

Metodika sociální práce
v sociálním bydlení



Nejčastější oblasti
podpory klientů
v sociálním bydlení



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Metodika sociální práce v sociálním bydlení

Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení

Rok vydání
2019

Hlavní editoři
Marek Mikulec, Martina Šnejdrová

Editor brožury
Iva Poláčková

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

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

OBSAH SEŠITU

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

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

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

VEDENÍ DOMÁCNOSTI

Monika Peterková, Iva Poláčková

Klíčová sdělení

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

Úvod do tématu

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

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

Povinné závazky domácnosti a s tím související opatření

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

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

Prostorové uspořádání domácnosti a ukládání/skladování věcí

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

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

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

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

Úklid domácnosti a prostor k bytu náležejících

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

Udržování domácnosti a prostor k bytu náležejících obnáší:

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

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

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

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

Běžná údržba bytu a drobné opravy

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

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

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

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

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

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

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

Péče o děti

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

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

Problémová místa, rizika a možná řešení

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

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

Otázky k zamyšlení

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

DOOR MANAGEMENT – PREVENCE PROBLÉMŮ VZTAHŮ SE SOUSEDY

Renata Haráková

Klíčová sdělení

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

Úvod do tématu

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

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

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

Problémová místa, rizika a možná řešení

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

Klíče

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

Společné prostory, hluk

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

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

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

¹ Pleace (2017).

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

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

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

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

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

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

Návštěvy

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sdílení informací

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

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

² Pleace (2017: 10).

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

Otázky k zamyšlení

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

FINANČNÍ GRAMOTNOST A HOSPODAŘENÍ S PENĚŽI

Eliška Vrabcová

Klíčová sdělení

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

Úvod do tématu

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

Problémová místa, rizika a možná řešení

V současné době se stále více českých domácností ocitá v hlubším předlužení⁴, a proto by sociální pracovníci neměli opomíjet v rámci sociálního šetření mapovat finanční situaci domácnosti a poskytování informací z oblasti hospodaření s penězi.

³ Ministerstvo financí (2010), online.

⁴ Mapa exekucí (2018), online.

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

Oblasti podpory nakládání s finančním prostředky

Hospodaření s penězi

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

Sociální pracovník by měl podporovat klienta ve spojení, pokud to klientovi umožňuje situace, a to zejména na budoucí výdaje (např. výměna domácích spotřebičů) a tvorbu finanční rezervy při neočekávaných situacích (např. výpadek příjmů z výdělečné činnosti), pokud to umožňuje výše příjmu. V případě, že klient disponuje dostatečným příjmem, je možné za účelem efektivnějšího hospodaření využít techniku s obálkami nebo grafický přehled příjmů a výdajů⁶, které pomohou udržet finance pod kontrolou a případně snížit neopodstatněné výdaje. Rozpočet by měl vždy odrážet aktuální situaci a v souvislosti s tím by měl být revidován (např. při neplánovaném poklesu příjmu z důvodu pracovní neschopnosti).

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

⁵ Szénássy, Kňapová, Dvořáková (2017: 14).

⁶ Česká národní banka (2018), online.

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

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

Maximalizace příjmů a snížení výdajů

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

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

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

Podpora při řešení zadlužení

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

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

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

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

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

Návrh na oddlužení nepodává dlužník sám (s výjimkou těch osob, které mají vysokoškolské vzdělání v magisterském stupni v oblasti práva nebo ekonomie), ale prostřednictvím oprávněné osoby (advokát, notář, soudní exekutor, insolvenční správce) či akreditované právnické osoby. Kompletní seznam oprávněných osob naleznete na webovém portálu Ministerstva spravedlnosti, kde jsou i zveřejněné aktuálně platné formuláře i s přílohami (např. soupis majetku, soupis závazků apod.), které jsou nutné k úspěšnému podání žádosti k oddlužení dlužníka⁸. Ovšem podmínky, které žadatel o oddlužení musí splnit, jsou přísné, tudíž ne všichni žadatelé projdou sítím při posuzování jejich žádosti. Podklady potřebné k žádosti na oddlužení jsou:

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

⁷ Ministerstvo spravedlnosti (2018b), online.

⁸ Ministerstvo spravedlnosti (2018a), online.

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

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

Energetická šetrnost

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

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

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

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

⁹ Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018a), online; Ministerstvo práce a sociálních věcí (2015), online.

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

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

Doporučení pro obce

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

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

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

¹⁰ Ministerstvo průmyslu a obchodu (2018), online.

¹¹ Energetický regulační úřad (2018), online.

¹² Hůlová (2013: 338).

¹³ Mapa exekucí (2018), online.

lokálních partnerů lze vyhledat u vládní organizace, Agentury pro sociální začleňování¹⁴, která v rámci projektu Koordinovaného přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám nabízí unikátní komplexní nástroj a odborné konzultace směřující k sociálnímu začleňování.

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

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

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

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

¹⁴ Agentura pro sociální začleňování (2018), online.

Otázky k zamyšlení

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

HYGIENA, ZDRAVÍ A VÝŽIVA

Iva Poláčková

Klíčová sdělení

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

Úvod do tématu

Péče o zdraví

Zdraví je dle Světové zdravotnické organizace definováno jako *stav plné tělesné, duševní a sociální pohody a nikoli jen jako nepřítomnost nemocí či vady* (WHO, 1946). V roce 1977 byla tato definice rozšířena a podle ní je zdraví chápáno jako schopnost vést sociálně a ekonomicky produktivní život. K dalšímu posunu dochází v novém programu WHO Zdraví pro všechny v 21. století¹⁵, který byl přijat v roce 1999 a přináší definici zdraví, která z praktických důvodů vymezuje zdraví jako *„snížení úmrtnosti, nemocnosti a postižení v důsledku zjistitelných nemocí a poruch a nárůst pocíťované úrovně zdraví“*. Dokument též mluví o zdravotním potenciálu jako o nejvyšším stupni zdraví, kterého může jednotlivec dosáhnout. Potenciál zdraví každého člověka je určován možností starat se o sebe a o druhé a jeho schopností samostatně se rozhodovat a uchovat si kontrolu nad svým životem. Společnost má vytvářet podmínky k tomu, aby lidé mohli potenciál zdraví uplatnit.

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

¹⁵ Ministerstvo zdravotnictví (2002), online.

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

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

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

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

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

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

Hygienické návyky

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

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

Výživa/stravování

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

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

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

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

Problémová místa, rizika a možná řešení

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

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

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

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

Otázky k zamyšlení

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

PODPORA BUDOVÁNÍ REŽIMU DNE

Iva Poláčková

Klíčová sdělení

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

Úvod do tématu

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

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

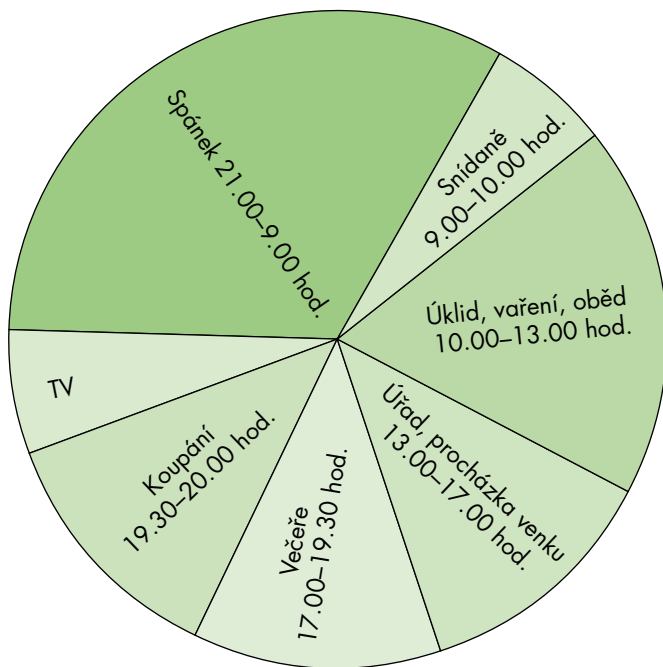
Rituály mají podle Kunze a Salamander¹⁶ tyto vlastnosti:

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

¹⁶ Kunze, Salamander (2011).

