vyplácen doplatek na bydlení i přesto, že neměli vyřízeno trvalé bydliště na dané adrese a nedostávali příspěvek na bydlení. Pro domácnosti pobírající dávku byla tato situace finančně nevýhodná. Stejně tak bylo domácnostem doporučováno, aby neuzavíraly smlouvy s alternativními dodavateli energie a plynu – i zde se sice jednalo o jednu z podmínek využívání sociálního bytu, která byla podávána ve formě doporučení.</p> <p>Evaluace zjistila, že:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Většina domácností (93 %) byla v sociálním bydlení spokojena. (viz graf 6), 3 % domácností spojena nebyla a pro 2 % se spokojenost s bydlením nijak nezměnila. - Většina domácností (93 %) považovala nové bydlení za kvalitnější než bydlení předešlé. (viz graf 7). 4 % domácností uvedly, že bydlení kvalitnější nebylo a pro 3 % domácností se kvalita nezměnila. (viz graf 7) Tato stanoviska souvisela s tím, že domácnost dříve bydlela v kvalitním, avšak cenově nákladném bydlení. Méně spokojené byly také domácnosti, které se nastěhovaly do sociálně vyloučené lokality, ačkoliv dříve v takovéto lokalitě nebydlely a byly konfrontovány s negativy zdejšího žití. Rovněž byly do projektu zapojeny domácnosti, které nebyly spokojené s tím, že se sociální bydlení nalézá na sídlišti, případně že se v okolí vyskytuje větší množství romských rodin. <p style="text-align: center;"><i>„Je tu klid, možná až moc, ale je to lepší než kravál na ubytovně.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Tak samozřejmě, že je to lepší. V zimě jsem byl celý den zalezlý pod peřinou, vodu jsem chodil krást do hospody, tam jsem si dal jedno pivo a furt dokola četla jedny noviny, abych tam mohl být co jak nejdéle.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Děti už se nebojí spát sami, dřív vždycky spaly jen se mnou v místnosti, nechtěly jinde a teď jsou u sebe v pokoji. Cítím se bezpečněji a mám jistotu, že třeba nebude doma zima. Tam jsem topila v krbu, a když nebylo dřevo, byla zima.“</i></p>

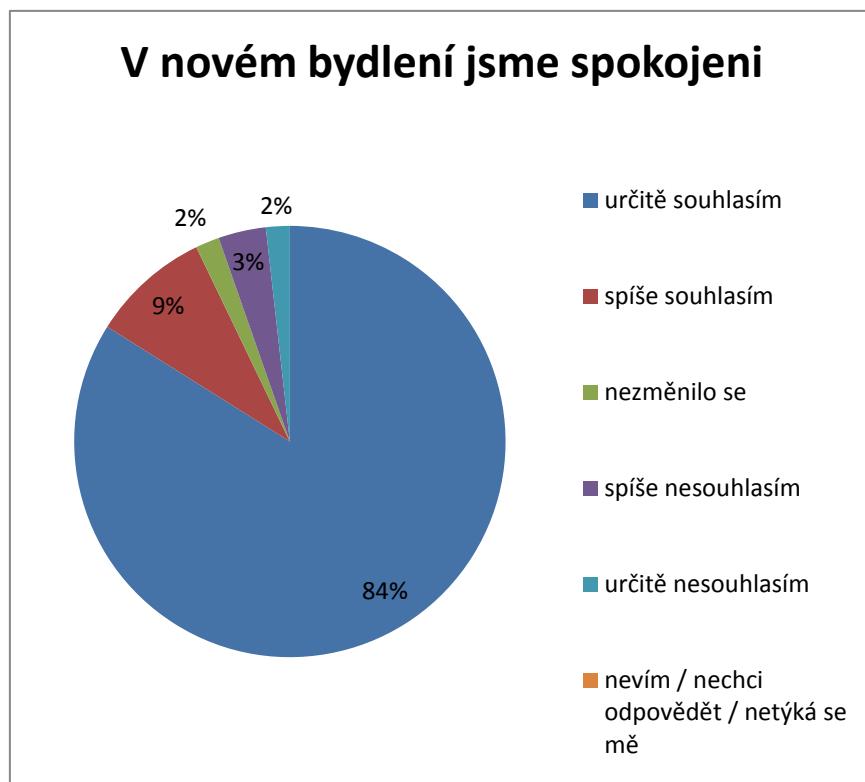
	<p><i>„Je to prostě sídliště, a je tu moc Romů, ale ti jsou vlastně už všude, to si člověk nevybere.“</i></p> <p><i>„Poblíž je ubytovna, kde jsou feťáci. Pro děcka tu nic není, hřiště je daleko.“</i></p> <p><i>„V předchozím bydlení bylo vše blízko, prostředí bylo hezčí. Ale bydlení je bydlení.“</i></p> <p><i>„Děti jsou tu hlavně spokojené, mají svůj prostor, pokoj. Všichni tu máme svůj koutek.“</i></p> <p><i>„Tak to se nedá srovnat. Tady je to celé hezké, opravené, žádné plísně, na chodbách pořádek, klid.“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Většina domácností (94 %) pokládala sociální bydlení za finančně dostupné. 5 % domácností je za finančně dostupné neoznačilo a pro 2 % se na finanční dostupnosti nic nezměnilo. (viz graf 8) Pro některé byl nájem vyšší ve srovnání s předchozím bydlením, které bylo sice menší, ale levnější, což mělo značný dopad na hospodaření domácnosti. - Více než dvě třetiny domácností (67 %) měly dostatek financí na pořízení základního vybavení bytu. 4 % domácností dostatek financí neměla. Bylo pro ně obtížné koupit si základní nábytek či elektrické spotřebiče, což v důsledku rodiny frustrovalo, jiné braly zvýšené náklady za součást zabydlování a fakt. Sociální pracovníce projektu pomáhaly domácnostem s nalezením cenově dostupného vybavení. Pro jiné domácností nebyl problém si zařídit bydlení nábytkem podle vlastní představy, a to včetně kuchyňské linky. Z toho vyplývá, že individuální možnosti jednotlivých domácností se značně liší a je potřeba je umět dobře v počátku vyhodnotit. Velkou roli hraje příležitost využít pomoc vlastní sociální sítě domácnosti. Pokud má domácnost možnost získat finanční a materiální podporu od příbuzných či známých, je na tom lépe. Nejhůře na tom jsou domácnosti matek samoživitelek a domácnosti s mnoha dluhy. Hodnocení vlastní ekonomické situace se lišilo i mezi domácnostmi s obdobnými příjmy na osobu. Vnímání finanční a materiální situace záviselo nejen na výši příjmů a výdajů na bydlení, ale také na výši dluhů, které domácnost splácela (část domácností své dluhy nesplácela, protože nechtěla zhoršovat svou aktuální finanční situaci) a na struktuře výdajů, které domácnost považovala za nezbytné, popřípadě na schopnosti hospodařit. <p><i>„My už měli všechno z předchozího bydlení, takže s tímhle jsme problém neměli.“</i></p>
--	---

	<p><i>„Zařizujeme postupně, šetříme. To hlavní už máme – máme na čem spát, děcka mají vybavení pokoje, to je hlavní.“</i></p> <p><i>„Hodně mi pomohli rodiče, půjčili nějaké peníze, něco sami koupili. Tuhle pohovku mi dal bratr, je starší, ale pořád hezká.“</i></p> <p><i>„No, všechno ještě není tak jak bych si představovala, ale to prostě nejde naráz. Postupně nakupujeme, něco hledám přes internet, zadarmo, je tam toho hodně.“</i></p> <p><i>„Spoustu mi toho dali známí, hned jak se dozvěděli, že se stěhuju. Přivezli mi to sem, to jsem ráda, nevím, jak bych to tahala sama. A zbytek jsem postupně dokoupila. Co potřebuju, to mám.“</i></p> <p><i>„Při zvládnání finanční situace mi hodně pomáhá mamka, sama bych to nezvládla.“</i></p> <p><i>„Obávám se, jak budu vycházet, až nám zvýší nájem. Už teď mě hodně podporuje mamka.“</i></p> <p><i>„Finanční situaci zvládám jen díky podpoře sestry.“</i></p> <p>- Domácnosti z hlediska hodnocení jednotlivých aspektů bydlení (viz graf 10) nejlépe hodnotily dostupnost základních služeb (89 % domácností hodnotila za 1 či 2), sousedské vztahy (84% domácností hodnotila za 1 či 2) a vybavení bytu (rovněž 84 % domácností hodnotila za 1 či 2). Část domácností, napříč jednotlivými městskými obvody (12,5 %) hodnotila negativně technický stav bytů – dle nich je patrné, že provedené úpravy byly provedeny nekvalitně. Zde však očividně chybí poznatek z běžných bytů, které nebývají před předáním dalšímu nájemníkovi většinou vůbec opravované. Zástupci některých domácností pak považovali rovněž kvalitu vybavení za nedostatečnou – linka s málo úložnými prostory, stará oprýskaná vana apod. I zde však dle všeho chybí srovnání se skutečností, že běžné obecní byty nebývají například linkou vybaveny vůbec. Na druhou stranou některé domácnosti uváděly, že hlavním problémem, se kterým se v bytě potýkají, jsou především špatně těsnící okna, protékající vana či záchod, padající omítka apod.</p> <p><i>„Tak byt je moc hezký, vše je opravené, nová linka.“</i></p> <p><i>„Je fajn, že ty byty byly očividně opravované, bylo vymalováno, uklizeno.“</i></p>
--	---

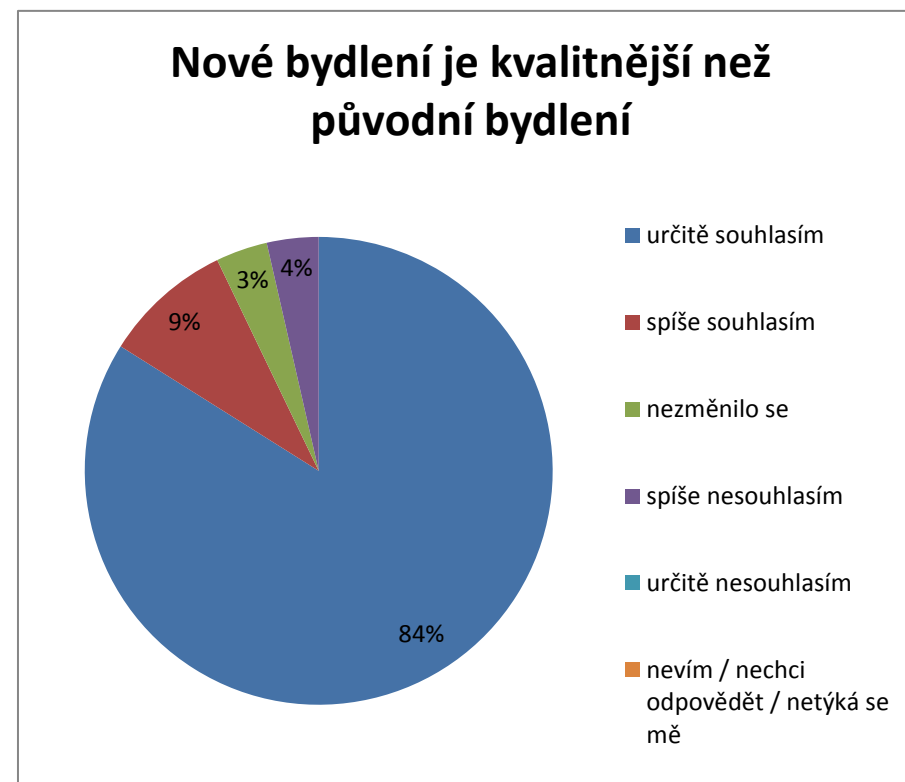
		<p><i>„Jako barák je děs, ale byt samotný je opravený, je tu pěkná nová linka, vymalováno.“</i></p> <p><i>„Tak škola je hned vedle, vidím, jak jde holka do školy.“</i></p> <p><i>„V bytě byla špatně vyřešená přípojka na pračku, museli jsme si ji sami zařizovat.“</i></p> <p><i>„To hřiště pod barákem je hodně super. Nebojím se syna poslat samotného ven, vidím na něho.“</i></p> <p><i>„Tady je všechno kousek, zastávka, obchod, kino. Na to si stěžovat nemůžu.“</i></p> <p><i>„Koupelna je špatně vyřešená, není kam dát pračka. Při předávání byl špinavý sporák.“</i></p> <p><i>„Podepsala jsem při převzetí protokol, že je zde vše v pořádku, ale není. Bojím se, že to pak budu muset hradit.“</i></p> <p><i>„Tvrдили, že je to po rekonstrukci, ale spoustu jsem si toho musel sám opravit, znovu vymalovat, omítka se odlupovala.“</i></p>
	<p>Spokojenost účastníků se spoluprací se sociálním pracovníkem / pracovnící a s její intenzitou a kvalitou</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Všechny domácnosti (100 %) hodnotily podporu ze strany sociální pracovnice pozitivně. Můžeme hovořit o absolutní spokojenosti s kvalitou jejich práce. Zástupci domácnosti považovali sociální pracovnice za odbornice, které jsou zároveň empatické, oceňovali, že je můžou v případě potřeby telefonicky kontaktovat. Toto sdělení může být v rozporu s tím, že část domácností zároveň vnímala sociální pracovníci především jako osobu kontrolující pravidelný příjem, popřípadě se domnívala, že jim sociální pracovnice nejsou s to pomoci s jejich obtížnou situací. Kritika zde však nesměřuje k samotné kvalitě a odbornosti práce sociálních pracovníků projektu, ale ke skutečnosti, že je spolupráce se sociální pracovnící povinnou součástí získání sociálního bydlení i u všech domácností. Především jako kontrolu placení nájemného tak vnímají pravidelné návštěvy sociální pracovnice ty domácnosti, které dle svých slov nepotřebují žádnou podporu, nemají problém s pravidelným placením nájemného, ani sousedské spory, jsou schopny zajistit si každodenní záležitosti. Většinou se jedná o domácnosti, pro které bylo hlavní překážkou pro získání bydlení vysoké nájemné či kauce či se opakovaně setkávaly s diskriminačním přístupem vlastníků bytů. Dále pak část domácností hodnotí samotnou práci a přístup sociálních pracovníků jako profesionální, avšak domnívají se, že jim sociální pracovnice nemohou s jejich situací pomoci, protože jejich hlavním vnímaným problémem je nedostatek financí.

