

Dobrá praxe – Amsterdam (Magistrát města Ostravy)

Rozvoj sociálního bydlení ve městě Ostrava (CZ.03.02.01/00/22_007/0000081)

Mgr. Alena Aly
Sociální bydlení – Zákon, praxe, budoucnost
17.10.2025



Spolufinancováno
Evropskou unií

**SOCIÁLNÍ BYDLENÍ
OSTRAVA!!!**

Témata prezentace

- Zahraniční pracovní cesta
- Proces zavádění nových technik do praxe
- Přehled jednotlivých technik
 - Plánovací karty
 - Kolo rovnováhy („Spiderweb“)
 - Příručka Ahoj sousedé
 - Leták „ukončování spolupráce s klienty“
 - Předání bytu – „Vítejte doma“
- Plánované aktivity

Zahraniční pracovní cesta

- **Amsterdam, 13.05.2024 – 17.05.2024 (záštita HVO QUERIDO)**
 - Centrum expertízy, Community living project, MDHG: Organisation that advocates for drug users, Judith van Swethuis (24 hours setting), Centrum de tour (Occupational therapy), organisation Masira, setkání se zástupci magistrátu
- **Kreativní nástroje a techniky při práci s klienty aneb „Jde to i jinak“**
 - Oznámení o přidělení bytu: natočení traileru pro klienta („milovník filmů“), tvorba titulní strany novin s oznámením o přidělení bytu, předání balíčku karet, ve které je ukrytý klíč od bytu
 - Nastěhování: oslava momentu zabydlení (fáborky, balónky, nealkoholické šampaňské)
 - Práce s klienty: zaměření na silné stránky formou techniky „Spiderweb“

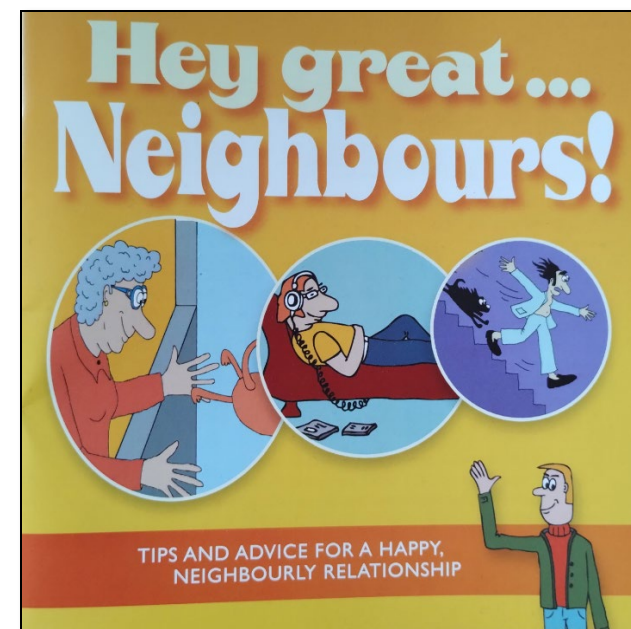


Zahraniční pracovní cesta

Stížnosti, a způsob ukončování spolupráce

- **Stížnostmi** se zabývají do 48 hodin, nelze podávat anonymně, neřeší je klíčoví pracovníci
- **Ukončování spolupráce** je pozvolné, klienti mají 6 měsíců možnost se na pracovníky obracet

Sousedská příručka – kreativní vizualizace situací v sousedství



V rámci projektu – změna u procesu prošetření stížností – nově šetření provádí koordinátor přímé podpory a koordinátor KMB (dříve klíčoví pracovníci).

Zavádění nových technik

- Změny a novinky v praxi:
 - Převzetí techniky „**SPIDERWEB**“
 - Přizpůsobení **SOUSEDSKÉ BROŽURY**
 - Zavedení **VIZUÁLNÍCH PRVKŮ** i do individuálního plánování – tvorba plánovacích karet
 - Součástí karet jsou témata řešena v rámci procesu IP, ale i mimo tuto oblast
 - Úprava procesů při **ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**
 - Stížnost prošetřují kolegové nezaangažovaní do sociální práce s klientem
 - Změna postupu při **UKONČOVÁNÍ SPOLUPRÁCE** s klienty – tvorba animovaného letáku
 - „soft přístup“ – ukončení postupně, možnost obrátit se na SP ještě 6 měsíců
 - Změna **ZPŮSOBU PŘEDÁNÍ BYTU** – „Vítejte doma“
 - drobná pozornost, umocnění pro klienta významného okamžiku