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

Obrázek 1: Harmonogram dne samoživitelky, dlouhodobě nezaměstnané



Zdroj: autorka

Problémová místa, rizika a možná řešení

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

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

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

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

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

Otázky k zamyšlení

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

PODPORA SOCIÁLNÍCH KONTAKTŮ KLIENTA, VZTAHŮ S RODINOU A BLÍZKÝMI

Iva Poláčková

Klíčová sdělení

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

Úvod do tématu

Potřeba sounáležitosti a lásky vychází z toho, že člověk potřebuje někam patřit, být přijímán, navazovat smysluplné vztahy k blízkým lidem, mít rodinu, sdružovat se. Důsledkem nenaplnění této potřeby je sociální izolace a osamělost. Rodina je primárním prostředím, ve kterém dochází k navazování kontaktů, probíhají zde interakce mezi jednotlivými členy, kteří mezi sebou musí navzájem komunikovat, aby byl rodinný systém funkční. Jak uvádí Matoušek¹⁷, schopnost rodiny zvládat nepříznivé situace je odvislá od toho, jak je navázána na své sociální okolí, přičemž toto spojení se nazývá *sociální síť rodiny*. „Sociální síť rodiny je koalice rodin na sobě závislých, do níž se někdy počítají ještě jiní nepřibuzní lidé (přátelé, známí, případně i profesionálové pracující v institucích, jež s rodinou přicházejí do styku)“¹⁸. Matoušek¹⁹ zároveň upozorňuje, že lidé, kteří žijí od raného věku v deprivujících podmínkách, si vytvářejí osobnost a styl komunikace takovým způsobem, jenž je chrání před případným ohrožením a který jim má pomoci hájit své zájmy všemi prostředky. To se následně může projevit v nejasné komunikaci s ostatními členy rodiny, ve ztížené adaptaci na prostředí, ve kterém klient žije (např. sousedské spory), při navazování vztahu se sociálním pracovníkem, v zaměstnání či při jednání na úřadech.

¹⁷ Matoušek (2003).

¹⁸ Matoušek (2003: 84).

¹⁹ Matoušek, Pazlarová (2014).

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

Problémová místa, rizika a možná řešení

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

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

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

Otázky k zamyšlení

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

PODPORA PŘI HLEDÁNÍ BYDLENÍ – PODPORA NA TRHU S BYDLENÍM

Jakub Čihák

Klíčová sdělení

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

Úvod do tématu

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

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

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

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

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

U pouze nízkopříjmových zájemců o byt se ještě lze spolehnout na šířku portfolia nabízených komerčních nájmu, podle velikosti bytu, lokality, kvality. U odmítaných skupin (a zvláště to platí u Romů napříč sociálním a ekonomickým statutem) je ale značná pravděpodobnost setkání s fenoménem obecně sdíleného odmítání ze strany majitelů i realitních agentur²⁰. *Trh s byty tak ztrácí svou „volnost“ a nestranné podmínky. Přestože česká legislativa diskriminaci v přístupu k bydlení zakazuje, v praxi se jedná o zcela běžný jev a zejména profesionální realitní agentury se do vážného obchodního vztahu s marginalizovanými skupinami žadatelů zpravidla vůbec nepouštějí.*

Pro tyto skupiny osob je po případných prvních neúspěších na volném trhu ideální získat byt co nejrychleji ve správě obce. Dlouhodobé odmítání trhu vede žadatele a celé jeho okolí do stále vyššího stresu, frustrace a nakonec i k apatii. Cílem je minimalizovat dobu při hledání vhodného bydlení, protože pokud rodina žije v nevyhovujících podmínkách (ubytovna, pobytová služba či život na ulici) dochází k cyklení a narůstání sociálního vyloučení, zhoršování šancí na standardní kvalitu života a v neposlední řadě k prokazatelnému poškozování dětí v nebydlících rodinách²¹.

Problémová místa, rizika a možná řešení

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

²⁰ FRA EU-MIDIS (2009); FRA EU-MIDIS II (2016).

²¹ Např. MEDIAN (2018).

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

Zvláštním a u nás zatím neobvyklým doplňkem jsou organizace nebo spíše projekty fungující na bázi tzv. sociálních realitních agentur (SRA). Tento pojem nemá zatím žádnou oporu v legislativě. SRA může provozovat kdokoliv: obec, nezisková organizace, komerční organizace, fyzické osoby. Jejich principem je shánět majitele bytů, kteří jsou ochotni pronajímat své byty za standardních a solidních podmínek zájemcům z řad marginalizovaných skupin, v českém prostředí pak zejména etnickým menšinám, zvláště Romům, kteří tvoří nejodmitanější skupinu tržních vztahů a nájemních zvlášť²².

SRA vstupuje do nájemního vztahu jako zprostředkovatel, může a nemusí ručit za platby nájemníka, každopádně sama nebo zprostředkovaně zaručuje servis terénního sociálního poradenství nájemníkovi (či jiného sociálního nebo zdravotnického servisu), někdy si bere na starost i mediaci při jednání se sousedy a širším okolím. Jelikož SRA není vázána konkrétní metodikou, můžeme se u nás setkat s několika modely projektů, které by se daly tímto způsobem označit. Relativně známé jsou například projekty spolku Romodrom²³ nebo R-Mosty²⁴.

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

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

Výše nájmu by měla být standardní, odpovídající běžným cenám v daném místě. Je možné pracovat s vlastním rozumným koeficientem k průměrné ceně bytů v lokalitě (lze srovnat například s Cenovou mapou²⁵).

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

²² FRA EU-MIDIS (2009); FRA EU-MIDIS II (2016).

²³ Romodrom, online.

²⁴ R-Mosty, Férové bydlení, online.

²⁵ Asociace realitních kanceláří ČR (2018).