	<p style="text-align: center;"><i>„Sociální pracovnice je za jedna. Zařídí, vyřeší, je rychlá.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Co slíbí, to udělá. Můžu se na ni spolehnout.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Tak to nevím, jak bych bez ní vůbec něco řešila. Já se v ničem nevyznám, nevím, jak bych to bez ní dala.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Je to moc milá slečna a ví, co dělá.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Sociální pracovnice má ode mě za jedna. Milá, chytrá. Víc takových lidí, co se zajímají o druhé, pomáhají jim.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Nevadí mi, že tu chodí, ale nevím, s čím by mi mohla pomoci. Zkontroluje si, že platím nájem, popovídáme si.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Když jsem potřebovala, doprovodila mě, poradila, kam zajít, kam zavolat.“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Domácnosti využívaly sociální pracovnice nejčastěji za účelem poradenství (64 %). Méně často se jednalo o doprovody (26 %) a aktivizační činnosti (10 %). (viz graf 11) Nejvíce domácnosti využily podporu při jednání s institucemi (33%), dále při zajištění dávek hmotné nouze sociálních dávek, invalidního důchod apod. (30%), vyřešení dluhů a exekucí (20%), při hledání zaměstnání (12%) a při nastavování rozpočtu (5%). Evaluace dále zjistila, že pro přibližně desetinu domácností jsou návštěvy sociální pracovnice důležitou formou psychické podpory a možnost jak sdílet každodenní starosti. - Až na dvě domácnosti, z nichž jedna by chtěla nižší a druhá vyšší míru podpory, byly domácnosti s intenzitou sociální práce spokojené (96,5 %).
--	---

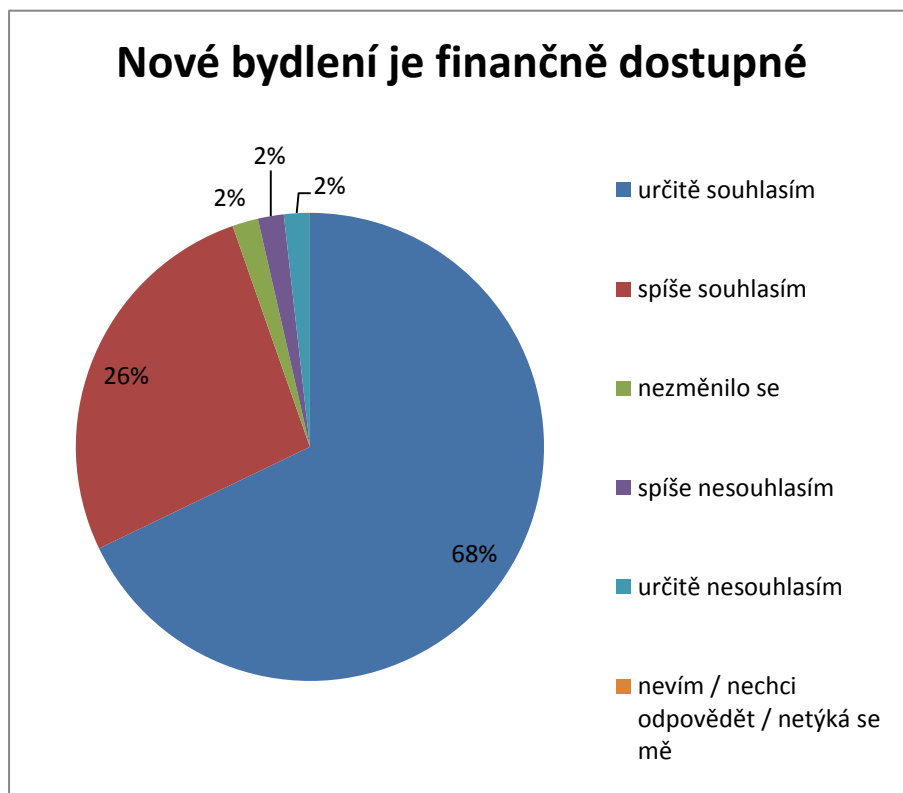
Graf č. 7



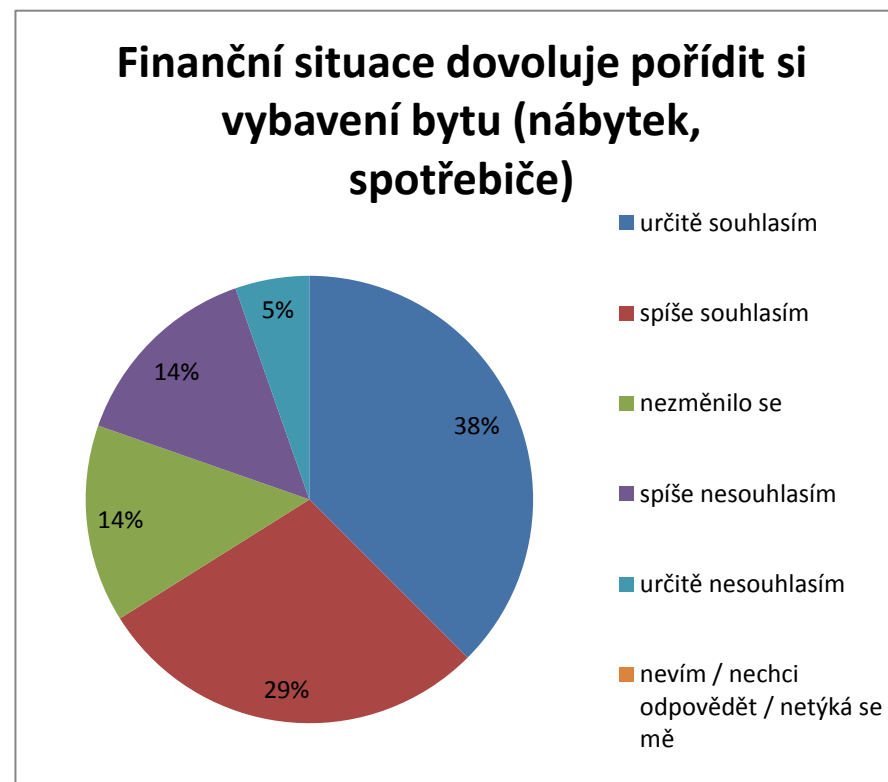
Graf č. 8



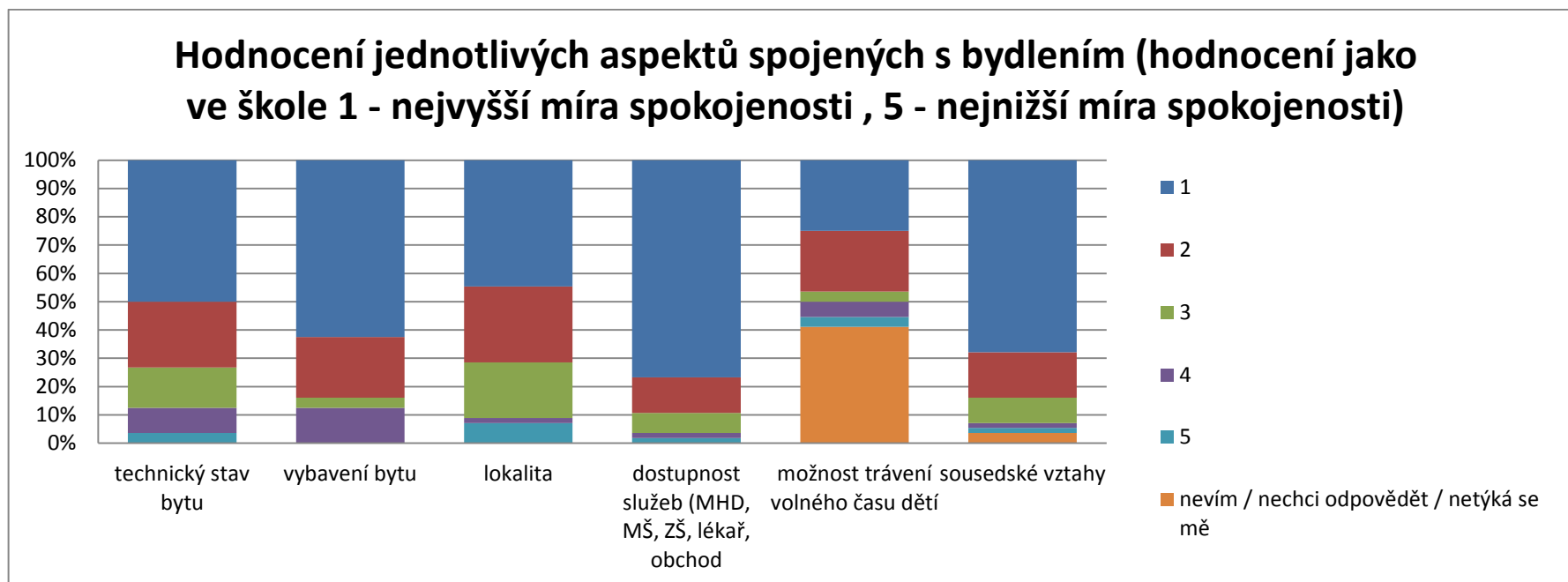
Graf č. 9



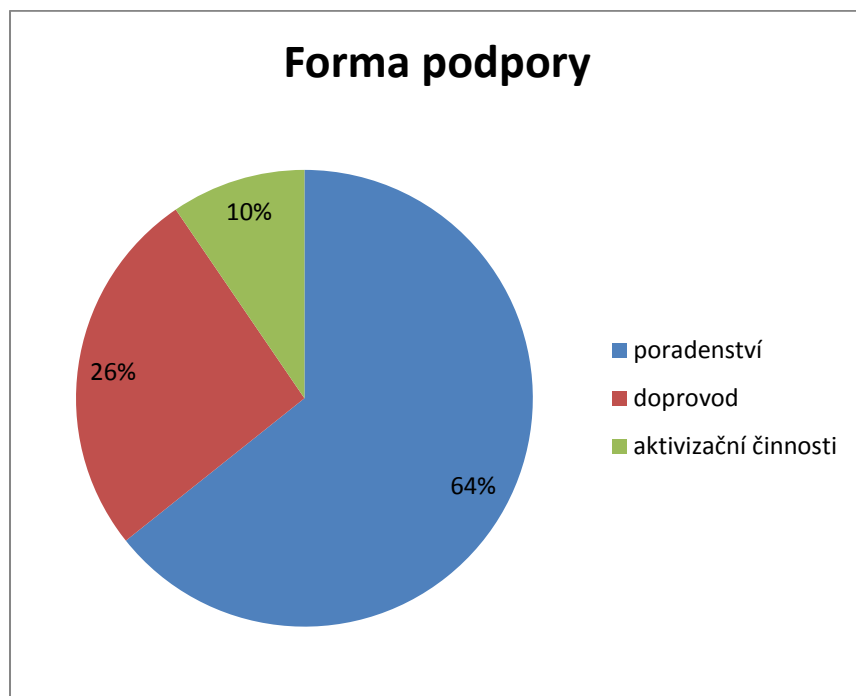
Graf č. 10



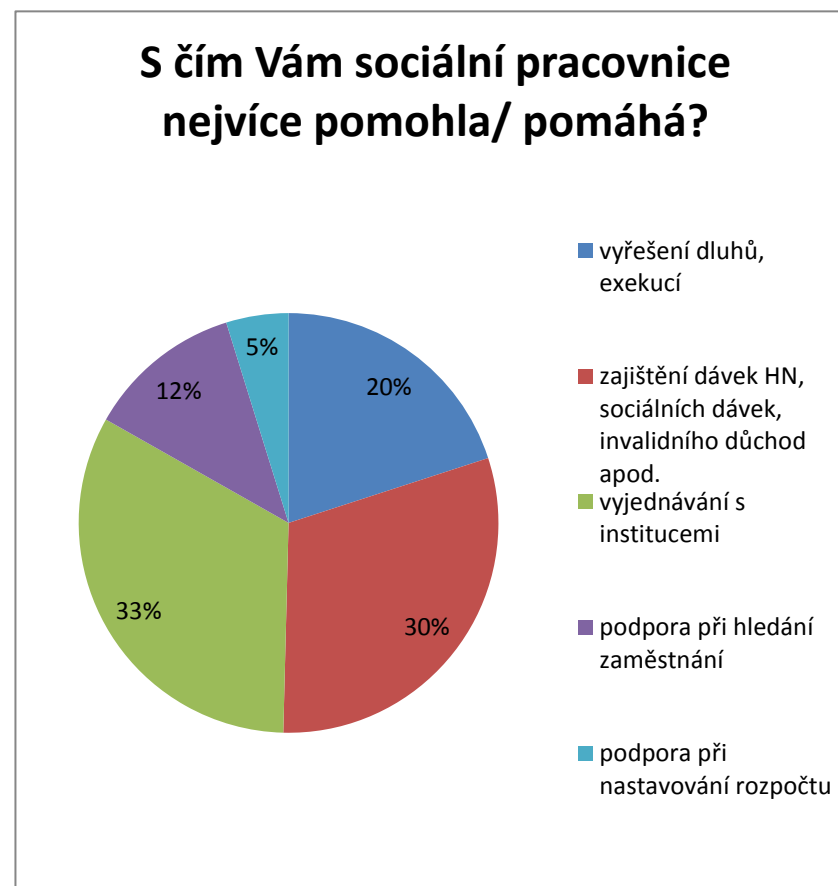
Graf č. 11



Graf č. 12



Graf č. 13



Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
10. Jak ovlivňuje intenzita sociální práce úspěšnost klientů v bydlení?	Vztah mezi intenzitou sociální práce a schopností udržet si bydlení v rámci projektu	V prvních třech měsících po nastěhování probíhala ze strany sociálních pracovníků projektu intenzivní podpora směřující k zjištění hlavních potřeb domácností a finanční, bytové a rodinné stabilizaci. Z počtu intervencí poskytnutých jednotlivým domácnostem však vyplývá, že intenzita sama o sobě nehraje hlavní roli ve schopnosti udržet si bydlení. Většině domácností, kterým hrozila ztráta bydlení, byla poskytována intenzivní podpora, zatímco domácnostem, které si bydlení udržely 24 a více měsíců byla poskytována menší míra podpory. Je otázkou, nakolik by musela být propojena intenzivní podpora s dostatečnou časovou délkou působení. Také u domácností v krizovém bydlení se jeví doba šesti měsíců pro stabilizaci jako velmi krátká.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
11. Jak se v čase vyvíjelo zaměření a intenzita sociální práce s klienty?	Časová osa průběhu sociální práce v rámci projektu	V prvních třech měsících od podepsání smlouvy probíhala intenzivní podpora ze strany sociální pracovníce projektu. Následně byla intenzita spolupráce přizpůsobená potřebám domácnosti, minimální míra podpory byla stanovena na jedno setkání měsíčně. I v případě minimální podpory docházelo k telefonickému ověřování aktuální situace a potřeb. K navýšení intenzity docházelo ve chvíli, kdy klientovi hrozila ztráta bydlení, ať už z důvodu neplacení nájmu nebo stížností ze strany sousedů. Analýza intervencí a jejich pohybu v čase pak ukázala, že u většiny domácností, které si neudržely bydlení, se snižovala míra přímé podpory, zároveň měla intenzita podpory poměrně nerovnoměrný průběh, v průběhu měsíců intenzita přímé podpory značně kolísala. Zároveň u většiny těchto domácností převažovala nepřímá podpora, a to jak počtem intervencí, tak celkovou časovou dotací věnovanou nepřímé podpoře. Důvodem je především snižující se motivace, ochota domácností řešit svou obtížnou životní situaci společně se sociální pracovníci (nedodržování termínů stanovených schůzek).