Zavádění nových technik



Plánovací karty

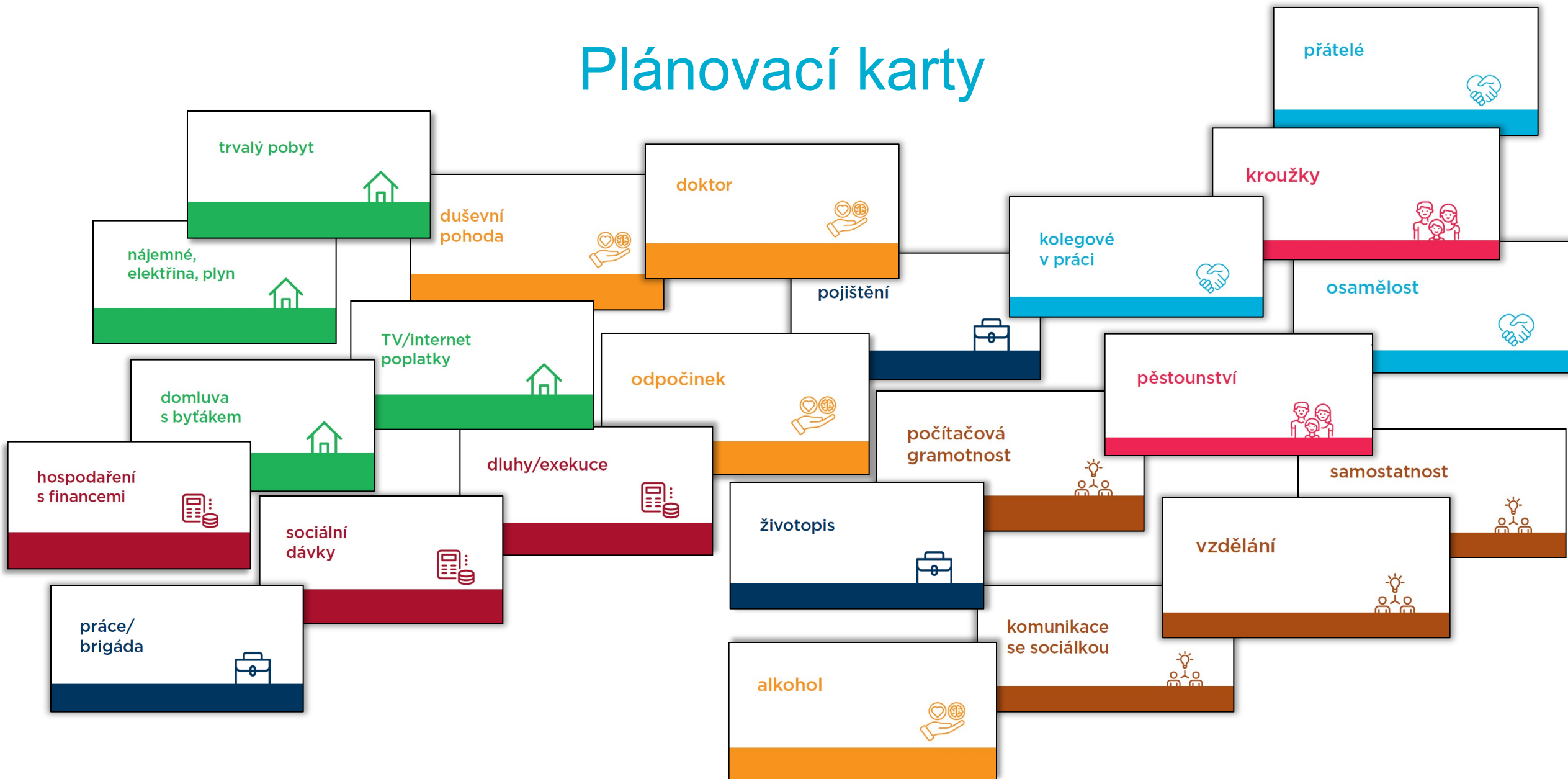


- 7 hlavních oblastí:

- Bydlení
- Finance
- Zdraví
- Práce
- Dovednosti
- Vztahy
- Děti

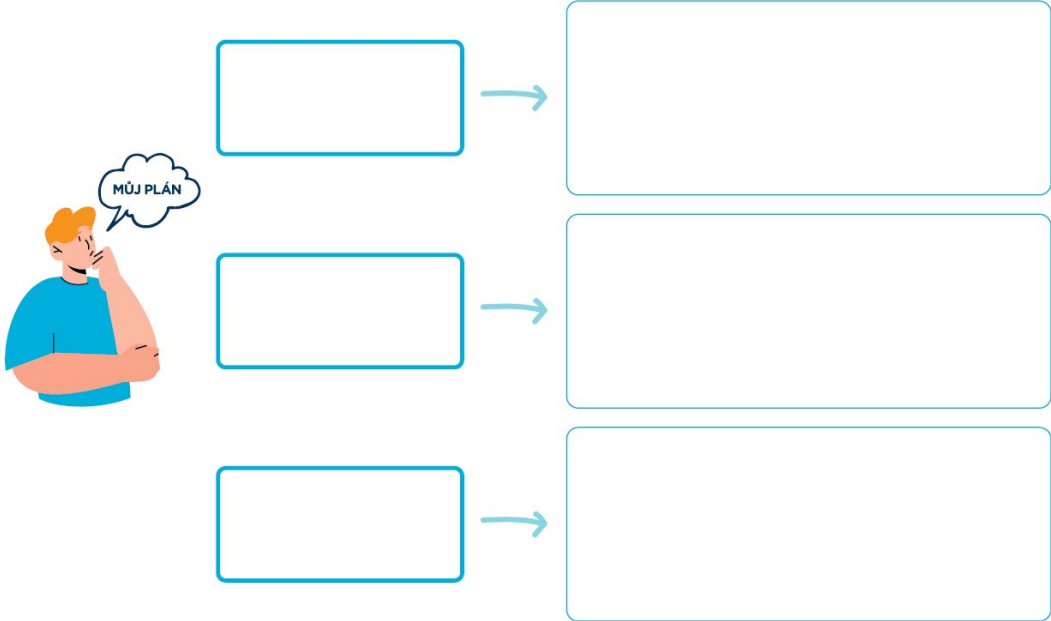
- Sestavení, revize a vyhodnocení IPP
- Nejčastěji řešená témata a zakázky klientů.

Plánovací karty



Plánovací karty

- Záznamový arch
 - větší pole pro podoblasti



MŮJ PLÁN

 Spolufinancováno
Evropskou unií

Rozvoj sociálního bydlení ve městě Ostrava (CZ.03.02.01/00/22_007/0000081)

SOCIÁLNÍ BYDLENÍ
OSTRAVA!!!

- Škála
 - nový plán, revize a hodnocení

JAK SE MI TO DAŘÍ

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10





Plánovací karty

- Proč?
 - dobrá praxe ze zahraničí!
 - aktivizace a zplnomocňování klientů
 - STOP přenášení odpovědnosti na sociální pracovníky 😊
- Pilotáž
 - zastoupení CS: jednotlivci, samoživitelé
 - u všech různá míra sociálních potíží (zadluženost, domácí násilí, osamělost, nízké příjmy, invalidita, sluchové postižení, a další)
 - sociální pracovníci zvolili sami, u koho využijí
 - „zkušební doba“ 3 měsíce
 - každý sociální pracovník využil u dvou klientů, **celkem „odpilotováno“ s 10 klienty**

Plánovací karty

Část interpretací sociálních pracovníků

„klientka se zastavila a v klidu zamyslela nad svými životními prioritami“

„klientka byla z aktivity velice nadšená a díky ní si ujasnila, které věci chce v nejbližší době vyřešit; zjistila, že nemusí řešit vše najednou, problémy si lze rozdělit na menší a lépe zvládnutelné části“