Otázky k zamyšlení

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

PODPORA PŘI HLEDÁNÍ ZAMĚŠTNÁNÍ

Iva Poláčková

Klíčová sdělení

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

Úvod do tématu

Získání zaměstnání je úzce navázáno na individuální možnosti každého člověka, ale i na lokální nabídku a specifika dané oblasti. Sociální pracovník může nezaměstnanému klientovi nabídnout podporu při hledání pracovního uplatnění. Nejprve je dobré danou situaci zmapovat a doptat se, zda klient učinil počáteční kroky spojené se ztrátou zaměstnání (vyžádání si všech potřebných dokladů k ukončení předchozího zaměstnání, evidence na Úřadu práce ČR jako uchazeč o zaměstnání apod.). Sociální pracovník by měl být připraven na to, že v praxi může nastat celá řada situací, které mohou klientovo zapojení na trhu práce zkomplikovat, a neměl by tudíž automaticky předpokládat, že klient pracovat nechce. Obtíže mohou být způsobené škálou objektivních faktorů, přičemž sociální pracovník by měl stavět na klientových silných stránkách a ty dále rozvíjet. Sociální pracovník může vést s klientem motivační rozhovory, pomáhat mu připravit se na pracovní pohovor, informovat jej o jeho základních právech a povinnostech souvisejících se zaměstnáním. Je dobré se u příslušného Úřadu práce ČR dotázat na program Job Clubu²⁶, má-li o tento typ skupinové podpory klient zájem. Sociální pracovník by měl mít ve svém okolí zmapovány další možnosti podpory zvlášť ohrožených skupin osob na trhu práce.

Problémová místa, rizika a možná řešení

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

²⁶ Integrovaný portál MPSV (2018b), online.

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

- *Obtíže spojené se slčitelností profesní a rodičovské role* – ačkoli se toto téma dostalo mezi priority rodinné politiky²⁷, stále se v praxi setkáváme s profesemi, kde se obtížně naplňuje (zejména se jedná o nízko kvalifikované profese).
- *Diskriminace při vstupu na trh práce* – může se projevovat již při hledání v inzerci (genderová nevyváženost, etnicita, věk apod.) a dále při samotném pohovoru. Uchazeč o zaměstnání by měl jít na takový pohovor vybaven informacemi týkající se oblastí, na které se zaměstnavatel nesmí ptát (údaje o počtu dětí, plánování těhotenství apod.). Této problematice se intenzivně věnuje ombudsman, doporučujeme prioritně hledat informace na webových stránkách veřejného ochránce práv, v sekci Diskriminace²⁸.
- *Záznam v rejstříku trestů* – v některých profesích je vyžadováno prokázání bezúhonnosti výpisem z rejstříku trestů. U profesí, kde případná trestní minulost nijak nesouvisí s vykonávaným druhem práce, však tato povinnost není, a přesto ji zaměstnavatel vyžaduje. V případě, že se klientovi se záznamem v rejstříku trestů dlouhodobě nedaří nalézt pracovní uplatnění, je na místě obrátit se na organizace, které se zabývají pomocí lidem s trestní minulostí. Rovněž je dobré si ohlídat lhůty pro zahlazení trestu. Pro podrobnější informace odkazujeme na doporučení ombudsmana k požadavku výpisu z rejstříku trestů jako určujícím kritériu pro přijetí do zaměstnání, které je dostupné na webových stránkách veřejného ochránce práv, v sekci Diskriminace²⁹.
- *Nízké vzdělání, absence kvalifikace* – osoby s nízkým vzděláním (typicky ukončeným základním vzděláním, příp. s nedokončeným základním vzděláním) a žádnou kvalifikací mají ztížené podmínky na trhu práce ve smyslu zúžené nabídky. Z větší části vykonávají práci na nízko kvalifikovaných pozicích, čemuž odpovídá i výše výdělku (v tomto kontextu lze hovořit o tzv. pracující chudobě). Na základě individuálních možností klienta a situace v regionu se doporučuje zvýšit si kvalifikaci, respektive se rekvalifikovat, a tím posílit své šance na trhu práce s možnou vyhlídkou vyššího finančního ohodnocení.
- *Regionální nezaměstnanost* – tento faktor je velmi obtížně ovlivnitelný; zde se nabízí možnost hledání zaměstnání mimo region v dojezdové vzdálenosti s případným „příspěvkem na dopravu“ poskytnutým Úřadem práce ČR (jedná se o příspěvek na podporu regionální mobility³⁰).

²⁷ MPSV (2017a), online.

²⁸ Veřejný ochránce práv (2018a), online.

²⁹ Veřejný ochránce práv (2018a), online.

³⁰ Integrovaný portál MPSV (2018c), online.

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

Otázky k zamyšlení

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

PODPORA PŘI JEDNÁNÍ NA ÚŘADECH

Jakub Dutka

Klíčová sdělení

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

Úvod do tématu

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

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

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

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

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

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

Problémová místa, rizika a možná řešení

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

Přestože sociální pracovník v oblasti podpory v úředních záležitostech, na kterou se v tomto oddílu zaměřujeme, potřebuje od klienta znát především „tvrdá“ data (jaký má klient příjem, kdo je jeho ošetřujícím lékařem, má-li platný doklad totožnosti atd.) a nejrychleji se je dozví kladením uzavřených otázek³¹, neměl by pomáhající nikdy

³¹ K typům otázek a dialogu viz např. Křivohlavý (1988: 165).

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

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

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

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

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

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

Co si počít s širší znalostí v oblasti úředních záležitostí?

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

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

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

³² Podrobně k významu vztahové roviny doporučujeme např. Kopřiva (1997).

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

³⁴ Je dobré vzít v úvahu, že objem základního sociálního poradenství, kam řadíme právě informování klienta o možnostech a odkazování na naše kolegy či jiné instituce, bude u sociálního pracovníka specializovaného pro práci s klienty sociálního bydlení relativně značný. Především proto, že u velké části klientů bude tím jediným, kdo s klientem dlouhodobě systematicky pracuje.

připojené poznámky o vyžádání protokolu od policistů, při nahlášení ztráty místo krádeže hrozí při žádosti o občanský průkaz pokuta atd.).

- Přizpůsobte si „tahák“ svým potřebám, zahrňte do něj síť relevantních kontaktů, triviální klidně vynechejte, zpracujte si tabulku v programu Excel a tříděte si životní situace podle témat, schovejte si tabulku do šuplíku nebo připněte na nástěnku, použijte tento nástroj při zaučování nových kolegů i pro svoji vlastní jistotu apod.

Jak najít onu optimální míru nabízené podpory? Jak reflektovat svoji práci?

Sociální pracovník by měl vždy vědět, co s klientem v daný moment dělá, což zní samozřejmě a automaticky, ale v praxi to rozhodně nemusí být snadné. UVědomění každému přináší i vhléd do dalších možností. Pokud přesně víme, jak a co právě klientovi poskytujeme, jsme si zároveň vědomi dalších možností, jakými se při práci s klientem můžeme vydat. Jedno se odráží v druhém – čím více možností při své práci vidím, tím přesněji chápu, co právě dělám. Tyto skutečnosti jsou pro nás výchozím bodem reflexe pomáhajícího procesu a hledání právě takové podpory, která je pro oba – klienta i nás – „tak akorát“.