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
<p>12. Jaká kapacita sociálních pracovníků je optimální pro zajištění potřeb klientů v jednotlivých typech bydlení?</p>	<p>Optimální počet sociálních pracovníků projektu a výše úvazku v jednotlivých typech bydlení s ohledem na zajištění potřebné efektivity sociální práce</p>	<p>Optimální počet sociálních pracovníků / pracovnic projektu by měl záviset na počtu zabydlených domácností a intenzitě podpory (v rámci projektu tedy dle toho, zda jsou domácnosti v sociálním bydlení s vyšší mírou podpory nebo v dostupném bydlení s nižší mírou podpory. Přitom je potřeba počítat s tím, že v prvotní fázi (cca první 3 měsíce) je většinou potřeba intenzivnější podpory, kterou je následně možno s ohledem na potřeby domácnosti snížit. Sociální pracovníce / pracovník projektu by však měl /a zároveň pružně reagovat ve chvíli, kdy domácnost potřebuje akutně vyšší míru podpory.</p> <p>Sociálně pracovníce nebyly v rámci projektu rozděleny dle typu bydlení, přiřazování klientů probíhalo především na základě jednotlivých městských obvodů. Mnoho času zabralo pracovnícím dojíždění za jednotlivými domácnostmi, doba dojíždění tak byla minimalizována přidělováním domácností jednotlivým pracovnícím dle místa bydliště.</p> <p>K 1. 1. 2019 bylo do projektu zapojeno devět sociálních pracovníc, z toho osm na pracovní smlouvu (1,0 úvazek / osoba) a jedna na dohodu o pracovní činnosti (0,5 úvazek). Počet domácností (klientů) na jednu pracovníci, která se na plný úvazek věnuje převážně práci s klienty, se pohybuje od 11 do 18. Aktuální kapacita se s ohledem na počet vykázaných hodin přímé a nepřímé podpory klienta jeví jako zcela dostatečná.</p>

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
<p>13. Jak jsou nastavena opatření směřující k nápravě selhání a jaká je jejich účinnost?</p>	<p>Zpracování opatření podporujících udržení si bydlení a případnou práci s riziky v metodice sociální práce</p> <p>Zpracování postupů při riziku neudržení si bydlení v rámci výkonu sociální práce</p>	<p>Těžištěm spolupráce sociální pracovníce a zabydlené domácnosti je individuálně nastavená intenzita spolupráce reflektující situaci dané domácnosti – tato reflexe představuje opatření směřující k podpoře udržení si bydlení.</p> <p>Dalším opatřením je funkčně nastavený monitoring úhrad nákladů souvisejících s bydlením – nikoli v kontrolní rovině, ale v rovině prevence vzniku dluhu na nákladech na bydlení. Důležité je nastavení tohoto procesu v rámci konkrétní spolupráce s domácností a tematizace nákladů na bydlení a jejich úhrady. Sociální pracovník/pracovnice se zaměřuje na úhrady nákladů perspektivou podmínky vedoucí k udržení si bydlení a tím naplnění cíle spolupráce.</p> <p>V rámci projektu nevznikl dokument, ve kterém by bylo explicitně uvedeno, jak postupovat v případech, kdy domácnosti hrozí ztráta bydlení.</p> <p>V praktické rovině dochází k navýšení intenzity spolupráce, kazuistickým seminářům, v konkrétních případech byla svolána případová konference.</p>

	Průběžná identifikace rizik selhávání a reakce na ně	<p>Sociální pracovnice každý měsíc zjišťovaly, zda domácnost uhradila nájem a služby spojené s bydlením, zároveň zjišťovaly finanční situaci domácnosti (domácnost spolu se sociální pracovníci vyplňovala dokument mapující finanční situaci domácnosti, je však potřeba zmínit, že údaje vycházejí především z informací sdělených samotným klientem, jejich pravdivost se nijak neověřuje). Sociální pracovnice tak byla schopna zavčas podchytit situaci domácnosti ve chvíli, kdy docházelo k opoždění platby či nebyl nájem uhrazen vůbec. Sociální pracovnice se zaměřila na zjištění příčin neplacení, společně s domácností hledala možná řešení. V průběhu projektu došlo k nastavení spolupráce se zástupci městských obvodů, realizátoři projektu byli včas informováni o případných stížnostech ze strany sousedů.</p> <p>Sociální pracovnice mohly konkrétní témata probírat na společných poradách, kde bylo možné s dalšími kolegyněmi a členy realizačního týmu nastavit postup, který měl vést k vyšší podpoře směřující k udržení si bydlení a minimalizování rizik vedoucích ke ztrátě bydlení.</p>
--	--	---

Evaluační otázka	Podotázky	Ukazatele	Odpověď
14. Jaká je odezva ze sousedství účastníků v jednotlivých typech bydlení a jak na ni reagují sociální pracovníci?	Jaké jsou reakce ze strany ostatních nájemníků?	Případné stížnosti ze strany dalších nájemníků	<p>V průběhu projektu byla na 20 domácností podána alespoň jedna stížnost, z toho jedna petice. Petice byla vyhodnocena jako neoprávněná, domácnosti bylo nabídnuto jiné bydlení, které tato nakonec přijala. Dle slov domácnosti se však sousedské vztahy nezlepšily ani v novém bydlení, sousedé si i nadále stěžovali na hluk působený dětmi a časté návštěvy příbuzných.</p> <p>Podle sociálních pracovnic byla část stížností oprávněná a týkala se zejména zvýšeného hluku. Nicméně především v domech, kde je sousedům známo, že je daný byt sociální, bývá část stížnosti založena na předsudcích, předpokladech o možném o problémovém chování domácnosti a domácnost je více pozorována svým okolím.</p>
		Zástupci cílové skupiny se potýkají s nevraživostí či negativním přijetím ze strany ostatních nájemníků.	<p>Jak je uvedeno výše, část domácností se domnívá, že stížnosti vůči nim plynou z předsudků a předem očekávaného chování. Zástupci některých domácností patřících k romskému etniku se pak obávají, aby nebyli posuzováni stejně jako jejich „<i>nevhodně se chovající</i>“ sousedé, ačkoliv sami řádně hradí nájem, nejsou hluční, dodržují domovní řád apod.</p> <p><i>„Ted' se hlavně bojím, že mi neprodlouží smlouvu. Sousedi sepisují petice na jiné Romy, co tu v baráku dělají bordel, neumí se chovat. A většinou prostě berou všechny Romy stejně.“</i></p> <p><i>„Myslím si, že jim prostě vadí, že jsme Romové. Já mám dceru vychovanou, je tu klid, večer pomalu šeptáme, ale stejně si stěžují.“</i></p>
		Vliv postojů	Většina domácností hodnotí vztahy se sousedy jako neutrální či pozitivní. Domácnosti shodují se na

		sousedů na spokojenost s bydlením	<p>tom, že se sousedy příliš vztahy nenavazují, mají dle svých slov rádi svůj klid, bojí se pomluv, nevidí v navazování sousedských vztahů žádné přínosy. Tyto domácnosti jsou buď orientovány především na udržování užších a kvalitních vztahů s rodinnými příslušníky, popřípadě mají vlastní okruh známých a jiné nevyhledávají. I část domácností, které zmiňují ztrátu svých známých z původního bydlení, dodává, že pro ně není primární navazování nových vztahů. Změna (sociálního) prostředí však pro ně znamenala omezení či ztrátu předchozích kontaktů.</p> <p>Zástupkyně jedné z domácností uvedla, že špatné sousedské vztahy (neodůvodněné stížnosti) jsou pro ni zdrojem nejistoty a neochoty více se zabydlovat (zútulňování prostoru, nákup vybavení apod.), protože si stále není jistá, jak dlouho bude moci v bydlení zůstat, zda se i s rodinou nebude muset vrátit zpět na ubytovnu. Jedna z domácností se pak obává možné ztráty bydlení kvůli romským sousedům, kteří nerespektují domovní řád. Zástupci této domácnosti se taktéž považují za Romy a obávají se, aby nebyli sousedy posuzováni stejně jako „problémoví sousedé“.</p> <p>Některé domácnosti přicházející z ubytoven sdělily, že by sice sousedské vztahy navazovat chtěly, cítí však určitou sociální bariéru mezi sebou a sousedy. Nejsou běžné obvyklé způsoby komunikací se sousedy, panují obavy z oslovování sousedů a nejistota v tom, zdali a jak vztahy vytvářet.</p> <p>Část domácností, především zapojených jednotlivců, se seznámila s jinými domácnostmi zapojenými do projektu, které bydlí ve stejném vchodě či na stejné ulici. Tito jedinci se často (sic pouze letmo) znali již z předchozího bydlení.</p> <p style="text-align: center;"><i>„S nikým se nevybavuju. Ani tady není nikdo, kdo by fungoval jako soused.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Sousedí si stěžovali na kouření. To byla úplně zbytečná stížnost, stačilo přijít nejprve za námi, ne hned na úřad.“</i></p> <p style="text-align: center;"><i>„Nevím, co bych s nimi řekla, je to jiné. Prostě je to jiné než na ubytovně, to jsou jiní lidi.“</i></p>
	Jaké jsou příčiny případných negativních reakcí ze strany ostatních nájemníků?	Případné stížnosti ze strany dalších nájemníků Identifikace příčin	<p>Většina stížností se týkala hluku či nevhodného chování nájemníků v sociálním bydlení.</p> <p><u>Identifikace příčin:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - více dětí v domácnosti v domech, kde dříve nebyli sousedé zvyklí na přítomnost dětí a zvýšený hluk jimi způsobený; - předsudky, očekávané chování; - přistěhování nového člena domácnosti, napjaté či narušené vztahy v domácnosti; - obtíže se zvládnutím výchovy dětí; - závislost na návykových látkách.

	Jak sociální pracovníci a pracovníce reagují na případné negativní ohlasy ze strany dalších	Zpracování postupu při stížnostech v metodice sociální práce	Stížnosti přijímají městské obvody, které poté informují sociální pracovníci spolupracující s domácnostmi. S domácnostmi řeší stížnosti sociální pracovníce, v případě domluvy s klientem pomáhá situaci mediovat. V průběhu tohoto procesu je zapojen do řešení i městský obvod.
		Způsob řešení konkrétních stížností během realizace projektu	<ul style="list-style-type: none"> - Domácnosti si sousedské spory vyřešily vlastními silami, se sousedy se domluvily, nastavily si pravidla soužití. - Sociální pracovníce zjišťovala příčiny stížnosti – komunikovala se zástupci domácnosti a sousedy, bylo hledáno řešení přijatelné pro všechny strany. - Ve dvou případech bylo domácnosti nabídnuto jiné bydlení v rámci projektu.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
15. Jaké podoby přímé práce vykazovaly největší účinnost?	Zapojené domácnosti, které si udržely bydlení, popřípadě si našli standartní bydlení mimo projekt	V rámci projektu se neevidovaly konkrétní podoby přímé práce, tento údaj tudíž nelze kvantifikovat či analyzovat a zjistit, jaká konkrétní podoba přímé práce vykazovala největší účinnost. Zároveň z rozhovorů se sociálními pracovníci projektu vyplývá, že s domácnostmi se pracuje dle aktuální situace a sociální pracovníce tedy využívají takové podoby přímé práce, které odpovídají nastaveným cílům, zjištěným potřebám.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
16. Jaké podoby podpory (sociální, psychologická a materiální) cílová skupina potřebuje k tomu, aby intervence	Zjištěné potřeby cílové skupiny	<p>V počáteční fázi (přibližně první tři měsíce po ubytování) potřebuje domácnost především podpořit při zajišťování sociálních dávek a při jednání s institucemi (zapojení elektřiny apod.). Část domácností (přibližně ¼) následně využívá možnost zajistit si s pomocí sociální pracovníce levné základní vybavení bytu, popřípadě vyřídit si mimořádnou okamžitou pomoc. Z důvodu opožděné výplaty prvních dávek využívá přibližně jedna desetina domácností potravinové banky.</p> <p>V následující fázi řeší domácnosti především to, jakým způsobem stabilizovat svou finanční situaci a nastavit měsíční rozpočet, jak hradit dluhy nebo nalézt zaměstnání.</p> <p>Především pro domácnosti jednotlivců či matek samoživitelek bylo zásadní potřebou zajištění pravidelného sociálního kontaktu, který byl často zajišťován pravidelnou spoluprací se sociální pracovníci (nejedná se však o primární úkol sociální pracovníce v oblasti bydlení).</p>

<p>programu byla účinná?</p>	<p>Identifikované kontextuální vlivy (vnější i vnitřní)</p>	<p>Vnější:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diskriminace na trhu s bydlením, - dostupnost kvalitního a odpovídajícího bydlení, - přijetí či nepřijetí ze strany sousedů, - nastavení pravidel pro prodloužení nájemní smlouvy, - nabízení alternativního dodavatele energií, - nastavení systému oddlužení, - sociální síť (podpora ze strany blízkého okolí nebo naopak ohrožení ztrátou bydlení kvůli nastěhování příbuzných), - přítomnost malých dětí v domácnosti. <p>Vnitřní:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vzdělání, - míra finanční gramotnosti, - míra zadlužení, - motivace k udržení si bydlení, - finanční stabilita domácnosti (schopnost zajistit si vybavení bytu apod.), - míra narušení či stability rodinných vztahů, - zkušenost se standardním bydlením, - adaptace na nestandardní podmínky substandardního bydlení, - míra orientace v zařizování každodenních záležitostí.
-------------------------------------	---	---

<p>Evaluační otázka</p>	<p>Ukazatele</p>	<p>Odpověď</p>
<p>17. Reaguje přímá práce dostatečně na aktuální potřeby cílové skupiny?</p>	<p>Identifikované reálné potřeby</p>	<p>Do projektu vstupují domácnosti s různou historií i aktuální situací, od čehož se odvíjí také jejich potřeby. Pro zapojené domácnosti je základní potřebou stabilizace finanční, bytové a rodinné situace, což je zároveň identifikováno jako vzájemně se doplňující faktory. K dosažení této stabilizace je pak potřeba poskytnout ze strany sociální pracovnice / pracovníka projektu zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> - podporu při zajišťování administrativních úkonů (získání dávek hmotné nouze apod.), - podporu při nastavování měsíčního rozpočtu, - podporu při hledání zaměstnání, - podporu při řešení dluhů, - podporu při výchově a vzdělávání dětí, - podporu pro posilování vztahů mezi členy rodinného systému,

		- podporu při hledání návazného odpovídajícího bydlení u rodin v krizovém bydlení.
	Soulad výkonu sociální práce s potřebami cílové skupiny	<p>Každá domácnost má vypracovaný individuální plán, který je průběžně vyhodnocován. Individuální plán vypracovává sociální pracovnice projektu společně se zástupci domácnosti a měl by odrážet aktuální potřeby a cíle domácnosti.</p> <p>Z evaluačních rozhovorů s domácnostmi vyplývá, že tyto jsou s prací sociálních pracovnic spokojeny, nedomnívají se, že by byly tlačeny k cílům, které jim nejsou vlastní (neodpovídají jejich potřebám). Některé domácnosti, které si bydlení neudržely, byly skeptické vůči účinkům sociální práce, protože není v silách sociálních pracovníků pomoci vyřešit akutně špatnou finanční situaci (nedostatek financí na pokrytí základních potřeb v danou chvíli).</p> <p>Problematickým je pocit osamění některých členů domácností způsobený ztrátou kontaktů s dříve přirozeným prostředím např. ubytovny (jak je již uvedeno výše, domácnosti se domnívají, že kvůli získání bydlení už zcela nezapadají do dřívější sociální skupiny, nejsou však ani plnohodnotnou součástí pomyslné nové sociální skupiny běžného bydlení).</p> <p><i>„Vůbec nevím, co bych bez sociální pracovnice dělala. Já sama se v ničem nevyznám, kdyby mi nepomohla, tak fakt nevím.“</i></p> <p><i>„Tak jako nevdá mi, že tu chodí. Je to milá paní. S čím potřebuju pomoc? To asi s ničím. Ale jsem rád, když přijde.“</i></p> <p><i>„Jo, tak když potřebuju s něčím pomoc, tak ji můžu kdykoliv zavolat. Ty návštěvy, no někdy je toho moc, s děckama do školy, pak ze školy, ne vždycky to vyjde.“</i></p> <p><i>„Tak nikdy jsem takhle se sociálkou nespolečně pracovala, tak nevím, co bych po ni měla chtít. Všechno si dovedu zařídit. Ale tak chápu, že sem chodit musí. Jako nevdá mi to.“</i></p>