Možnosti poskytované podpory mají mnoho forem a variant, které také můžeme třídit podle různých kritérií. Jako vhodný způsob, jak si zpřehlednit formy a jednotlivé činnosti podpory, se v pomáhající praxi ukazuje seřazení podle míry poskytované podpory. Tímto způsobem dojdeme ke škále, ve které řadíme konkrétní druhy postupně od nulové podpory pomáhajícího (plná váha zodpovědnosti je na klientovi) až po tu maximální, které odpovídá institut opatrovníka. Jako teoretické východisko pro odstupňování míry podpory nám může posloužit úkolově orientovaný přístup, na základě kterého budeme naši práci s klientem řadit podle počtu a poměru úkolů, které mají sociální pracovník a klient při řešení problému plnit.³⁵ K odstupňování tohoto spektra intenzity podpory může stejně platně posloužit i koncept pomoci versus kontroly, podle kterého při zvyšující se míře podpory narůstá též stupeň kontroly.³⁶

Takovou osu *míry podpory klienta* při vyřizování úředních záležitostí, rozhodnete-li si ji vytvořit, lze využít různými způsoby. A to jak v rámci hledání vhodného druhu podpory pro konkrétního klienta v průběhu individuálního plánování, tak také jako nástroj reflexe a vašeho profesionálního růstu. I přes uvedený úkolově orientovaný přístup a *koncept pomoci versus kontroly*, které jsou dobrým základním vodítkem, se zkuste při sestavování a samotném použití osy inspirovat prací gestaltterapeutů s polaritami. Ta vychází z předpokladu, že každý z nás má v oblasti vlastností a chování potenciál obsáhnout

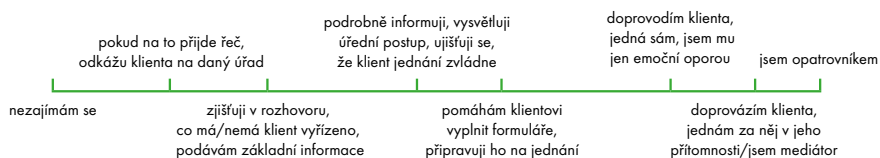
³⁵ K úvodu do úkolově orientovaného přístupu viz Navrátil (2007); podrobněji k tomuto přístupu např.: Janoušková, Nedělníková (2008).

³⁶ K pomoci a kontrole a jejich místě v pomáhajícím procesu viz Úlehla (2004: 20).

celou šíři kontinua zahrnující oba myslitelné póly (přísný-vlídny, nudný-zábavný, starostlivý-lhostejný, pracovitý-líný atd.). Disponujeme tedy i potenciálem volby, na jakém místě v ose polarit se usadíme tak, aby to odpovídalo dané situaci a našemu vztahu s konkrétním člověkem. Během našeho života však tento potenciál ztrácíme, využíváme rigidně jen některé vzorce chování. Procesy učení se a výchova nás odpojují od dalších způsobů myšlení a jednání, časem nás ani nenapadne, že bychom se v jistých situacích mohli chovat *i jinak*.³⁷ Cestou, jak nacházet adekvátní míru a formu podpory a reflektovat naši práci, je oživení tohoto našeho nevyužitého potenciálu plasticity: vědět, co a proč dělám (uvědomění), kdy to dělám (čas, místo, klient, kontext), jak jinak bych to mohl dělat já a moje okolí (moje a klientovy možnosti, schopnost dialogu). V této cestě za hledáním ztraceného potenciálu nám může pomoci práce s polaritami na ose míry podpory.

A jak konkrétně osu míry podpory v praxi využít? V první řadě mějte na paměti dva důležité body: žádná z forem podpory není a priori špatná, můžou však být neadekvátně používány; „každý to má jinak“ škála není zcela exaktní, přiměřeně si osu individualizujte – sestavujete osu i s přihlédnutím ke svému subjektivnímu vnímání intenzity a emoční angažovanosti dané podpory (zvýrazňujte a/nebo přibližujte či oddalujte činnost na škále osy, třeba podobně, jako je naznačeno na obrázku).

Obrázek 2: Osa míry podpory klienta při vyřizování úředních záležitostí



Zdroj: autor

Teď můžeme přejít k samotnému použití osy, uvedeme si zde dvě základní škály a způsoby práce s nimi.³⁸

³⁷ Viz Mackewn (2009).

³⁸ Tuto techniku můžete modifikovat podle uvážení a dané potřeby, využívat ji lze jak soukromě či při samotné práci s klientem, tak v rámci intervizí, případových konferencí či supervizí. Například při intervizí týmu sociálních pracovníků můžeme při zpracování většího počtu klientů zjistit, že klientům je opakovaně a významně poskytována podpora při jednání s konkrétním úřadem. Díky tomu zjistíme, že důvodem je vysoká neinformovanost klientů v dané problematice, a proto se rozhodneme, že pro ně připravíme vzdělávací akci.

Moje škála podpory při práci s konkrétním klientem

Zkuste si projít co nejvíce situací, při kterých jste konkrétnímu klientovi poskytovali podporu při vyřizování úředních záležitostí, přesně si tyto soubory činností pojmenujte (obrázek je názorný, můžete být konkrétnější), nakreslete si osu a začněte je zaznamenávat podle míry podpory:

- Poznačte si, kolikrát jste tu kterou formu použili. Prozkoumejte výsledek, jak vypadá, co vás jako první napadá, něco o vás, o klientovi?
- Jaké činnosti podpory jste poskytovali nejčastěji, jaké minimálně a jaké vůbec?
- Jakou souvislost to mělo s řešenou problematikou?
- Odpovídá tato škála vaší „standardní“ profesní škále používané podpory? Které formy podpory vám tam chybí, co jste nevyužili a nenapadlo vás to s daným klientem? Muselo to být takto, nemůžete příště zkusit něco jiného?
- Proč jsou některé varianty pro vás emočně významné?
- Mění se druhy podpory poskytované klientovi v čase, s tématem? V jaké situaci „to sedlo“ a pamatujete si to dodnes?
- Máte s poskytováním určitého druhu podpory spojený nějaký záměr, chtěli jste klienta zplnomocnit, ochránit, předejít riziku selhání? Věděl o těchto záměrech váš klient?

Na všechny tyto a další otázky se můžete ptát a prohlubovat tak díky nim své uvědomění, co, kdy, jak a proč s klientem dělám.

Moje profesní škála podpory

Zkuste si analogicky vytvořit svou profesní škálu podpory. Ta odpovídá všem formám a variantám podpory, které při své práci s klienty uplatňujete. Podobně jako u škály s konkrétním klientem si zvýrazněte ty druhy podpor, které pro vás mají emoční význam, a pokuste se odhadnout a graficky zaznamenat relativní četnost, s jakou ten který soubor činností poskytujete. Takto sestavená profesní škála vám pomůže ve dvou základních rovinách. Jednak při reflexi práce s konkrétním klientem, neboť díky ní můžete porovnávat váš „standard“ variability s tím, co nabízíte jen určitému klientovi. Dále vám může posloužit jako tematické vodítko oblastí, které by si v rámci vašeho profesního růstu zasloužily pozornost a rozvoj. Otázky, které si nad obrázkem budete klást, budou podobné jako u škály týkající se jednoho klienta.

Pokud tuto techniku zkusíte, zjistíte, že se vaše další práce s klienty změní. Přinejmenším o zpřesnění vašeho uvědomění, které je spolu s dialogem nutnou podmínkou procesu neustálého hledání a nacházení onoho „optima“ podpory, kterou klient potřebuje.

Otázky k zamyšlení

- Nechápu klienti i setkání s vámi jako úřední záležitost? Jaké prvky vaší práce skutečně odpovídají úředním postupům? Nakolik může zkušenost s chováním klientů během vašich schůzek vypovídat o tom, jak se klient chová na úradě?
- V jaké oblasti týkající se vyřizování úředních záležitostí byste potřebovali získat hlubší znalosti? Můžete si tuto oblast zařadit do svého vzdělávacího plánu?
- Zkuste si vybavit vícero situací, při kterých jste klienty doprovázeli na úřad. Jaké dopady – kromě samotné pomoci s vyřízením úřední záležitosti – měly tyto doprovody na váš vztah s klientem?