Evaluační otázka	Evaluační podotázka	Ukazatele	Odpověď
18. Jaká byla míra úspěšnosti nalezení si běžného bydlení pro	Jaké byly příčiny úspěchu či neúspěchu při hledání standardního návazného	Počet domácnosti v krizovém bydlení, které do šesti měsíců našly	<p>Šest domácností se z krizového bydlení přesunuly do bydlení sociálního. Dvěma z těchto domácností nebyla prodloužena nájemní smlouva v sociálním bydlení z důvodu neplacení nájemného a stížností ze strany sousedů (hlučné chování), jedna domácnost se rozhodla bydlení v sociálním bytě ukončit z důvodu nevyhovující lokalizace bytu; tři domácnosti si bydlení udržely i po skončení projektu.</p> <p>Dalším domácnostem se až na jednu výjimku nepodařilo najít adekvátní bydlení, vrátili se do bydlení substandardního. Důvodem byla většinou nízká míra vlastní aktivity zapříčiněná mimo jiné mnoha</p>

cílovou skupinu opouštějící krizové bydlení?	bydlení?	standardní bydlení mimo projekt.	problémy, se kterými se domácnosti potýkaly, včetně omezených finančních možností.
		Příčiny nalezení či nenalezení si standardního bydlení po uplynutí nájemní doby v krizovém bydlení.	Příčiny nenalezení si standardního bydlení: <ul style="list-style-type: none"> - multiproblémové domácnosti (kumulace problémů), - nízká vlastní aktivita a motivace při hledání návazného bydlení, - závislosti na návykových látkách, - omezené finanční možnosti (jeden člen domácnosti sankčně vyřazen z ÚP, domácnost žila jen ze sociálních dávek druhé osoby), - exekuce a díky těmto nízká motivace k udržení si zaměstnání, které nevede ke zlepšení finanční situace (např. našetření si na kauci), - slabá sociální síť, omezená nebo žádná možnost materiální, finanční či psychické podpory ze strany okolí.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
19. Jak se během projektu vyvíjela metodika sociální práce s klienty v systému sociálního bydlení a reagovala na nabývané zkušenosti?	<p>Metodika sociální práce se neustále vyvíjí</p> <p>Zpracovávání nabývaných zkušeností</p>	<p>Metodika sociální práce vznikala až v samém závěru projektu, kdy bylo možné analyzovat získaná data a vyhodnotit zkušenosti. Akční plán pak jako jednu z priorit uvádí dokončení metodiky sociální práce specializované na sociální bydlení.</p> <p>Na jednu stranu je pro vznik metodiky přínosem, že čerpá ze všech zkušeností nasbíraných v průběhu projektu. Na druhou stranu nedošlo k ověření nastavených postupů. Metodologické vedení chybělo rovněž sociálním pracovníkům projektu, které sdělovaly, že jim ani na koci projektu není jasné, co je přesně specifickým cílem jejich práce v rámci sociálního bydlení.</p>

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
20. Je personální kapacita, způsob koordinace a evidenční systém nastaven optimálně pro dosahování cílů projektu?	Realizace projektu je dostatečně kapacitně zajištěna.	Personální a administrativní zajištění projektu je dostatečné, což je však mimo jiné dáno tím, že domácnosti do projektu vstupovaly postupně a nikdy zcela nedošlo k předpokládanému maximálnímu počtu zapojených domácností.
	Řízení a administrace projektu je dostatečně kvalitní a odpovídá potřebám a nastavení projektu.	Kompetence a konkrétní nastavení jednotlivých aspektů projektu se postupně vyvíjely s ohledem na získané zkušenosti. Měly být o něco lépe nastaveny kompetence jednotlivých pracovníků, rovněž měl být při výběrů jednotlivých pracovníků kladen větší důraz na požadované odborné znalosti (včetně tzv. soft skills). Evidenční systém je zaměřený především na sledování plnění stanovených indikátorů, tedy hodin přímé a nepřímé práce věnované jednotlivým domácnostem.

Evaluační otázka	Evaluační podotázky	Ukazatele	Odpověď
21. Co ovlivňuje efektivitu projektu? (překážky, vlivy)?	Jaké překážky na straně zapojených subjektů se během realizace objevují?	V průběhu realizace projektu se vyskytly konkrétní překážky na straně zapojených subjektů.	<p>Průběh projektu ovlivňovalo celé prostředí, ve kterém byl realizován. Ten je charakteristický značnou autonomií jednotlivých městských obvodů, omezeným bytovým fondem, kterým jednotlivé městské obvody disponují. Zároveň se ukázalo, že ústní ujednání nejsou dostatečná, nejsou pokládány za závazné a jejich výklad se v čase mění. Bylo by vhodné základní dohody fixovat.</p> <p>Hlavní překážky při realizaci projektu na straně zapojených subjektů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - V průběhu projektu došlo ke zpoždění přidělování jednotlivých bytů ze strany městských obvodů, což bylo dáno především jejich postupným uvolňováním ze strany aktuálních nájemníků, dobou oprav jednotlivých bytů. - Nemožnost nalezení shody na charakteristice cílové skupiny krizového bydlení v městském obvodě Moravská Ostrava a Přívoz, dva krizové byty dlouhodobě neobsazené, nakonec byly převedeny na byty sociální. Počet původně plánovaných pěti krizových bytů v projektu byl snížen na tři. - I přes počáteční nastavení projektu se celkem 21 ze 102 bytů (tedy 20,5 %) nachází sociálně vyloučené lokalitě; v městském obvodě Slezská Ostrava se jedná o tři ze tří dostupných bytů, v městském obvodě Moravská Ostrava a Přívoz o čtrnáct z šestnácti dostupných bytů, v městském obvodě Vítkovice o dva ze sedmi dostupných bytů a v městském obvodě Poruba o dva z deseti dostupných bytů. K tomuto rozhodnutí došlo s ohledem na omezený bytový

			<p>fond, kterým jednotlivé obvody disponují.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ne vždy byl respektován výběr zájemců dle bodového hodnocení. - Obyvatelé některých domů byli již předem informováni o tom, že v jejich vchodě bude sociální byt, tato informace byla ostatním nájemníkům sdělena většinou od bytových techniků. Realizátoři projektu z toho důvodu vyvolali setkání s bytovými technikami, na kterém s nimi prodiskutovali základní principy sociálního bydlení. - Některými poskytovateli sociálních služeb byl projekt vnímán jako konkurenční, což limitovalo možnost vzájemné spolupráce při výměně zkušeností a příkladů dobré praxe. - Především zástupci městského obvodu Ostrava – Jih bylo upozorňováno hlavně na nezdary v projektu, např. vzniku dluhů u některých domácností, užívání bytu bez právního nároku (po uplynutí nájemní smlouvy) či znehodnocení a odcizení části vybavení bytu. Realizátoři projektu však namítají, že ačkoliv tyto vniklé nesnáze nejsou zanedbatelné, jedná se o menšinu zapojených domácností. Celkem 52 domácnostem se podařilo si bydlení udržet bez vzniku (dlouhodobých) dluhů či bez stížností ze strany sousedů. Jak je patrné, bývají vyzdvihovány obvykle příklady neúspěchu či zase úspěchu, většina domácností se však s obtížemi nesetkávala. <p><i>„Někdy se nám zdálo neadekvátní, že ty body nasbírali, ale to poslední slovo měla bytová komise a rada, což tedy považují za správně nastavené.“ (zástupce městského obvodu)</i></p> <p><i>„Body dostali na tom, že byli bez bydlení, ale to že přišli o družstevní byt vlastním přičiněním, to už vlastně nikdo neřeší. A přitom měli dostatečně vysoké dávky na to, aby mohli bydlet v běžném nájmu. A magistrát také zdůrazňoval, že tam je nemocný pán.“ (zástupce městského obvodu)</i></p>
		Schopnost reagovat na překážky	<p>Jednotlivé vzniklé překážky byly realizátory aktivně řešeny a byly hledány možné způsoby řešení a kompromisy. O tom ostatně svědčí, že čtyři z šesti zapojených městských obvodů se rozhodly dále ve spolupráci pokračovat v návazném projektu. Rovněž se i přes počáteční nesnáze podařilo naplnit stanovené indikátory. Celkem 19 domácností ze všech domácností zapojených do projektu v sociálním bydlení) pak již v sociálním bytě bydlí déle než 24 měsíců.</p>
	Jaké charakteristiky prostředí (environm.) ovlivňovaly pilotní program?	Během realizace projektu se vyskytly konkrétní překážky dané prostředím	<p>Jak je výše uvedeno, řada překážek byla způsobena značnou autonomií v rozhodování jednotlivých městských obvodů a zároveň omezeným bytovým fondem.</p> <p>Další překážky vycházely z nejednotnosti ideologického pojetí projektu, členy a členkami realizačního týmu byli jednotlivci s často poměrně odlišnými představami o tom, co je cílem sociálního bydlení a kdo by měl být vyhodnocen jako vhodný zájemce o bydlení. Průběh projektu ovlivňoval především v počátku také lidský faktor a hledání přijatelného způsobu komunikace v rámci týmu, včetně možnosti (konstruktivní) kritiky. Inovační charakter projektu kladl na členy</p>

		implementace.	týmu značné nároky a vyžadoval schopnost vyhodnocovat situaci, měnit své jednání a reflektovat podněty z okolí. V neposlední řadě byla úspěšnost projektu ovlivněna specifiky samotné cílové skupiny projektu, která byla značně různorodá a lišila se mírou motivace k udržení si bydlení a hloubkou sociálních problémů.
		Kontextuální vlivy	Ochota zástupců jednotlivých městských obvodů byla při vyjednávání projektu podpořena rovněž předpokladem přijetí zákona o sociálním bydlení. Ten nakonec přijat nebyl, což snížilo míru ochoty zástupců některých městských obvodů zapojit se do projektu. Současně schází jasné definiční ukotvení klíčových pojmů a parametrů nastavení sociálního bydlení, které bývají různě rozuměny a vykládány. Dostupnost bytů v městském obvodě Ostrava–Jih pak byla opožděna z důvodu postupného uvolňování jednotlivých bytů a délkou trvání oprav před předáním realizátorům.

Evaluační otázka	Evaluační podotázka	Ukazatele	Odpověď
22. Zamezuje nastavení systému sociálního bydlení různým formám diskriminace?	Je hodnocení zájemců nastaveno, aby bylo nediskriminační?	Bodový systém je nastaven tak, aby hodnotil bytovou situaci zájemce nediskriminačně (hodnocení zájemců).	Bodový systém se zaměřuje především na posouzení bytové a zdravotní situace zájemce, tyto kategorie je možné vnímat jako objektivní ukazatele. Celkem může být přiděleno až 100 bodů. Problematických je v tom směru 15 bodů přidělovaných na základě komplexního posouzení situace domácnosti, ke kterému však chybí konkrétní metodické doporučení / nastavení.
		Výběr zájemců je nastaven a prováděn tak, aby nedocházelo k žádné formě diskriminace (přítomnost pravidel).	Informace o projektu byly předány většině relevantních institucí. Zástupci zapojených domácností se taktéž dozvídali o projektu od svých příbuzných či známých. Do projektu tak bylo zapojeno několik domácností, jejichž členové byli rodinně spřízněni. Výběr konkrétních domácností se odvíjel od bodů získaných během hodnocení. Problematickou se pak jeví skutečnost, že městské obvody ne vždy respektují výběr domácností na základě bodového hodnocení a promítaly do výběru vlastní představu vhodnosti zájemce, čímž se často zvyšoval práh vstupu do sociálního bydlení. I zde se ukázala potřeba vyjednávat očekávání různých stran od cíle projektu a diskuse o míře zohlednění principu zásluhovosti.
	Jsou	V koncepci	Koncepce se tomuto tématu blíže nevěnuje. V kapitole 9.3.3 <i>Hodnocení bytové nouze a vstup do</i>

	v Koncepti bydlení zpracována pravidla pro zamezení různým formám diskriminace?	bydlení je téma diskriminace zpracováno včetně navržení možností jejímu zamezení	<i>systemu sociálního bydlení</i> je pouze uvedeno, že je pilotován systém výběru a hodnocení, není uvedeno, jak se zamezí diskriminaci.
	Jsou v metodice sociální práce zpracována pravidla pro zamezení různým formám diskriminace?	V metodice sociální práce je zpracováno téma diskriminace včetně návrhu na předcházení diskriminaci.	Metodika sociální práce v sociálním bydlení vznikla v úzké provázanosti s Konceptí sociálního bydlení statutárního města Ostravy a Akčním plánem. S tím souvisí přihlášení se k principům národní Konceptce sociálního bydlení ČR 2015-2025. Jedním z principů je i princip nediskriminace. Diskriminaci minimalizujeme využívaným nástrojem „Hodnocení bytové situace“, resp. „Bodová kritéria“, která jsou nastavena tak, ať je posuzována bytová situace žadatele a nedochází k diskriminaci. S výše uvedenými body metodika sociální práce v sociálním bydlení pracuje. Další opatření explicitně zmiňující téma diskriminace v metodice nejsou.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
23. Odráží koncepte sociálního bydlení potřeby a priority aktérů a uživatelů systému sociálního bydlení a jak mohli její obsah ovlivňovat?	Soulad koncepte s potřebami aktérů	Koncepte sociálního bydlení statutárního města Ostravy vznikla jako rámcový dokument, na nějž navazuje Akční plán, jehož náplň bude pro jednotlivé aktéry závazná. Koncepte vznikla jako kompromis mezi představami realizátorů projektu a představami jednotlivých aktérů. Vznik obou dokumentů byl doprovázen setkáváním pracovní skupiny (původně dvou pracovních skupin) a odráží výstup ze společných debat. Oba dokumenty byly schváleny.
	Soulad koncepte s potřebami uživatelů	Skupina uživatelů Konceptce je velice pestrá, zahrnuje zástupce městských obvodů a sociálních služeb. Jejich potřeby se tak poměrně liší, každý nahlíží na cílovou skupinu z jiné perspektivy, mimo jiné s ohledem na svou profesní pozici a roli. Koncepte je tak kompromisem mezi všemi požadavky, konkrétnější podobu ji dodal Akční plán.
	Koncepte zahrnuje zásadní poznatky z fokusních skupin	Koncepte odráží základní témata zmíněna a diskutována na fokusních skupinách, čímž odráží rovněž potřeby cílové skupiny.
	Příznivé hodnocení procesu tvorby koncepte	Tvorba Konceptce neprobíhala zcela dle plánovaného harmonogramu, jednalo se však o náročný proces s ohledem na široké spektrum uživatelů a oblast implementace. Vznik Konceptce měl být

		podpořen rovněž pracovními skupinami, kdy se zcela nepodařilo aktivně zapojit všechny relevantní aktéry, rovněž nebyla všem aktérům jasná jejich role. Někteří zapojení zástupci městských obvodů a sociálních služeb pak dle svých slov netušili, jaká je jejich role v pracovních skupinách, neměli pocit, že mohli obsah Konceptce jakkoliv ovlivnit.
	Vytvoření konceptce	Výsledná Konceptce obsahuje část deskriptivní a návrhovou. Návrhová část v této podobě vymezuje základní témata, která budou více rozebrána v akčních plánech.
	Schválení konceptce	Konceptce byla schválena 30. 11. 2017 zastupitelstvem města Ostrava. Z 49 přítomných zastupitelů hlasovalo pro 40, proti 2, zdrželo se 3 a nehlasovalo 4. Navazující Akční plán byl schválen 19.6.2019. Z 50 přítomných zastupitelů hlasovalo 46 pro, 3 proti a 1 nehlasoval/a.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
24. Byla dostatečně provázána koncepční a pilotní část projektu?	Propojení koncepční a pilotní části – soulad návrhů a aktivit	Jelikož se oproti harmonogramu opozdilo předávání jednotlivých bytů do projektu a tedy i zapojování vybraných domácností, nemohla Konceptce příliš vycházet z praktických zkušeností. Konceptce je rámcová, jednotlivé aspekty měly být více rozebrány v Akčním plánu. Vzniklý Akční plán pak spíše nastiňuje úkoly, které se jednotliví aktéři zavázali jeho schválením naplnit. Nejedná se tedy o ucelený popis nastavení sociálního bydlení ve městě.
	Konceptce bydlení odráží poznatky zjištěné při pilotním ověřování sociálního bydlení.	

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
25. Jaká je relevance systému sociálního bydlení?	Sociální bydlení je v souladu s potřebami cílové skupiny projektu.	K 6. 8. 2019 bylo podáno celkem 552 žádostí o sociální bydlení, což značně převyšuje kapacity projektu. Mnoho zájemců se opakovaně doptávalo, zda se již bydlení uvolnilo. Rovněž domácnosti, které se do projektu zapojily, jsou většinou s bydlením spokojeny (až na konkrétní výjimky týkající se umístění bytu sociálně vyloučené lokalitě či s vyšším výskytem zástupců romského etnika, nízké kvality oprav bytu, či nedostatků, např. netěsnících oken). Domácnosti považovaly získání sociálního bydlení za jedinečnou šanci, jak vyřešit svou bytovou (a životní situaci), nový začátek a odrazový můstek k řešení dalších obtíží. Postoje cílové skupině vůči nutnosti využívat podporu ze strany sociálních pracovníků se lišily. Pro některé byla spolupráce se sociálním pracovníkem bezpředmětná a nadbytečná, ačkoliv považovali svou sociální pracovníci za odborníci a profesionálku, návštěvy jim nevadily, ale dle svého pojetí je nepotřebovali – jednalo se o trpěnou součást projektu.

		<p>Jako problematické se jeví zapojení některých domácností s dlouhodobou zkušeností se substandardním bydlením. Na jednu stranu může být pro tyto domácnosti obtížné a stresující dodržovat zásady bydlení v běžných bytech. Na druhou stranu se pak část těchto domácností ocitá v situaci, kdy se cítí osaměle a cítí se ohrožena ztrátou dříve navázaných sociálních vazeb. Tu jsou schopni lépe zvládat v případě, kdy mají děti a přínos je sledován právě pro ně. U domácností jednotlivců bývá tato ztráta vnímána více citelně, do určité míry je nahrazována kontakty se sociální pracovníci projektu, avšak v jednom případě se jednalo o jeden z prvků vedoucích k demotivaci udržení si bydlení. Minimálně ve dvou případech se pak pocit osamění stal zásadní příčinou neprodloužení nájemní smlouvy.</p>
--	--	---

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
<p>26. Jak realizace projektu ovlivnila bytovou a dotační politiku města (SMO a městských obvodů)?</p>	Přijetí či nepřijetí koncepce bydlení	<p><i>Koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostrava</i> byla přijata, byl přijat rovněž <i>Akční plán koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostrava</i>. Oba dokumenty nejsou dle sdělení realizátorů tak přímé, jak bylo v plánu zamýšleno, jedná se o kompromis respektující nastavení projektu i potřeby jednotlivých městských obvodů.</p> <p>Akční plán má za cíl nastavit jasnější pravidla pro sociální bydlení na území města tak, aby se jednalo o systémově pojatá řešení, která budou automatickou součástí základních (strategických) dokumentů a vizí o rozvoji města.</p>
	Míra spolupráce jednotlivých městských obvodů a SMO při řešení bytové situace ve městě Ostrava	<p>Díky projektu vznikla pracovní skupina a kulaté stoly, které spolu budou i nadále spolupracovat v projektu navazujícím. Cílem je zapojení všech relevantních aktérů do nastavení systému sociálního bydlení a možnost nahlížet na problematiku z mnoha úhlu pohledu prostřednictvím aktérů z různých oblastí.</p> <p>Míra spolupráce je však stále limitována nastavením některých konkrétních zástupů městských obvodů, jejichž přístup je spíše kritický a odmítavý (což je ale současně i výzvou k porozumění, proč tomu tak je), a konkrétními poskytovateli sociálních služeb, kteří považují projekt jako konkurenční vůči vlastním aktivitám v oblasti bydlení s doprovodným programem.</p>
	Téma sociálního bydlení se odráží ve strategických materiálech a dalších relevantních dokumentech a v dotačních výzvách.	<p>Téma sociálního bydlení je aktuálně součástí především <i>Koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostrava</i> a <i>Akčního plánu koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostrava</i>. Problematika sociálního bydlení se odrazila rovněž v <i>5. Komunitním plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na období 2019 – 2022</i>. Realizátoři projektu očekávají, že téma sociálního bydlení bude reflektováno rovněž v plánované aktualizované Koncepci bydlení města Ostravy.</p>

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
27. Ovlivnila realizace projektu vnímání sociálního bydlení ze strany ostravské veřejnosti?	Veřejnost je o projektu pravidelně informována Názory veřejnosti	Dopady projektu směrem k veřejnému prostoru nejsou zřejmé. Na jednu stranu je patrné, že je projekt vnímán jako zásadní některými stakeholdery (o čemž svědčí rovněž přijetí dvou hlavních výstupů – dokumentů a pokračování návazného projektu), na druhou stranu sociální pracovníce i domácnosti upozorňují na předsudečné chování některých dalších nájemníků. Realizátoři informovali veřejnost pravidelně o dění v projektu na webových stránkách, dále pak především prostřednictvím lokálních médií.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
28. Jaký má realizace projektu dopad na kapacity návazných služeb?	Intenzita využívání podpory návazných služeb ze strany zapojených domácností	Ze zjištění evaluace nevyplývá, že by realizace projektu měla vliv na další poskytovatele sociálních služeb. Sociální pracovníce projektu se v jeho průběhu snažily, aby nedocházelo k duplicitě poskytovaných služeb. Relevantní služby byly písemně informovány o tom, že domácnost byla zapojena do projektu sociálního bydlení, popřípadě bylo ústně domluveno rozdělení kompetencí v rámci spolupráce s konkrétní domácností. Sociální pracovníce projektu postrádaly jasnější metodické ukotvení jejich konkrétní profese, větší propojení mezi teoretickými požadavky a reálnou praxí, rovněž chybí dokument, který by nastavoval podoby spolupráce (trojstranné dohody, nastavení spolupráce, řešení problematiky ochrany osobních údajů při předávání si informací apod.).

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
29. Jaký má realizace projektu vliv na spolupráci poskytovatelů služeb?	Intenzita spolupráce sociálních pracovníků / pracovníc projektu, metodika projektu, případně dalších členů realizačního týmu a dalších poskytovatelů služeb	V rámci projektu nebyla statisticky zjišťována míra spolupráce s dalšími poskytovateli služeb. Poskytovatelé sociálních služeb byli součástí pracovních skupin zapojených do tvorby Koncepce sociálního bydlení a následného Akčního plánu. Bylo s nimi intenzivněji spolupracováno při popisu sociálního bydlení a bydlení s doprovodným programem na území města. Rovněž sociální pracovníce v relevantních případech spolupracovaly se zástupci konkrétních sociálních služeb při řešení situace klienta – zapojené domácnosti. Došlo tedy k navázání spolupráce, chyběly však stanovená pravidla rozsahu a formy spolupráce.

Evaluační otázka	Ukazatele	Odpověď
<p>30. Vykazuje program nějaké znaky dlouhodobých účinků?</p>	<p>Projekt má dlouhodobé dopady, popřípadě je zajištěna udržitelnost projektu (například pokračování bydlení zabydlených domácností v pronajatých bytech i po skončení projektu).</p>	<p>S jednotlivými městskými obvody zapojenými do projektu se podařilo vyjednat, že většina domácností (v případě pravidelné úhrady nájemného a služeb a bez evidovaných stížností ze strany sousedů) bude mít prodlouženu smlouvu rovněž po skončení projektu. K 1. 10. 2019 si bydlení udrží celkem 90 (74,4 %) domácností, z toho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 19 domácností již nebude podporováno ze strany sociální pracovnice projektu (domácnosti si bydlení udržely 24 měsíců a déle), 71 domácnostem bude nadále poskytována podpora sociálních pracovníků projektu; - 67 domácností bude pokračovat v rámci režimu obecního bydlení, 23 domácností bude zapojeno do návazného projektu v sociálním bydlení a 48 a v režimu obecního bydlení; - se 70 domácnostmi bude návazná smlouva uzavřena na dobu šesti měsíců, se 17 na dvanáct měsíců, se dvěma na jeden měsíc a s jednou na tři měsíce. <p>Nájemní smlouvy jsou tedy různě dlouhé a nemají vždy automatickou prolongaci, je tedy otázkou, kolika domácnostem se podaří udržet si standardní bydlení dlouhodobě. U 71 domácností bude rovněž pokračovat podpora ze strany sociální pracovnice projektu, a to především u těch domácností, kde se předpokládá nutnost podpory za účelem udržení si bydlení. Některé domácnosti se obávají, že si nebudou s to bydlení udržet ve chvíli, kdy dojde k navýšení nájemného.</p> <p>Na projekt navazuje další projekt, do nějž se zapojí čtyři stávající městské obvody (Poruba, Vítkovice, Moravská Ostrava a Přívoz, Mariánské Hory a Hulváky) a dva městské obvody další (městský obvod Radvanice a Bartovice a městský obvod Hrabová) . Byty do projektu poskytne rovněž společnost Residomo, s.r.o., avšak nájemné zůstane stejné jako v běžných bytech, rovněž bude potřeba uhradit kauci ve výši jednoho nájmu, kterou však bude možné rozdělit do 24 splátek v rámci platby nájemného.</p> <p>Hlavní dopad má projekt směrem k cílové skupině zapojených domácností. Ty, jak je uvedeno výše, se domnívají, že došlo ke zlepšení jejich životní situace, získání bydlení se pro ně stalo odrazovým můstkem pro řešení mnohých dalších záležitostí. Nemaý dopad má projekt na děti v zapojených domácnostech. Podle dospělých zástupců domácností se dětem zlepšil školní prospěch, děti se již nestydí za to, kde bydlí a mohou si zvat domů návštěvu – tedy žít obdobně jako jejich vrstevníci. Ostatně také dospělí členové zapojených domácností uváděli, že se k nim okolí začalo chovat jinak ve chvíli, kdy nebyli obyvateli se „špatnou adresou.“ Většina domácností je přesvědčena o tom, že se jejich životní situace zlepšila, mají kvalitnější a cenově dostupnější bydlení, což vede k většímu pocitu psychické pohody a umožňuje zaměřit se na řešení dalších problémů (dluhy, hledání zaměstnání apod.). Realizátoři projektu, stejně jako někteří zástupci projektu se však obávají, že zapojení do projektu neumožňuje, respektive nezvyšuje šance domácností na nalezení si adekvátního</p>

bydlení mimo projekt. Finanční situace domácností většinou nedosahuje takového zlepšení, aby zástupci byli s to zaplatit vysoké kauce. Projekt nemá dopad na změnu prostředí realizace – i nadále přetrvává diskriminace na trhu s nemovitostmi a nedůvěra a předsudečnost vůči některým cílovým skupinám (příslušníci a příslušnice romského etnika, osoby vycházející z výkonu trestu odnětí svobody apod.). Prosazují se zde dlouhodobé postoje a setrvačnost stereotypů.

„Mám dítě, přítelkyni, bydlíme spolu. Mohl jsem zde začít s čistým štítem.“

„Osamostatnila jsem se, nepotřebuji rodiče, umím se o dítě postarat sama.“

„Dříve se k nám na úřadech často chovali jinak, holt jsme bydleli na špatné adrese. Teď s námi bydlí lépe, když bydlíme jako lidé.“

„Jsem rád, že jsem se do projektu dostal. Posunulo mě to. Vyřešil jsem si dluhy, exekuce, vše se posouvá a uklidňuje. Moji kolegové z ubytovny jsou na tom pořád stejně. Uvědomuju si, že se mám lépe než dříve.“

„Konečně jsme rodina, bydlíme společně, společně se staráme o syna.“

„Člověk se vrací do svého, může na záchod, když potřebuje, v kuchyni si může vařit, když potřebuje a ne čekat, až se to tam uvolní.“

„Nemohla jsem děcka ani samotné pustit se sprchovat, pořád jsem se o ně bála, navíc ty ostatní děcka – bála jsem se, že se od nich naučí kouřit, mluvit sprostě.“

„Bydleli jsme u tchýně, já, manžel, dvě děti. To se nedalo, bylo tam hrozně málo místa, děcka neměla vlastní prostor.“

„Dřív to šlo, člověk si vždycky našel místo, kde bydlet, opuštěných baráků je spousta. V zimě to bylo těžké, ale šlo to, člověk byl mladý. Ale teď už by to nešlo. Mám už svůj věk. Už bych to nezvládla. Jsem ráda, že mám, kde být, že mám teplo, postel, prostě to zázemí.“

„Ty lidi, co bydlí na ubytovně, to je prostě někdy hrozné. Alkoholici, feťáci, člověk tam nemá klid. Večer se nevyspíte, pokoj sdílíte s někým, koho ani neznáte. Tady mám svoje soukromí.“

		<i>„Jasně, že jsem spokojená. To se prostě nedá srovnat, tohle je domov, člověk má ten pocit, že se vrací domů, někam, kde to je jako jeho, kde si to může zařídit dle svého.“</i>
	Došlo k prohloubení spolupráce klíčových aktérů.	V rámci projektu byla utvořena pracovní skupina a bylo započato pravidelné setkávání odborných kulatých stolů zaměřujících se na sociální bydlení. I přes počáteční nejasnosti a neochotu některých subjektů k užší spolupráci se v rámci projektu podařilo započít diskuzi nad zásadními tématy týkajícími se řešeného tématu. Členové pracovní skupiny vítají možnost seznámit se s profesním pohledem dalších aktérů a možnost hledání vzájemných řešení.
	Posílení role MMO v tématu sociálního bydlení	Zástupci Magistrátu města Ostravy se stali hlavními garanty vzniku metodologických a strategických materiálů zaměřujících se na sociální bydlení.
	Zajištění dostupnosti nesegregovaného bydlení (bližší informace viz Mapy desegregace v přílohách)	Celkem 20,5 % zapojených bytů je v sociálně vyloučených lokalitách. Zde je však třeba upozornit na skutečnost, že část domácností možnost žít v těchto lokalitách uvítala, protože zde mají rodinné vazby, které jsou pro ně důležité. Pro část domácností se jedná o jedno z negativ projektu, překáží jim především větší míra hluku, nepořádku na ulici, výskyt alkoholismu a užívání psychotropních a omamných látek, špatná dostupnost či chybějící základní občanská vybavenost.
	Fungující systém sociální práce s lidmi v bytové nouzi	V rámci projektu byl nastaven systém sociální práce s lidmi v sociálním bydlení, metodické ukotvení vzniklo až ke konci projektu.
	Kvalitativní změny v životě zástupců cílové skupiny	Viz evaluační otázky č. 5 a č. 9.

Evaluační otázka	Evaluační podotázky	Ukazatele	Odpověď
31. Jak se daří projekt implementovat?		Indikátor a dodržování harmonogram projektu jsou naplňovány v souladu s projektovou žádostí.	Jelikož je projekt pilotní, vypořádává se s celou řadou předem neočekávaných problémů. Harmonogram nebyl zcela dodržen s ohledem na pozdní přidělování jednotlivých bytů. Rovněž došlo ke sloučení sociálního a dostupného bydlení. Indikátory projektu však byly naplněny.
		Řízení projektu	Projekt je řízen odborně a kompetenčně odpovědnými pracovníky, kteří jsou schopni včas předvídat a reagovat na případná rizika. Byl náročný na řízení a vyjednávání. Na úrovni řízení projektu bylo zapotřebí dovednosti skloubit množství protichůdných názorů a stanovisek.
	Podporuje nastavení projektu (procesy a operace) očekávané dopady – tzn. cíle projektu?	Cíle projektu jsou naplňovány v souladu s projektovou žádostí. Cíle projektu vykazují odchylky oproti údajům v projektové žádosti.	Jednotlivé aktivity projektu vedly k naplnění stanovených cílů.