PODPORA KLIENTA PŘI ZÍSKÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH DÁVEK UMOŽŇUJÍCÍCH ZÍSKÁNÍ A UDRŽENÍ SI BYDLENÍ

Iva Poláčková

Klíčová sdělení

- Česká republika má nastavený systém sociální ochrany, jehož součástí je oblast sociálního zabezpečení.
- V třípířřovém systému sociálního zabezpečení nalezneme subsystémy, které jsou nastavené tak, aby pokryly státem uznané sociální události. Jedná se o subsystémy:
 1. sociálního pojištění,
 2. sociální podpory a
 3. sociální pomoci/sociálních služeb,

Úvod do tématu

Jednou z překážek, která brání řadě lidí získání a udržení si bydlení jak na běžném trhu s byty, tak i sociálního bydlení, je nedostatek finančních prostředků. Součástí systému sociálního zabezpečení jsou sociální dávky, které mohou klientům v nepříznivé finanční situaci pomoci bydlení získat a také si jej udržet. Téma sociálního zabezpečení je velmi obsáhlé, v kapitole jsou upraveny základní informace s důrazem na problematiku oblasti v oblasti bydlení.

1) Sociální pojištění

Sociální pojištění klade důraz na odpovědnost každého člověka, aby se pojistil pro případ budoucí nastalé sociální události. K těmto sociálním událostem patří stáří, invalidita, těhotenství a mateřství, nezaměstnanost a nemoc. Účast na pojištění je povinně stanovena pro zákonem definované okruhy osob (zaměstnavatelé, zaměstnanci, OSVČ apod.). Agenda výběru pojistného na sociální zabezpečení a rozhodování o dávkách z důchodového a nemocenského pojištění patří do kompetence příslušných správ sociálního zabezpečení.

Sociální pojištění v sobě zahrnuje:

- nemocenské pojištění,
- důchodové pojištění,
- příspěvek na státní politiku zaměstnanosti.

Nemocenské pojištění³⁹

Z *nemocenského pojištění* se vyplácejí sociální dávky krátkodobého charakteru (tj. mají omezenou podpůrčí dobou, po kterou se vyplácejí), jejichž smyslem je alespoň částečně kompenzovat ztrátu výdělku v případě pracovní neschopnosti z důvodu nemoci a karantény, těhotenství a mateřství a ošetřování člena rodiny. Patří mezi ně:

- nemocenské,
- ošetřovné,
- peněžitá pomoc v mateřství,
- dávka otcovské poporodní péče,
- vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství,
- dlouhodobé ošetřovné.

Není-li v případě nastalé sociální události splněna podmínka potřebné účasti na nemocenském pojištění, nárok na dávku nevznikne.

Důchodové pojištění⁴⁰

Významnou součástí sociálního pojištění je *subsystém pojištění důchodového*. Důchodové pojištění pokrývá sociální události dlouhodobého charakteru a po splnění podmínek definovaných v zákoně č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, se z něj vyplácejí tři typy důchodových dávek, reagujících na sociální událost staří, invaliditu a úmrtí živitele. Jsou to:

- starobní důchody,
- invalidní důchody (I. – III. stupně podle míry poklesu pracovní schopnosti),
- tzv. pozůstalostní důchody (vdovský, vdovecký a sirotčí důchod).

Zákon u jednotlivých typů důchodů stanovuje podmínky pro jejich výplatu a zároveň určuje minimální dobu účasti na důchodovém pojištění.

³⁹ Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018b).

⁴⁰ Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018c).

Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti

Prokázání účasti na důchodovém pojištění je zároveň podmínkou pro přiznání podpory v nezaměstnanosti. Podpora v nezaměstnanosti je dávkou, která se vyplácí v případě ztráty zaměstnání a je blíže definována zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. V takové situaci je nutné, aby se klient zaevidoval jako uchazeč o zaměstnání na příslušném Úřadě práce ČR a doložil, že v posledních dvou letech byl alespoň 12 měsíců účasten důchodového pojištění.

2) Sociální podpora

Sociální podpora je určena především rodinám s nezaopatřenými dětmi a řadíme sem:

- dávky státní sociální podpory a
- dávky pěstounské péče.

O jejich přiznání či nepřiznání rozhodují Úřady práce ČR. Prostřednictvím dávek sociální podpory stát přispívá na krytí nákladů na výživu a další základní osobní potřeby rodin a dětí. Každá z těchto oblastí dávek je upravena v samostatném právním předpisu. Dávky státní sociální podpory nalezneme definovány ve stejnojmenném zákoně č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. Do oblasti dávek pěstounské péče se promítla reforma systému péče o ohrožené, tudíž s účinností od 1. 1. 2013 jsou tyto dávky upraveny v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Dávky státní sociální podpory⁴¹

Z dávek státní sociální podpory je pak možné uplatňovat nárok na dávky, které jsou závislé na výši příjmu společně posuzovaných osob:

- porodné,
- přídavek na dítě,
- příspěvek na bydlení,
- a na dávky, kde se příjem pro vznik nároku na dávku nezkoumá:
- rodičovský příspěvek,
- pohřebné.

Příspěvek na bydlení

Podmínkou pro přiznání dávky je splnění následujících základních podmínek:

⁴¹ Integrovaný portál MPSV (2018c), online.

- náklady na bydlení žadatele přesahují částku součinu rozhodného příjmu rodiny a koeficientu 0,30 (v případě hl. m. Prahy se jedná o koeficient 0,35), a zároveň
- součin rozhodného příjmu rodiny žadatele a koeficientu 0,30 (v případě hl. m. Prahy se jedná o koeficient 0,35) není vyšší než částka normativních nákladů na bydlení.
- Podmínkou rovněž je, aby žadatel o dávku příspěvku na bydlení měl hlášen v daném bytě *trvalý pobyt*, přičemž podmínka trvalého žití a společného hospodaření, vč. úhrady nákladů na bydlení se nevyžaduje. Společně se posuzují všechny osoby, které mají v bytě trvalý pobyt. Je ale možné v odůvodněných případech požádat o vynětí osoby z okruhu společně posuzovaných osob.⁴²

Dávky pěstounské péče⁴³

Mezi dávky pěstounské péče řadíme příspěvek při převzetí dítěte, odměnu pěstouna, příspěvek na úhradu potřeb dítěte, příspěvek na zakoupení osobního motorového vozidla a příspěvek při ukončení pěstounské péče. Osobami v bytové nouzi či přímo klienty sociálního bydlení mohou být i osoby, které mají svěřené dítě do pěstounské péče či vykonávají poručenství s osobní péčí o toto dítě. Může se jednat například o příbuzenské pěstouny či poručníky, kteří převzali dítě svých příbuzných do své péče. Hmotná podpora těchto dětí, pěstounů a poručníků je zajišťována prostřednictvím dávek pěstounské péče, které jsou upraveny v ustanovení § 47e a násl. zákona č. 359/1999 Sb. Základní poradenství o tom, kde mohou tyto osoby dávky získat, jim poskytne OSPOD. Zároveň je pěstounům i poručníkům zajišťováno doprovázení a podpora v průběhu péče ze strany doprovázejících organizací pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany, které tuto činnost vykonávají na základě uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče s pěstouny, či jim tuto službu poskytuje na základě této dohody či rozhodnutí přímo OSPOD. Tyto doprovázející subjekty potom poskytují poradenství pěstounům či poručníkům i v oblasti dávek pěstounské péče. O dávkách pěstounské péče rozhoduje podle § 47v zákona č. 359/1999 Sb. krajská pobočka Úřadu práce ČR.