Evaluační otázka	Evaluační podotázky	Ukazatele	Odpověď
32. Jaké jsou dopady projektu (impakt)?	Jaké jsou krátkodobé dopady projektu?	Projekt má konkrétní krátkodobé dopady.	Krátkodobé dopady cílí především na domácnosti a jsou popsány v evaluační otázce č. 5 a č. 9.
	Jaké jsou dlouhodobé dopady projektu	Projekt má konkrétní dlouhodobé dopady	Na projekt bude navazovat další projekt, jehož cílem již je, aby se systém sociálního bydlení stal nedílnou součástí městských strategií. Momentálně jsou schváleny dva základní dokumenty – výstupy projektu, které by se měly dále stát odborným podkladem pro tvorbu komplexního systému sociálního bydlení na území města.

DOPORUČENÍ

- v rámci vzdělávacích aktivit se zaměřit na témata, která souvisí s problematikou udržení si bydlení, např.: práce s domácnostmi s mnoha problémy, práce s lidmi se závislostmi;
- zaměřit se na podporování finanční stability domácností a na podporu domácností při navazování sociálních vztahů (vyhledávání a podpora při navazování kontaktů s (nízkoprahovými) organizacemi a spolky nabízejícími a podporujícími (nejen volnočasové) aktivity – např. kluby seniorů, mateřská centra apod.);
- pokračovat v síťování návazných služeb a v navazování spolupráce se službami, které mohou napomoci udržet si bydlení (nejen) domácností s mnoha problémy (oddlužení, organizace pracující s lidmi se závislostmi);
- nastavit jasná pravidla pro bodové hodnocení situace domácnosti tak, aby toto bylo transparentní a objektivní, včetně možné zpětné kontroly posouzení;
- v rámci metodiky sociální práce pro oblast bydlení popsat podpůrné mechanismy vedoucí k stabilizaci domácností a schopnosti udržet si bydlení, včetně postupů dobré praxe v případě vzniku dluhů, sousedských sporů;
- prohlubovat vzájemnou spolupráci s jednotlivými relevantními aktéry (zástupci městských obvodů, vlastníci nemovitostí);
- aktivně informovat laickou i odbornou veřejnost o přínosech sociálního bydlení, diskutovat rovněž případné negativní zkušenosti a možnosti, jak jejich vznik minimalizovat či jak je následně řešit;
- pro dlouhodobé dopady je nezbytné zajistit kontinuitu systému sociálního bydlení, včetně nastavení pravidel pro udržení minima dostupných sociálních bytů a finančního zajištění realizace sociální práce pro oblast bydlení.

MANAŽERSKÉ SHRNU TÍ

Zhodnocení úspěšnosti pilotního programu

- V rámci projektu byly naplněny stanovené indikátory – počet zabydlených domácností a poskytnutých intervencí. Tři čtvrtiny domácností zapojených do projektu si bydlení udrží i po jeho skončení. Otázkou bude doba možné udržitelnosti, s 81 % pokračujících domácností byla nájemní smlouva uzavřena na šest a méně měsíců, k automatickému prodloužení dojde v případech, kdy domácnosti - nájemci budou plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy.
- Skladba zapojených domácností do projektu byla poměrně pestrá, tvořily je matky samoživitelky, nízkopříjmové domácnosti, osoby opouštějící výkon trestu odnětí svobody, domácnosti žijící v sociálně vyloučených lokalitách a osoby se zdravotním omezením.
- Pro schopnost a motivaci udržet si bydlení neměl zásadní vliv věk či etnická příslušnost zástupců domácnosti, ani počet členů domácnosti či to, zda měly domácnosti příjem ze zaměstnání. Důležité faktory pro udržení si bydlení:
 - a) finanční stabilita a schopnost hospodařit – finanční stabilita není přitom nutně dána pravidelným příjmem ze zaměstnání (naopak krátkodobé, sezonní, nárazové práce mohou mít výrazný vliv na finanční nestabilitu); finanční stabilita může být zajištěna i pravidelným příjmem dávek v hmotné nouzi či sociálními dávkami, členové domácnosti si jejich příjem včas zajistí, nejsou sankčně vyřazeni z evidence úřadu práce);
 - b) dobré a stabilní rodinné zázemí a přítomnost silných sociálních vazeb na blízké osoby, které byly v případě potřeby zdrojem podpory (psychické, finanční apod.);
 - c) kratší (maximálně rok) zkušenost se substandardním bydlením, případně získání této zkušenosti až v pozdějším věku.
- 23 domácnostem (19 %) nebyla prodloužena nájemní smlouva, a to z důvodu neplacení nájemného či opakovaných stížností ze strany sousedů, jedna domácnost opustila byt i území České republiky bez předchozího ukončení nájemní smlouvy, třem domácnostem byl nájem ukončen na jejich žádost (z důvodů finančních a rodinných); dvěma domácnostem byla ukončena nájemní smlouva na základě vlastní žádosti několik dní po nastěhování (byt neodpovídal představám / potřebám nájemníků), u dvou domácností byla smlouva ukončena z důvodu úmrtí. Pro

domácnosti, které si neudržely bydlení, byly charakteristické tyto znaky: a) nekvalitní zázemí primární rodiny, zejména narušené či slabé sociální vztahy; b) minimální či žádná zkušenost se standartním bydlením, chybějící zkušenostní kapitál a značná adaptace na provizorní podmínky; c) pocity izolace a nejistoty¹ v novém prostředí, oddělení od původních vazeb a životních způsobů; d) omezená sociální síť (neexistující, velmi slabá, bez zdrojů); e) finanční nestabilita (zástupci domácnosti jsou nezaměstnaní, či vyřazení z úřadu práce), neschopnost pokrýt všechny náklady domácnosti ze stávajících zdrojů, neschopnost dobře hospodařit; f) závislost na návykových látkách.

- Domácnosti zmiňovaly, že v sociálním bydlení došlo především ke zlepšení finanční situace, zdravotního stavu jednotlivých členů, zlepšení školního prospěchu dětí, díky sociálnímu bydlení si zástupci téměř dvou pětín domácností našli zaměstnání.

Zhodnocení přímé práce s klienty sociálního bydlení

- Zástupci domácností považovali sociální pracovníce za profesionální a empatické. A to i ty domácnosti, které deklarovaly, že jsou schopny si většinu záležitostí zajistit bez podpory sociální pracovníce. Z návazných služeb spolupracovaly domácnosti především s organizacemi zaměřujícími se na dluhovou problematiku, orgánem sociální právní ochrany dětí, s organizacemi zaměřujícími se na podporu při výchově a vzdělávání dětí a organizacemi nabízející potravinovou pomoc.
- Intenzita sociální práce se odvíjela od individuálních potřeb konkrétní domácnosti. Část domácností byla překlopena do režimu nižší podpory – jednalo se o domácnosti, které si dokázaly většinu záležitostí zařídit bez pravidelné podpory zvnějšku a nastavená spolupráce tak sloužila především jako prevence ztráty bydlení z důvodu případného nehrazení nájmu a služeb souvisejících s bydlením. Pro domácnosti, kterým nebyla prodloužena smlouva, je charakteristická klesající ochota k aktivní spolupráci se sociální pracovníci projektu.
- Zapojení do projektu mělo na zástupce domácnosti rovněž nezamýšlené dopady, které byly způsobeny specifickou životní zkušeností domácnosti – jednalo se o ztrátu sociálních vazeb v důsledku přestěhování a pocit samoty a izolace. Docházelo rovněž k pocíťovanému zhoršení životní situace, kdy domácnosti neměly prostředky na

¹ Pro zástupce některých domácností bylo bydlení mimo dosavadní subkulturu (ubytoven, azylových domů) něčím zcela novým, měli obavy z přijetí ze strany sousedů, z toho, zda budou schopni si bydlení udržet, zda nebudou děti příliš hlučné.

pořízení vybavení do nového bytu, základní vybavení přitom bylo součástí původního bydlení (ubytovna, azylový dům), domácnosti nemusely jeho zajištění řešit.

- Sociální práce byla zajištěna devíti sociálními pracovníci. Počet domácností na jednu pracovníci se při plném pracovním úvazku pohyboval od 11 do 18, zátěž spolupráce se však lišila dle skladby konkrétní skupiny klientů (především dle toho, do jaké míry podpory spadali).
- V rámci projektu byla na dvacet domácností podána alespoň jednou stížnost. Stížnosti se většinou týkaly hlučného chování či jednání odporujícím domovnímu řádu. Sociální pracovníci ve všech případech zjišťovaly důvody stížnosti a spolu s domácností hledaly možnosti řešení. Ve dvou případech však (opakované) stížnosti byly jedním z důvodů pro neprodloužení nájemní smlouvy.
- Jedním z výstupů projektu je metodika sociální práce, která však byla vypracována až v samém závěru realizace. Sociální pracovníci projektu opakovaně sdělovaly, že jim chybí jasné ukotvení některých mechanismů podpory domácnosti v sociálním bydlení (například pravidla pro zařazení do režimu nižší podpory, možnosti (příklady dobré praxe) v případě, kdy domácnosti hrozí ztráta sociálního bydlení). V praxi byla v případě hrozby neprodloužení ztráty bydlení na straně sociální pracovníce zintenzivněna snaha o podporu domácnosti a zjištění příčin obtížné situace. Tato snaha však byla limitována ochotou domácnosti svou situaci aktivně řešit.

Zhodnocení nastavení pilotního programu sociálního bydlení

- Průběh projektu byl ovlivňován především prostředím, ve kterém byl implementován. Jednotlivé městské obvody mají značnou autonomii, jejich zapojení do projektu bylo dobrovolné a mimo jiné motivované předpokládaným přijetím zákona a sociálním bydlení, který však přijat nebyl. Průběh a výstupy projektu byly rovněž ovlivňovány dostupným bytovým fondem jednotlivých městských obvodů. Z toho důvodu došlo oproti plánovanému harmonogramu ke zpoždění v zapojování bytů a tedy i domácností do projektu. Zároveň bylo do projektu přijato 21 bytů v sociálně vyloučených lokalitách, i tyto byty však byly důkladně vybírány. Odmítány tak byly byty ve zcela špatném stavu, jejichž oprava by byla příliš nákladná či byty v rozbitých vchodech.
- V rámci projektu vznikly dva na sebe navazující dokumenty - *Koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostrava* a *Akční plán koncepce sociálního bydlení*

statutárního města Ostrava. Oba dokumenty nejsou dle sdělení realizátorů tak přímé, jak bylo v plánu zamýšleno, jedná se o kompromis respektující nastavení projektu i potřeby jednotlivých městských obvodů. Dokumenty vznikly za spolupráce členů pracovních skupin (při tvorbě dokumentu Koncepce se scházely dvě skupiny, při tvorbě Akčního plánu došlo k jejich sloučení do jedné skupiny).

Zhodnocení efektů projektu na institucionální prostředí a veřejnost

- V rámci projektu byla utvořena pracovní skupina a bylo započato pravidelné setkávání odborných kulatých stolů zaměřujících se na sociální bydlení. V rámci projektu se tak podařilo započít diskusi nad zásadními tématy týkajícími se řešeného tématu. Členové pracovní skupiny vítají možnost seznámit se s profesním pohledem dalších aktérů a možnost hledání vzájemných řešení.
- Udržitelnost je krátkodobě zajištěna prostřednictvím navazujícího projektu, v rámci kterého se bude dále spolupracovat s již zapojenými domácnostmi, postupně budou přibývat domácnosti nové. Do návazného projektu se zapojily již 4 spolupracující městské obvody (Poruba, Ostrava – Vítkovice, Moravská Ostrava a Přívoz, Mariánské Hory a Hulváky), dva městské obvody se do projektu zapojí díky poznatkům z pilotního projektu (městský obvod Radvanice a Bartovice a městský obvod Hrabová). Své byty do projektu poskytne taktéž soukromý vlastník bytového fondu – společnost RESIDOMO, s.r.o. Návazný projekt by měl vést k zajištění dlouhodobého systémového udržení sociálního bydlení ve městě Ostrava.

MAPY LOKALIZACE SOCIÁLNÍCH A KRIZOVÝCH BYTŮ V RÁMCI PROJEKTU KONCEPCE BYDLENÍ A JEJÍ PILOTNÍ OVĚŘENÍ VE MĚSTĚ OSTRAVA

Na následujících řádcích se budeme věnovat rozmístění jednotlivých bytů, které dostali dočasně k užívání realizátoři projektu *Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava*. Cílem evaluace je zachytit nejen rozmístění bytů v rámci jednotlivých obvodů s důrazem na umístění bytů přímo ve vyloučených lokalitách nebo v jejich blízkosti, ale rovněž zachytit, nakolik byl v rámci projektu uplatněn princip desegregace. V prvotním záměru projektu bylo realizačním týmem deklarováno, že desegregační pravidlo bude uplatňováno v rámci výběru bytů. Jednou z cílových skupin byly právě domácnosti žijící v sociálně vyloučených lokalitách, rovněž v bodovém hodnocení byla akcentována lokalizace aktuálního bydlení a zájemce získal 10 bodů v případě, kdy se aktuální bydlení nacházelo v sociálně vyloučené lokalitě. Projekt si tedy kladl mimo jiné za cíl zajistit kvalitní bydlení domácnostem žijícím v sociálně vyloučených lokalitách, které jsou charakteristické vyšší koncentrací osob s nižším sociálním a ekonomickým statutem, nedostatečnou občanskou vybaveností a vyšším výskytem sociálně patologických jevů (užívání návykových látek, vyšší výskyt kriminality apod.) a rizikových forem chování. Sociálně vyloučené lokality (dále SVL) se vyznačují nízkým standardem bydlení a obecně nízkou kvalitou života.

Realizátoři projektu původně nezamýšleli, že by byty nabízené jednotlivými městskými obvody do projektu mohly být situovány v sociálně vyloučených lokalitách, právě naopak, deklarovaná desegregace měla nabídku mířit mimo vyloučená prostředí. Nakonec však došlo k akceptování nabízených bytů, přičemž hlavní příčinou a současně i limitem byl omezený bytový fond, kterým městské obvody disponují. Zástupci městských obvodů při nabízení bytů argumentovali tím, že se do jednotlivých sociálně vyloučených lokalit snaží v posledních letech více investovat a měnit tak nejen vizuální podobu mnohých lokalit, ale také zvyšovat míru občanské vybavenosti. Střetly se tak dvě různé představy, jakým způsobem sociální vyloučení v městských prostorech eliminovat.

Důležité je v celkovém kontextu porozumět tomu, jak k umístění bytů přistupují jednotlivé domácnosti, které na jednu stranu vnímají strukturální bariéry, které limitují jejich možnosti získat bydlení mimo tyto lokality, na druhou stranu však v některých případech preferují bydlení v těchto lokalitách, protože se pro ně jedná o známé prostředí, prostor s již navázanými sociálními vztahy a z toho plynoucími možnostmi podpory (psychické,

materiální, finanční apod.). Zástupci domácností mají na lokalizaci různé názory. Záleží na tom, kde domácnost bydlela původně a na řadě individuálních preferencí. Názorové spektrum je pestré, dále představíme dva názorové póly. Mezi domácnosti jsou ty, které s bydlením ve vyloučených lokalitách spokojené nejsou. Ačkoliv pokládají byty za velmi kvalitní a v mnoha oblastech se zlepšila jejich životní situace, protože se přesunuli do lepšího či cenově dostupnějšího, většího bytu, vadí jim celkový nedobrá stav domu, neuklizené ulice, hluk, obavy z osob užívajících omamné a psychotropní látky apod. Obávají se pouštět děti samotné ven a to i v blízkém okolí bydliště, protože nechtějí, aby se jejich děti kamarádily s ostatními dětmi žijícími v blízkosti, které jsou podle jejich měřítek problematické, nevychované, se sklonem k rizikovému a nevhodnému chování (užívání vulgarismů, záškoláctví, experimentování s návykovými látkami apod.). Na druhou stranu nalézáme takové domácnosti, které si buďto výslovně přály získat sociální byt v dané lokalitě, aby mohly nadále bydlet v blízkosti svých příbuzných, případně jsou s bydlením spokojeny, pokládají ho za dostatečně kvalitní a takto hodnotí i blízké okolí. Je zřejmé, že tyto domácnosti jsou na dané prostředí adaptované v té míře, že ho nijak neproblematizují. Co však mají všechny domácnosti bydlicí v SVL společné, ať už jsou s prostředím celkově spokojené nebo ne, tak jim vadí nedostatečná občanská vybavenost, především chybějící obchody (často jsou v blízkosti jen menší obchody s dražším zbožím než je jeho cena ve vzdálenějších supermarketech) a kritizují nedostatečnou obslužnost městskou hromadou dopravou. Oba tyto faktory snižují celkovou spokojenost s místem bydliště.