⁴² Integrovaný portál MPSV (2018d), online.

⁴³ Integrovaný portál MPSV (2018e), online.

3) Sociální pomoc/sociální služby

- dávky pomoci v hmotné nouzi
- dávky určené osobám se zdravotním postižením

Dávky pomoci v hmotné nouzi⁴⁴

Jsou upraveny zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, a reagují na sociální událost spojenou s nedostatečným příjmem domácnosti, jejíž členové si jej nemohou z objektivních důvodů navýšit. Řadíme sem:

- příspěvek na živobytí,
- doplatek na bydlení a
- mimořádnou okamžitou pomoc.

O jejich výplatě rozhodují Úřady práce ČR. Dávky v hmotné nouzi často tvoří podstatnou část příjmů klientů.

Příspěvek na živobytí

Je základní opakující se dávkou, u které je nutné doložit, že klientovi po odečtení částky nákladů na bydlení nezbyvá částka životního minima. Zde je dobré se informovat, co vše musí klient splnit, aby na dávku dosáhl (především být dle stanovených náležitostí osobou v hmotné nouzi, aktivně se podílet na řešení své nepříznivé sociální situace, neodmítnat zprostředkované zaměstnání apod.). Úřad práce ČR rovněž může v odůvodněných případech požadovat, aby si klient zvýšil příjem vlastním přičiněním a to prodejem majetku (např. prodej auta, které neslouží k výkonu práce nebo pravidelně dopravě dětí do školy) či uplatněním veškerých práv a oprávněných zájmů (např. požadování uplatnění nároků na výživné nezaopatřenému dítěti).⁴⁵

Doplatek na bydlení

Je dávkou určenou k pokrytí odůvodněných nákladů na bydlení a poskytne se osobě, která je (a společně s ním posuzované osoby) v hmotné nouzi a splňuje podmínky pro přiznání příspěvku na živobytí. Ve specifických situacích se poskytne i tehdy, nemá-li žadatel přiznán příspěvek na živobytí, ale jeho příjmy a příjmy společně posuzovaných osob nepřekročí 1,3 násobek životního minima jednotlivce (resp. dalších společně posuzovaných osob v domácnosti). Na rozdíl od příspěvku na bydlení není doplatek na bydlení pevně vázán na trvalý pobyt žadatele o dávku, nicméně pokud se ukáže, že klient má v daném bytě hlášen trvalý pobyt, bude nejdříve odkázán, aby si požádal o příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory, a pakliže nebude jeho výše

⁴⁴ Integrovaný portál MPSV (2018f), online.

⁴⁵ Integrovaný portál MPSV (2018g), online.

dostačující, může požádat ještě o doplatek na bydlení. Specifikem doplatku na bydlení je, že je možné jej za určitých podmínek vyplatit i do tzv. substandardních forem bydlení (např. ubytovny, azylového domu, domova pro seniory, terapeutické komunity apod.). Do odůvodněných nákladů na bydlení se započítávají nájemné, popřípadě obdobné náklady spojené s vlastnickou nebo družstevní formou bydlení, pravidelné úhrady za služby spojené s užíváním bytu, úhrady prokazatelné nezbytné spotřeby energií apod., maximálně však do výše, která je v místě obvyklá. V případě ubytovacího zařízení se do odůvodněných nákladů na bydlení započítává úhrada maximálně do výše 80 % normativních nákladů na bydlení podle zákona o státní sociální podpoře (§ 26 odst. 1 písm. a).⁴⁶

Mimořádná okamžitá pomoc

Poslední dávkou v hmotné nouzi je *mimořádná okamžitá pomoc*, což je dávka jednorázová, která se poskytne osobě v hmotné nouzi, a to za účelem odvrácení vážné újmy na zdraví a vážné mimořádné události (živelní pohroma), ale i v situacích, kdy má jednatel/rodina zvýšené náklady související se vzděláváním nebo zájmovou činností dětí či s pořízením nebo opravou věcí dlouhodobé potřeby (např. pračka, lednice). Mimořádnou okamžitou pomoc však lze poskytnout i na uhrazení jistoty (kauce) u nájemního bydlení. Dále může být o mimořádnou okamžitou pomoc požádáno na náklady vzniklé při stěhování a výpadku příjmu v souvislosti s přechodem z jedné formy bydlení na jinou, úhradu noclehárny, po propuštění osoby z výkonu trestu odnětí svobody či ústavní výchovy na zajištění základních životních potřeb. Dávka však není nároková a záleží na individuálním posouzení dané situace Úřadem práce ČR.⁴⁷

Dávky určené osobám se zdravotním postižením

V rámci pilíře sociální pomoci a sociálních služeb nalezneme upraveny *dávky určené osobám se zdravotním postižením*. Především se jedná o **příspěvek na péči** blíže vymezený v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Příspěvek je určený osobám, které potřebují pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb, přičemž samy rozhodují, kdo jim bude pomoc zajišťovat (blízká osoba, zařízení sociálních služeb, asistent péče apod.). U příspěvku na péči rozlišujeme 4 stupně závislosti, které se hodnotí podle počtu potřeb, které daná osoba není schopna sama bez cizí pomoci zvládat. Výše měsíční částky se odvíjí od přiznaného stupně závislosti a věku této osoby.⁴⁸

Do tohoto pilíře rovněž řadíme *dávky pro osoby se zdravotním postižením*, jejichž právní úprava je definována v zákoně č. 329/2011 Sb., o dávkách pro osoby se zdravotním postižením. Především se jedná o **příspěvek na mobilitu**, který je určen osobě starší

⁴⁶ Integrovaný portál MPSV (2018h), online.

⁴⁷ Integrovaný portál MPSV (2018i), online.

⁴⁸ Integrovaný portál MPSV (2018j), online.

jednoho roku, která se pravidelně dopravuje nebo je dopravována například do zaměstnání, za vzděláním, do zařízení sociálních služeb a podobně a má průkaz ZTP nebo ZTP/P. Tuto oblast pak doplňuje ještě **příspěvek na zvláštní pomůcku** (seznam druhů a typů pomůcek je obsažen ve vyhlášce č. 388/2011) a *průkaz osoby se zdravotním postižením* (TP, ZTP nebo ZTP/P).

O příspěvku na péči a o dávkách pro osoby se zdravotním postižením rozhodují úřady práce.⁴⁹

Řízení o přiznání nepojistných sociálních dávek se zahajuje na základě písemné žádosti podané na předepsaném formuláři. Tyto formuláře, včetně potřebných příloh, jsou k dispozici v tištěné podobě na všech pobočkách Úřadu práce ČR.⁵⁰

K vyřízení žádosti je příslušná Krajská pobočka Úřadu práce ČR podle místa trvalého pobytu.⁵¹

Problémová místa, rizika a možná řešení

- *Oblast sociálního pojištění* – některé okruhy pojištěnců, byť jsou účastny *nemocenského pojištění*, na některé dávky nemají nárok (např. ti, kteří pracují na základě dohody o pracovní činnosti nebo jako osoby samostatně výdělečně činné, nemají nárok na ošetřovné), případně mají stanoveny rozdílné podmínky spočívající v různé délce povinné doby pojištění (např. osoby samostatně výdělečně činné u peněžité pomoci v mateřství). To je dobré vědět v situaci, kdy má daná domácnost napjatý rozpočet a každá taková sociální událost může nepříznivou situaci prohloubit.