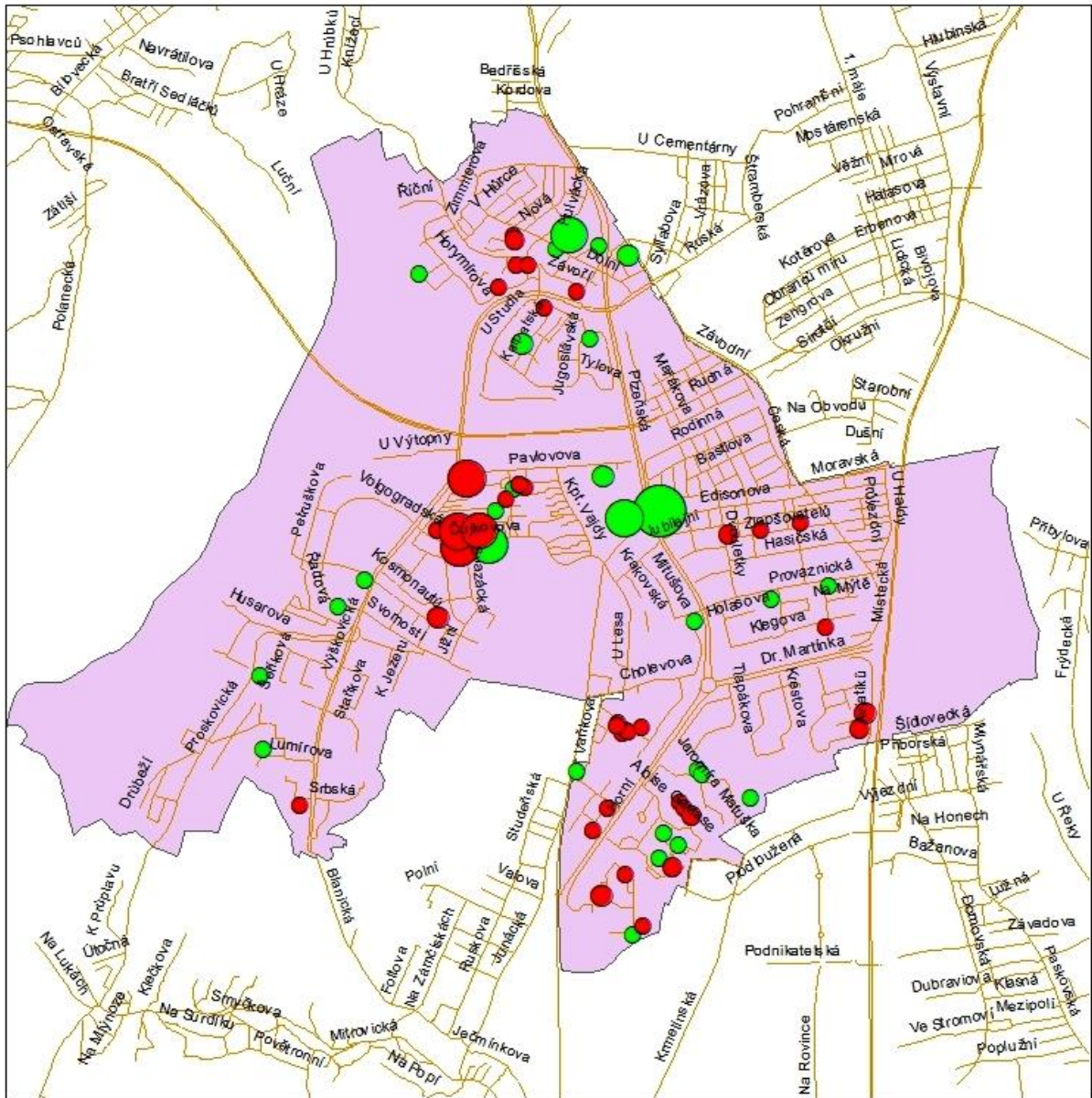
Abychom lépe zachytili umístění jednotlivých domácností, rozhodli jsme je zobrazit na mapách jednotlivých městských obvodů. Níže jsou uvedeny mapy všech šesti městských obvodů zaznamenávající místa předchozích a současných bydlišť. Zelená kolečka zobrazují místo přechodního bydlení. Nejedná se vždy o místo, ve kterém domácnost měla (či stále ještě má, pokud je v projektu kratší dobu než šesti měsíců) trvalé bydliště, ale o místo skutečného pobytu, které se v některých případech od adresy trvalého bydliště liší. Červená kolečka zobrazují místa, ve kterých jsou umístěny sociální byty. Velikost koleček vyjadřuje počet bytových jednotek v jedné budově. Pokud je vyznačení větší, v domě je situováno více bytů. V mapách není zaznamenán přesun konkrétních domácností, stejně tak nejsou uvedena čísla popisná jednotlivých bytů, aby byla zachována anonymita jednotlivých domácností. Evaluace zjistila, že mnohdy není dobré, aby sousedé věděli, že je daná domácnost zapojena do projektu sociálního bydlení. V praxi to vede ke stigmatizaci a projevení se předsudků, které značně limitují přijetí ze strany sousedů a brání v navazování sousedských vztahů.

Městský obvod Ostrava–Jih

Přibližně 1/3 domácností (32,4%), které do projektu vstupovaly, bydlely dříve na ubytovnách, především v Ubytovně Čujkovova, Ubytovně a Bytovém domu SOIVA a HD Areál. Žádné domácnosti nebyl přidělen sociální byt přímo v sociálně vyloučené lokalitě, 17 sociálních bytů (28,8% z celého počtu do projektu zapojených bytů v daném městském obvodu) se však nachází v blízkosti Ubytovny Čujkovova (od 1 minuty do 7 minuty chůze). Většina sociálních bytů se nalézá na ulicích Čujkovova a Pavlovova. Bydlení v této lokalitě však nebývá domácnostmi považováno za špatné, právě naopak. Bydlí především v malometrážních bytech pro jednotlivce a okolí je dobře vybaveno všemožnými službami. Je zapotřebí uvést, že míra sociálního vyloučení v tomto obvodu je ve srovnání s řadou jiných v Ostravě nižší. Domácnosti jsou s bydlením spokojené, případné neshody se sousedy se jim, až na jednu výjimku, dařilo vyřešit bez potřeby intervence někoho jiného. Nespokojen je jeden z nájemníků, který si opakovaně stěžuje na hluk působený „romskými sousedy“, situaci podle jeho tvrzení policie odmítají řešit. V důsledku toho dle svých slov trpí nespavostí a došlo u něj ke zhoršení zdravotního stavu a narušení psychické pohody. Sociální pracovníce jsou se situací obeznámeny, nikdy během své návštěvy zvýšenou hlučností nezaznamenaly, stejně tak byl v domě klid během evaluačních rozhovorů. Dle sociální pracovníce není nájemník v celkově dobré psychické pohodě a některé jeho výpovědi je potřeba brát s jistou rezervou.

Městský obvod Ostrava - Jih

- Původní bydliště
- Bydliště v projektu



Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz

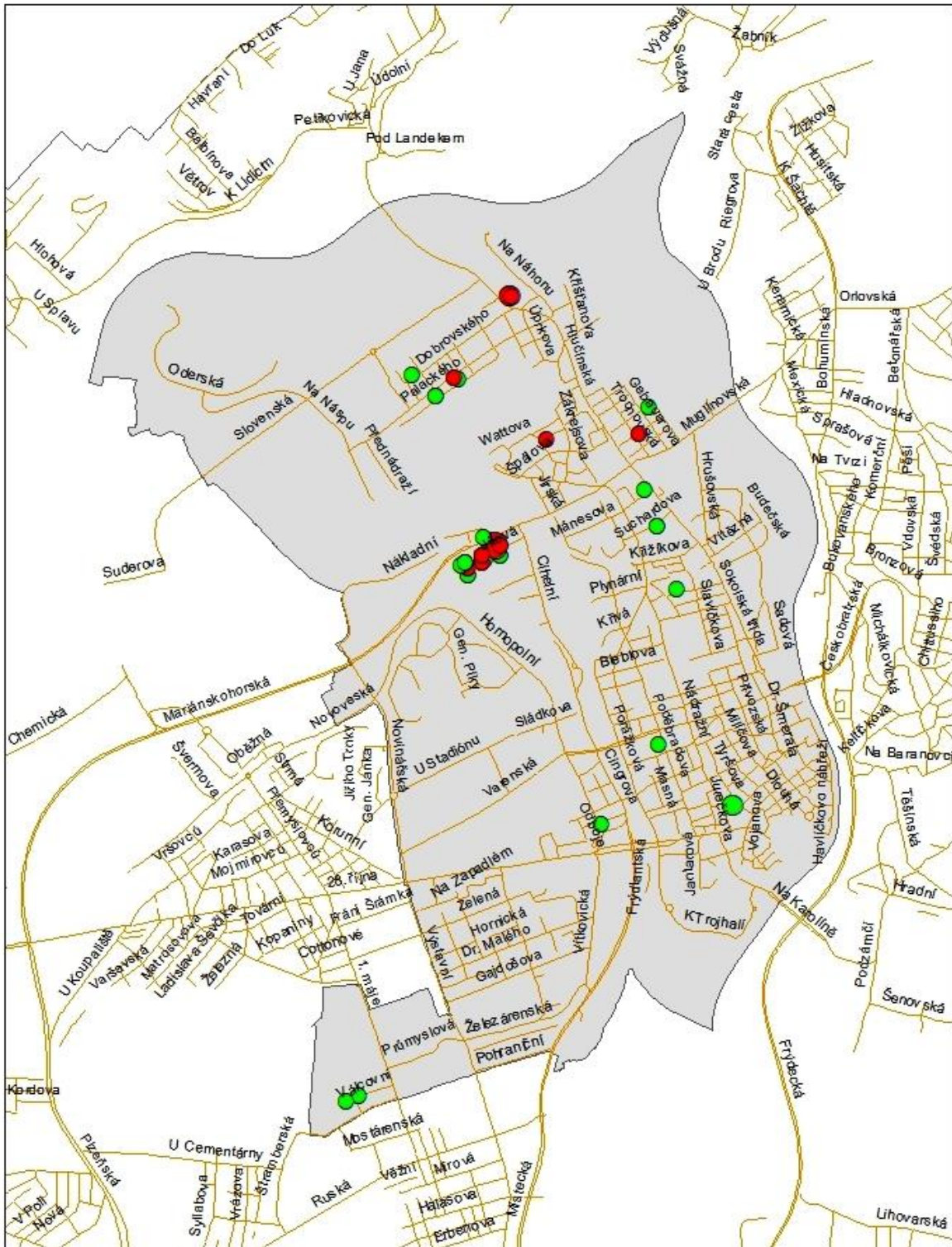
V sociálně vyloučených lokalitách bydlelo před zapojením do projektu 50 % domácností z tohoto městského obvodu (nyní zapojených do projektu). Dvě domácnosti si přímo přály získat byt na konkrétní ulici nacházející se v sociálně vyloučené lokalitě. K datu zpracování evaluační zprávy je 87,5 % bytů v městském obvodu situováno v SVL Zadní Přívoz a Jílová a SVL Cihelní a okolí. V těchto lokalitách je omezená občanská vybavenost, zastávky tramvají a větší obchody jsou vzdáleny přibližně 20 minut chůze (záleží na konkrétní poloze sociální bytu). Taktéž je zde umístěno minimum herních prvků pro děti. Domácnosti nejsou spokojené se stavem domů, v nichž jsou byty umístěny, ačkoliv ty jsou dle jejich vyjádření opravené a pěkné. Chodby ale bývají často znečištěné, s poničenou malbou, nefungují zvonky u vchodových dveří, totéž platí i o poštovních schránkách. Rodiče uvádí, že nechtějí děti pouštět samotné dale od domu, v jejich okolí se pohybují lidé závislí na návykových látkách, proto se o děti bojí. Domácnosti, jejichž členové v těchto lokalitách vyrůstali, dodávají, že se situace v čase zhoršuje, protože se sem díky nabídce levnějšího bydlení sestěhovávají různí „problémoví lidé“. Někteří (28,6% domácností v městském obvodu, které byly v době evaluace zapojeny do projektu) by si rádi našli bydlení jinde, kvůli diskriminaci, předsudkům a vysokým kaucím to však není možné, proto jsou s tím, co mají právě k dispozici, spokojeni.

Přibližně každá druhá domácnost je však s lokalizací bydlení zcela spokojena. Bydlení v místě jim umožňuje udržovat vazby na rodinné příslušníky a další blízké osoby, které vytváří předivo podpůrné sociální sítě, na kterou se můžou obracet o pomoc. I těmto spokojeným domácnostem vadí mnozí další obyvatelé lokalit, kteří jim znepříjemňují život. Dodávají, že řešením není, aby se oni sami odstěhovali jinam, ale v předcházení tomu, aby vlastníci nemovitostí poskytovali bydlení těm, kteří jsou následně zdrojem potíží, kteří se „neumí chovat“. Z výpovědí je zřejmé, že i uvnitř vyloučených lokalit se lidé kategorizují podle norem očekávaného chování, a i na úrovni domácností se setkáváme s kritériem zásluhovosti.

Z mapy níže uvedené je patrné, že mnoho bytů je situováno v rámci malého území – 10 (62,5 % ze všech bytů v daném městském obvodu) sociálních bytů bylo koncentrováno na ulicích Vaškova a Jílová.

Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz

- Původní bydliště
- Bydliště v projektu



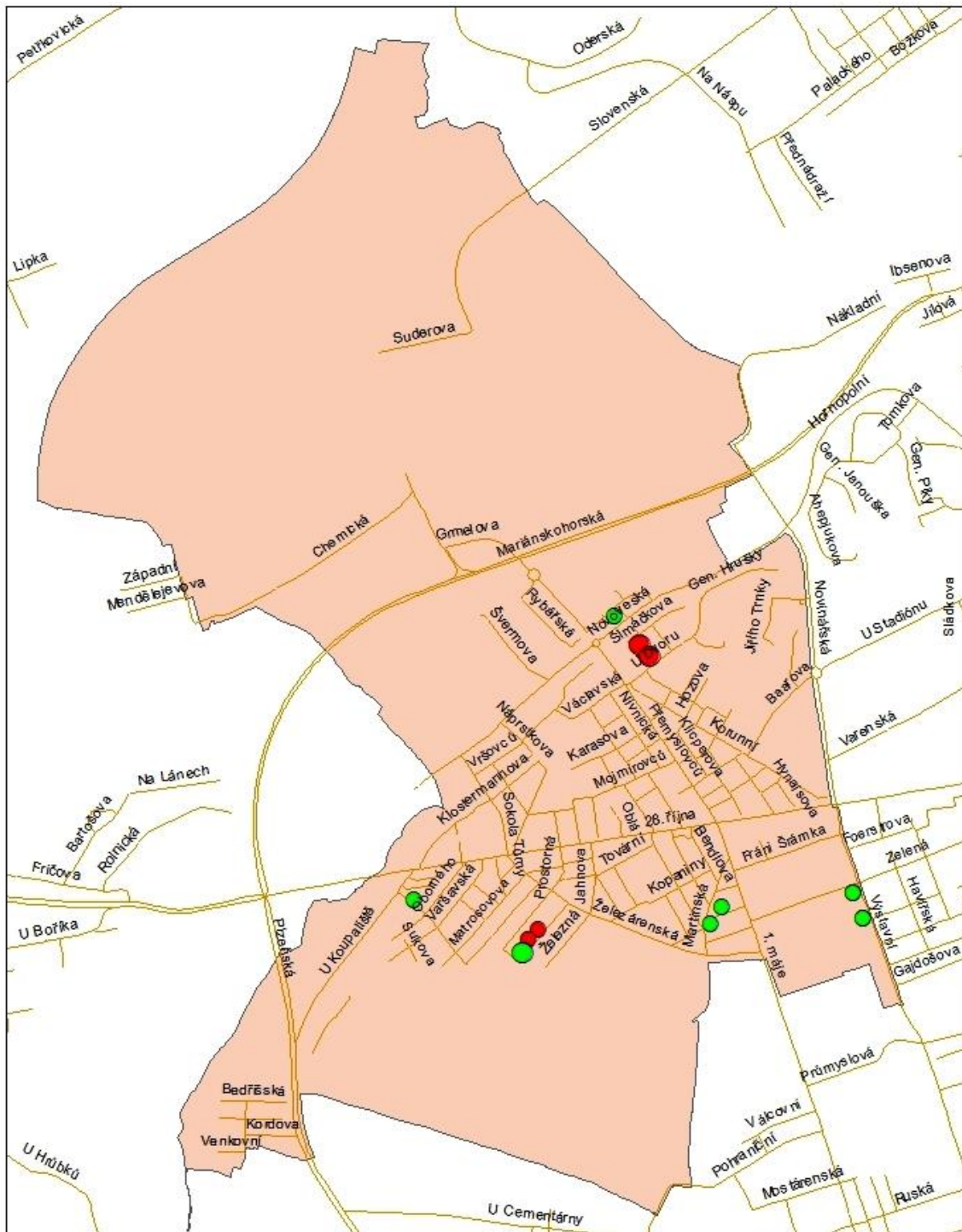
Městský obvod Mariánské Hory a Hulváky

Čtyři domácnosti (66,6 % ze všech domácností v daném městském obvodu, zapojených do projektu) bydlely dříve v sociálně vyloučené lokalitě (SVL Červený Kříž a Ubytovna Výstavní). Žádný ze sociálních bytů se v sociálně vyloučené lokalitě ani v její přímé blízkosti nenachází. V blízkosti všech sociálních bytů v MOB je dostatečná občanská vybavenost. V přímé blízkosti některých bytů sice není dětské hřiště, domy však disponují oplocenými zahradami. Domácnosti jsou s bydlením celkově spokojené, obtíže jsou s plynovými topidly (finančně náročný provoz) a špatně těsnícími okny, takže v zimě bývá v bytech chladněji.

Sociální byty jsou koncentrovány ve dvou ulicích, je proto potřeba dále vážit další umístění sociálních bytů do tohoto prostoru s ohledem na riziko vzniku nové vyloučené oblasti.

Městský obvod Mariánské Hory a Hulváky

- Původní bydliště
- Bydliště v projektu



Městský obvod Ostrava-Poruba

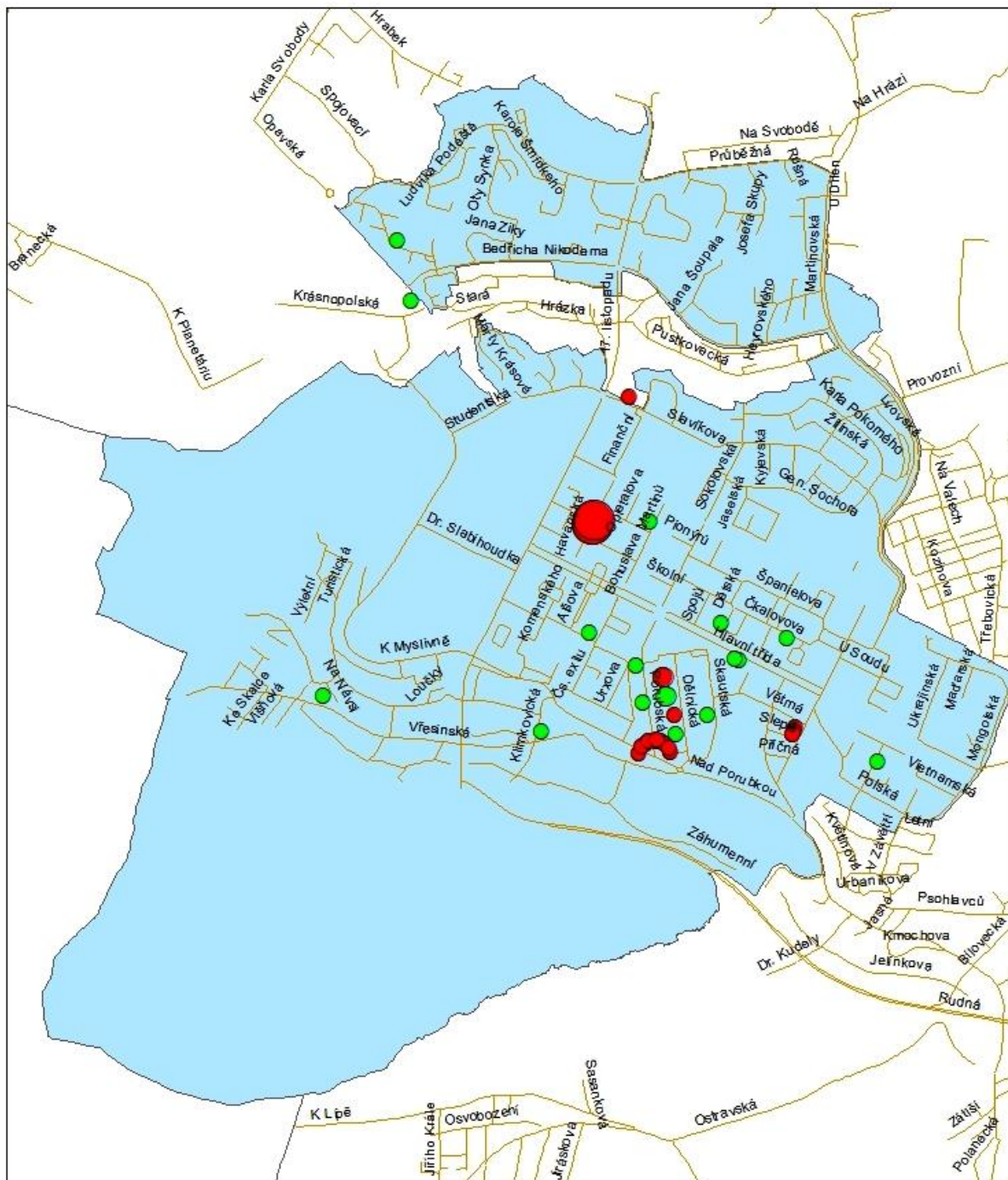
Čtyři domácnosti (25% ze všech domácností zapojených do projektu v tomto městském obvodu) v tomto obvodě bydlela dříve v sociálně vyloučené lokalitě (ulice Dělnická a Skautská). Polovina z těchto domácností získala také sociální bydlení v sociálně vyloučené lokalitě, nepříliš vzdálené od místa předchozího bydlení (dva byty, tedy 20 % dostupných bytů se nachází v sociálně vyloučené lokalitě). Sociálně vyloučená lokality Dělnická a Skautská je dobře zajištěna občanskou vybaveností. V blízkosti je Hlavní třída s tramvajemi, s množstvím obchodů i dalších služeb. Domácnosti zde bydlící jsou s byty i s jejich okolím spokojeny. Zdejší sociálně vyloučená lokalita je ve srovnání s jinými ve městě poměrně malá a není prostorově oddělena od svého okolí.

Méně jsou spokojeny s umístěním bytů domácnosti, které získaly byt v domě na Havlíčkově náměstí. Jedná se o vysoký dům se dvěma vchody, domácnostem ale vadí výskyt mnoha patologických jevů v jeho blízkosti. V okolí domu je dostatečná občanská vybavenost, dům je nepřetržitě monitorován kamerovým systémem se záznamem.

Také z mapy tohoto obvodu je patrné, že sociální byty jsou značně koncentrovány do jedné ulice, vchodu.

Městský obvod Ostrava - Poruba

- Původní bydlíště
- Bydlíště v projektu

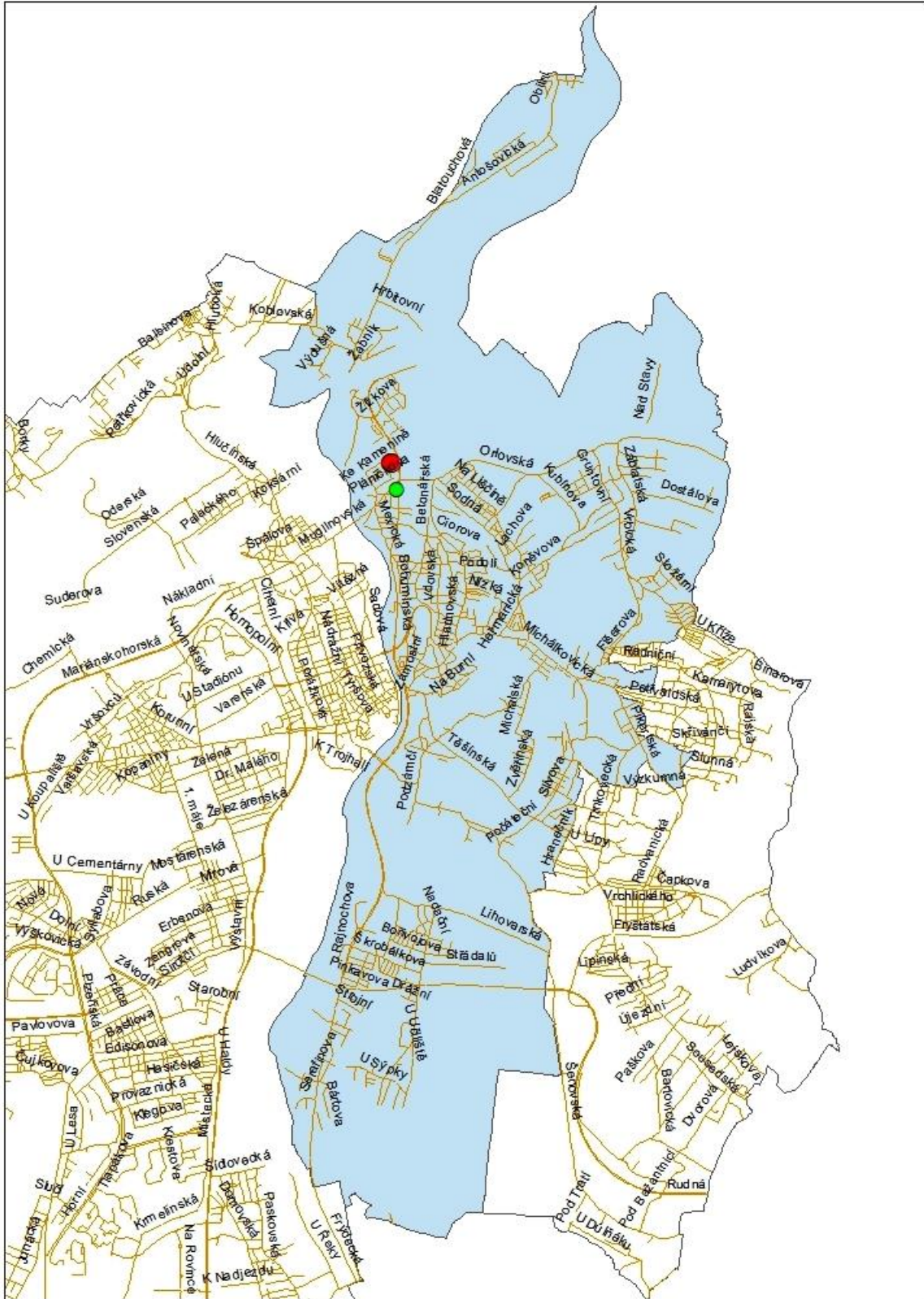


Městský obvod Slezská Ostrava

V rámci městského obvodu Slezská Ostrava jsou do projektu zapojeny jen tři byty. Všechny se nacházejí v jednom domě situovaném v sociálně vyloučené lokalitě. Dvě třetiny domácností dříve bydlely v SVL Kunčičky. Domácnosti se shodují, že samotný dům i byty v něm jsou kvalitní, dům je navíc na samém okraji lokality, což je vítanou předností. Členové domácností tak mají možnost se vyloučené lokalitě vyhýbat, a toho využívají. Žijí na jejím okraji, do lokality nevstupují a nepouštějí tam ani děti. Obávají se, že by se jejich děti naučily vulgarismům a hrozilo by záškoláctví či experimentování s návykovými látkami. Podle domácností je z místa bydliště poměrně daleko do centra, poblíž není žádný velký obchod a nejsou zde prostory pro trávení volného času dětí.

Městský obvod Slezská Ostrava

- Původní bydliště
- Bydliště v projektu



Městský obvod Vítkovice

Jen jedna z domácností v městském obvodu Ostrava-Vítkovice bydlela již dříve v sociálně vyloučené lokalitě. V době zpracovávání evaluační zprávy byly do projektu zapojeny dva byty v SVL Sirotky – více než čtvrtina (28,5%) ze všech bytů. Několik bytů se nachází nedaleko sociálně vyloučené lokality, což je pro některé obyvatelé důvodem k nespokojenosti. Místo bydlení je omezuje v tom, aby dovolili dětem pohybovat se v okolí domu bez dozoru. Možnost odstěhovat se do jiného bydlení je však s ohledem na finanční situaci omezená. Obyvatelé bydlící přímo v SVL jsou v místě spokojeni, zpočátku si stěžovali na „nevychované děti“, které se v lokalitě pohybovaly. Domácnostem vadí především špatná dostupnost bydliště, nekvalitní chodníky, chybějící obchod s potravinami v blízkosti. Se samotným bytem jsou však spokojeni.

Jak je patrné z mapy, i v tomto obvodu jsou zapojené byty rozmístěny v poměrně malé oblasti, všechny jsou od sebe chůzí vzdáleny přibližně 20 minut.

Shrnutí

- I přes prvotně deklarovaný princip desegregace se 21 bytů (20,5 %) nachází v sociálně vyloučených lokalitách. Více jak třetina domácností (36,4 %) přitom vstupovala do projektu ze sociální vyloučené lokality, ačkoliv tato skutečnost nebyla vždy hlavním důvodem pro podání žádostí o sociální bydlení – domácnosti si přály větší či levnější bydlení, popřípadě bydlely v lokalitě, kterou považovaly za kvalitativně horší než lokalitu umístění sociálního bytu.
- Vzdálenost původního a nového bydliště je většinou nepatrná, v řádu několika ulic. Zapojené domácnosti tak neprochází zásadní změnou, děti většinou nemění základní ani mateřskou, ačkoliv se někdy dojezdová vzdálenost prodlouží (především pokud dítě dojíždí na specializovanou školu). To má dle všeho dopad na hodnocení kvality bydlení. Nenarušují se vztahy, což je na jednu dobrou z hlediska zachování podpůrné sociální sítě a tím i emočních vazeb a stability, na druhou stranu tu je obtíž pro restart domácnosti a vyvolání změny v životním způsobu. Daná problematika je však komplikovanější s ohledem na obtíže při navazování případných nových vztahů, kdy se zástupci domácnosti cítí v novém prostředí nejistí, mají pocit sociální nepatřičnosti.