Pro příklad dále uvádíme *situaci u invalidního důchodu*, kdy je sice splněna podmínka poklesu pracovní schopnosti a občan je uznán posudkovým lékařem invalidním v některém stupni, nicméně pokud nebude splněna podmínka účasti na pojištění, nárok na výplatu invalidního důchodu nevznikne. Podobná situace často vzniká i u starobních důchodů, kdy lidé nesplní podmínku nároku ze stejného důvodu.

- *Nepojistné sociální dávky* – v případě nepojistných sociálních dávek (dávky státní sociální podpory, dávky v hmotné nouzi apod.) je především nutné si uvědomit, že pro přiznání některých dávek mají vliv příjmy společně posuzovaných osob, případně osob trvale žijících v daném bytě. Rozhodně se nevyplácí uvádět nepravdivé informace, dokládat padělané doklady (např. nájemní smlouvy) a zatajovat příjem ostatních členů domácnosti, neboť je to důvodem k postihu a vrácení neoprávněně

⁴⁹ Integrovaný portál MPSV (2018k), online.

⁵⁰ V elektronické podobě jsou formuláře dostupné na Integrovaný portál (2018).

⁵¹ Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018d), online.

pobírané dávky, v odůvodněných případech i k zahájení trestního stíhání. V tomto směru je třeba klienty informovat a pracovat s nimi.

- *Systém sociálního zabezpečení je pro klienty složitý a často nepřehledný. Potýkají se s orientací v něm a následně nevyužívají všechny možnosti, které jsou jim otevřené. Zde hraje klíčovou roli sociální pracovník, který by měl klientovi pomoci se v systému zorientovat a požádat o veškerou podporu, na kterou má klient nárok. To může často rozhodnout o schopnosti klienta dodržovat všechny finanční závazky spojené s bydlením (nájem, energie atd.).*

Otázky k zamyšlení

- Uplatňuje klient všechna svá práva a oprávněné zájmy ze systému sociálního zabezpečení?
- Má klient dostatek informací souvisejících s podáním žádosti o dávky ze systému sociálního zabezpečení?
- Má klient tvořen příjem prostřednictvím sociálních dávek? Má připraven krizový plán pro případ, že se výplata opozdí a on nemá dostatečnou rezervu k úhradě povinných výdajů (především spojených s bydlením)?

PRÁVNÍ PODPORA A PORADENSTVÍ

Linda Sokačová

Klíčová sdělení

- Sociální pracovník by měl ve své práci mimo jiné uplatňovat základní poznatky z oboru práva, aby mohl vyhodnotit potenciální rizika, se kterými se klient v sociálním bydlení může potýkat. Patří sem především základní znalost občanského práva (náležitosti nájemní smlouvy), pracovního práva (orientace v pracovně-právních vztazích), sociálního zabezpečení (dávkové systémy), sociálně-právní ochrany dětí, ale i práva trestního.
- V případě řešení složitějších situací a nutnosti komplexnější právní pomoci by se sociální pracovník měl obrátit na adekvátní služby, aby klienta nepoškodil.

Úvod do tématu

Významným posílením sociální práce v oblasti sociálního bydlení může být právní pomoc a podpora klienta v oblasti prosazování jeho práv a oprávněných zájmů. Stabilitu v bydlení neovlivňuje pouze kvalita sociální práce, ale také podoba nájemní smlouvy, její jednotlivá ustanovení, délka trvání smlouvy nebo výše jistoty (kauce).

Z těchto důvodů je nutné vždy dbát na právní stránku zajištění bydlení. Právní poradenství a podpora mohou mít zásadní vliv i v oblasti prevence ztráty bydlení. Poskytnutí včasné právní pomoci může pomoci předejít vystěhování či neoprávněnému zvýšení nájmu ze strany pronajímatele. Zvláště potřebné je právní a odborné sociální poradenství poskytované klientům zdarma v sociálně vyloučených lokalitách k tématu nájemních smluv atp., kde se nájemníci často setkávají s nekorektním až protiprávním jednáním ze strany pronajímatelů. Je nutné brát v úvahu, že toto poradenství musí být v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a Zákonem o advokacii č. 85/1996 Sb.

Potřeba právní pomoci však nesouvisí jen s nájemními vztahy, ale vstupuje i do dalších oblastí klientova života. Mezi klíčové činnosti sociálního pracovníka proto patří i podpora klienta v oblasti prosazování jeho práv a oprávněných zájmů (např. v oblasti pracovně-právních vztahů, žádostí o sociální dávky, dluhy). Sociální pracovník však není právník, měl by proto vědět, kam se obrátit v případě, že jeho klient řeší složitější otázky a především na využití takové možnosti včas upozornit. *Pro klienty sociálního bydlení je samozřejmě klíčové, aby bylo poradenství poskytováno zdarma.* To lze zajistit například těmito cestami:

- *Právní poradenství poskytované ze strany obce* v rámci právního oddělení či bytového odboru může být pro sociálního pracovníka na obci tou nejjednodušší cestou pro získání individuální rady. Pomoci může i organizované právní poradenství poskytované ze strany obce (např. jednou měsíčně všem zájemcům na daném území).
- *Sít občanských poraden*, které poskytují odborné sociální poradenství v 18 oblastech. Příslušnou občanskou poradnu lze dohledat na webových stránkách Asociace občanských poraden⁵²).
- *Sdružení nájemníků ČR*⁵³: organizace poskytující poradenství nájemníkům v oblasti bytového práva. Realizuje i projekty zaměřené na specifické cílové skupiny, jako jsou třeba senioři.

Díky novým pravidlům, která vešla v platnost 1. července 2018, je poskytování bezplatné právní pomoci v současné době dostupnější. Nově může být poskytnuta v maximální délce až 120 minut ročně a je určena lidem, kteří si ji z finančních důvodů nemohou dovolit. Tato skutečnost musí být samozřejmě prokázána. Služba je poskytována advokáty sdružení v České advokátní komoře. Lze ji využít jak v rámci krátké informativní rady, tak pro složitější otázky, jako správní či soudní řízení apod.⁵⁴

Problémová místa, rizika a možná řešení

Při terénní práci se sociální pracovníci dostávají často do velmi intenzivního a blízkého kontaktu se svými klienty, získávají jejich důvěru, navštěvují domácnost, poskytují poradenství vztahující se k chodu celé domácnosti. V těchto situacích může docházet k tomu, že ze sociálního pracovníka se stává spíše parťák. Sociální pracovník by ale nikdy neměl zapomínat na svou pozici a měl by upozorňovat své klienty i na nepříznivé situace a problémy, ke kterým může docházet. Pokud tedy klient hradí své dluhy či nájemné pronajímateli „na ruku“, může sociální pracovník jeho situaci chápat, respektovat jeho obavy ze ztráty bydlení, ale měl by umět situaci vyhodnotit a informovat o právních dopadech, které to může mít a jaká situace může v budoucnu nastat, situaci popsat a probrat ji s právníky nebo klientovi pomoci nalézt právní poradenství, kde s ním budou situaci odborně řešit. Nejde jen vžít se do situace svého klienta a pochopit ho, ale předcházet situacím, které mohou přispět k zásadním existenčním potížím.

⁵² Asociace občanských poraden (2018), online.

⁵³ Sdružení nájemníků ČR (2018), online; webové stránky obsahují i sekci „Časté dotazy“.

⁵⁴ Veřejný ochránce práv (2018b), online.

Otázky k zamyšlení

- Mám základní právní povědomí a orientuji se v právních předpisech souvisejících s prací s klienty v sociálním bydlení?
- Dokáži odhalit a identifikovat potenciální rizika vyplývající z uzavřené nájemní smlouvy?
- Má klient možnost využít na obci bezplatné právní poradenství?
- Nachází se v blízkém okolí občanská poradna?

ZDROJE

Agentura pro sociální začleňování [online]. 2018.
Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/>.

Asociace občanských poraden [online]. 2018.
Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>.

Asociace realitních kanceláří ČR [online]. 2018. Cenová mapa.
Dostupné z: <http://www.cenovamapa.eu/>.

Bevan, M., Croucher, K. *Lifetime Neighbourhoods* [online]. London: Department for Communities and Local Government, 2011. Dostupné z: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2011/lifetimeneighbourhoods.pdf>.

Česká národní banka. *Peníze na útěku. Tvorba rozpočtu* [online]. 2018.
Dostupné z: <https://www.penizenauteku.cz/tvorba-rozpoctu/>.

Energetický regulační úřad. Kontaktní formulář [online]. 2018.
Dostupné z: <http://www.eru.cz/kontaktni-formular>.

FRA (Agentura Evropské unie pro základní práva). *Diskriminace Romů v oblasti bydlení ve vybraných členských státech EU: analýza údajů z šetření EU-MIDIS*. Lucemburk: Úřad pro úřední tisky Evropských společenství, 2009.

FRA (Agentura Evropské unie pro základní práva). *Druhé šetření o menšinách a diskriminaci v Evropské unii. Romové – vybrané výsledky*. Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, 2016.

Hůlová, K. *Bezdomovectví*. In: Matoušek, O., Kříšťan, A., Musil, L., Smutek, M. (eds). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 338-340.

Integrovaný portál MPSV. Dávky pěstounské péče [online]. 2018e.
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/dpp>.

Integrovaný portál MPSV. Dávky pro osoby se zdravotním postižením [online]. 2018k.
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/dzp>.

Integrovaný portál MPSV. Doplatek na bydlení [online]. 2018h.
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/bydleni>.

Integrovaný portál MPSV. Formuláře Ministerstva práce a sociálních věcí [online]. 2018l.
Dostupné z: portal.mpsv.cz/forms.

Integrovaný portál MPSV. Informace pro občany [online]. 2018c.
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane>.

Integrovaný portál MPSV. Job club [online]. 2018a.
Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/sz/obcane/jobclub2018a>.

Integrovaný portál MPSV. Mimořádná okamžitá pomoc [online]. 2018i.
Dostupné z: portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/pomoc.

Integrovaný portál MPSV. Pomoc v hmotné nouzi [online]. 2018f.
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/hn>.

Integrovaný portál MPSV. Příspěvek na bydlení [online]. 2018d.
Dostupné z: http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/prisp_na_bydleni.

Integrovaný portál MPSV. Příspěvek na podporu regionální mobility [online]. 2018b.
Dostupné z: https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/kvk/prispevek_na_podporu_regionalni_mobility.

Integrovaný portál MPSV. Příspěvek na živobytí [online]. 2018g.
Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/hn/obcane/zivobyti>.

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

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

Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988.

Kunze, P., Salamander, C. *Malé děti potřebují rituály*. Brno: Computer Press, 2011.

Mackewn, J. *Gestalt psychoterapie: Moderní holistický přístup k psychoterapii*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009.

Mapa exekucí. Hábl, R. Otevřená společnost, o. p. s., Ekumenická akademie, z. s. [online]. 2018. Dostupné z: <http://mapaexekuci.cz/>.

Matoušek, O., Pazlarová, H. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014.

Matoušek, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: SLON, 2003.

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

Ministerstvo financí. *Národní strategie finančního vzdělávání*. [online]. 2010. Dostupné z: http://www.vzdelavani2020.cz/images_obsah/dokumenty/knihovna-koncepci/financi-vzdelavani/narodni_strategie_financniho_vzdelavani_mf2010.pdf.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Dluhové poradenství – co a jak v několika krocích* [online]. 2018a. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/32744/Dluhove_poradenstvi_-_co_a_jak_v_nekolika_krocich.pdf.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činnosti sociální práce na úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech* [online]. Praha: MPSV, 2017a. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup_1-2012.pdf.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Důchodové pojištění* [online]. 2018c. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/3>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Koncepce rodinné politiky* [online]. 2017b. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31577/Koncepce_rodinne_politiky.pdf.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Metodika řešení předluženosti nejchudších obyvatel* [online]. 2015. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/23620/5_metodika_Predluzenost.pdf.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Nemocenské pojištění* [online]. 2018b. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/7>.

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

Ministerstvo průmyslu a obchodu. *EFEKT energie efektivně. Informační portál* [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.mpo-efekt.cz/cz748/ekis>.

Ministerstvo spravedlnosti. *Insolvenční rejstřík* [online]. 2018a. Dostupné z: <https://isir.justice.cz/isir/common/stat.do?kodStranky=FORMULAR>.

Ministerstvo spravedlnosti. *Justice.cz. Insolvency* [online]. 2018b. Dostupné z: <https://insolvency.justice.cz/>.

Ministerstvo zdravotnictví. *Zdraví 21. Dlouhodobý program zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva ČR* [online]. 2002. Dostupné z: https://www.mzcr.cz/dokumenty/zdravi-pro-vsechny-v-stoleti_2461_1101_5.html.

Navrátil, P. Přístup orientovaný na úkoly. In: Matoušek, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007.

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

R-Mosty. Férové bydlení [online]. 2018. Dostupné z: <http://ferovebydleni.cz/>.

Romodrom [online]. 2018. Dostupné z: <http://www.romodromcz.cz/new/index.php>.

Szénássy, E., Křapová, K., Dvořáková, T. *Jak zůstat člověkem v síti dluhů. Kvalitativní výzkum* [online]. Praha: Ekumenická akademie, 2017. Dostupné z: http://mapaxe-kuci.cz/wp-content/uploads/2017/04/Vyzkumna_zprava_WEB_fin.pdf.

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

Veřejný ochránce práv, ombudsman. *Diskriminace* [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/diskriminace>.

Veřejný ochránce práv, ombudsman. *Nová pravidla by měla zpřístupnit bezplatnou právní pomoc* [online]. 2018b. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/aktualne/tiskove-zpravy-2018/nova-pravidla-by-mela-zprístupnit-bezplatnou-pravni-pomoc/>.

Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 47/1996 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

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

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

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

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

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

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

Zákon č. 329/2011 Sb., o dávkách pro osoby se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů.

OBRÁZKY

Obrázek 1: Harmonogram dne samoživitelky, dlouhodobě nezaměstnané	24
Obrázek 2: Osa míry podpory klienta vyřizování úředních záležitostí	40