„karty pomáhaly klientkám najít slova, často bez mého zásahu“

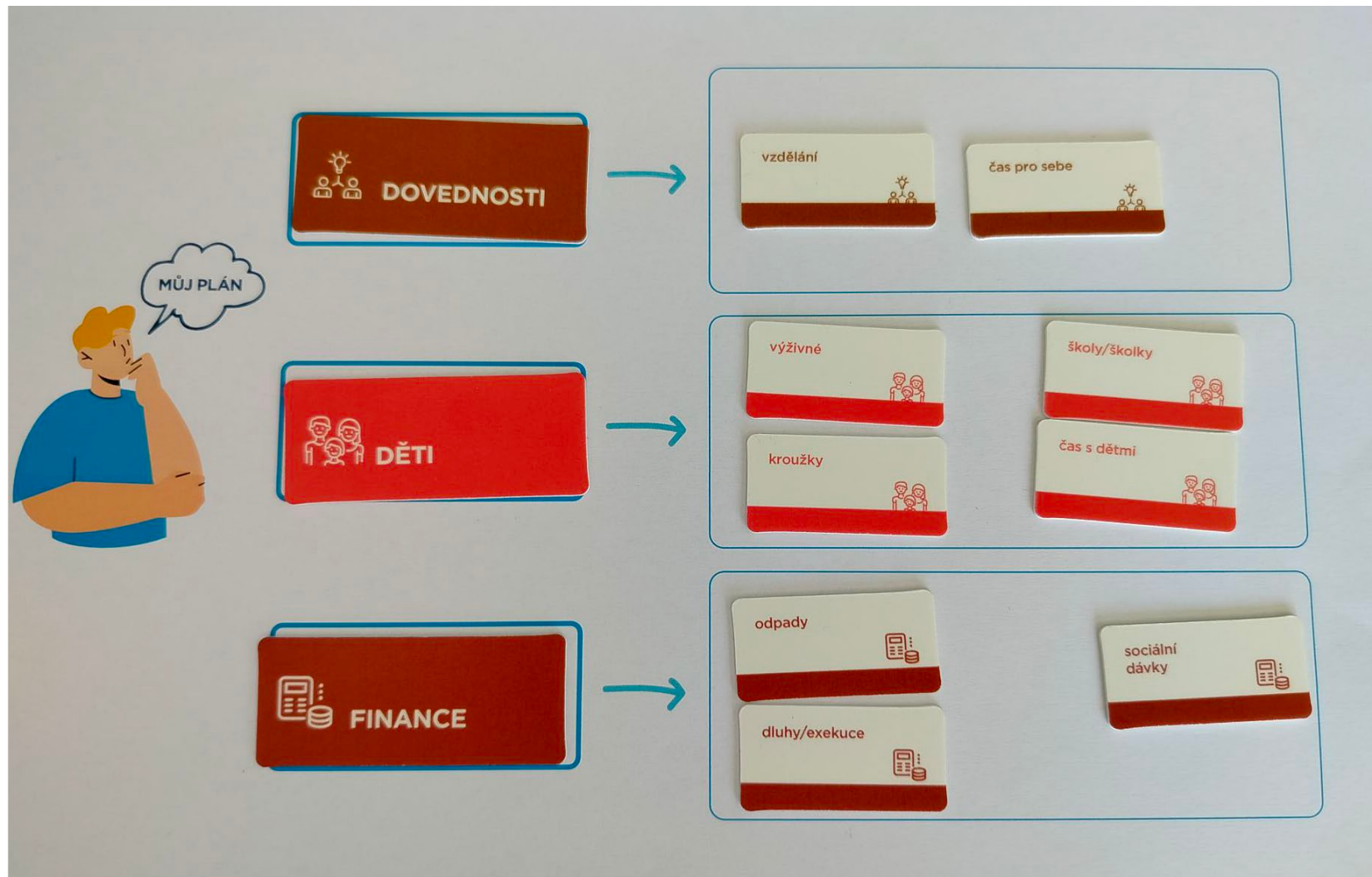
„karty pomohly ke zvolení cíle, vytvořená „mapa“ na papíře je fajn – je hezky vidět to důležité“

„přináší nová témata do rozhovoru, když klient vidí „černé na bílém“ možnosti“

„klientka je neslyšící, což bylo fajn, že viděla napsány možnosti a oblasti k zamyšlení“

„karty jsem zkoušela podruhé, za mě to je fajn technika, která umožňuje projít vše potřebné, pro klienty je dobré vidět možnosti, které mají s námi řešit“

Plánovací karty



Individuální plán bez využití plánovacích karet

Současný stav: ~~4~~ 21. 12. 2023 od společnosti, HEINSTRADEN, NS 3.4.-3.13.2023,
VŠETČE ŽIVÉ S DRUHOU A DOKOV (1. 10. 2023). 7. DOBŠŮVKA PĚ NA 2. 8. 2023,
DRUH A JASER NEZAMĚTNANÝ, AKTIVNĚ VYŽÁDEK Z EVIDENCE ÚPŘ.
PŘÍVET TVOŘÍ ŽÁVY SSI- 2P, DMB, DND A ŽÁVKA M17. NOVÉ- PŘ.

Cíl spolupráce – Co chci zlepšit?:

1) ~~U~~ PŘÍJET S1 BYDLENÍ

Jednotlivé kroky vedoucí k řešení – Jak toho dosáhnou?:

- 1.1) ŽIVÉ KRAJIT NÁDLEŽNĚ A SLUŽBY
- 1.2) ŽIVÉ DOBŘE VYCHOZET SE ROVNOU
- 1.3) ŽIVÉ SPOLUPRACOVAT SE V P

Rizika při plnění cíle – Proč by se mi to nemuselo povést?:

- 1.1.) ŽIVÉ NA MĚ STÍŽNOST
- 1.2.) ŽIVÉ MÍT ŽIVÉ NA NÁDLEŽNĚ

Indikátor změny – Jak poznám, že se mi to daří?:

1) PROKOVĚ M1 NÁDLEŽNĚ OD 1.4. 2024.

Individuální plán podpory sepsal sociální pracovník: ~~ŽC.~~ MICHAELA ČEŠELSKÁ

Datum uzavření individuálního plánu podpory: 26.7. 2023



Spolufinancováno
Evropskou unií

SOCIÁLNÍ
BYDLENÍ !!!

Individuální plán s využitím plánovacích karet



Cíl spolupráce – Co je pro mě téma? Co je pro mě důležité?

1. BYDLENÍ – UPLATNĚNÍ SI BYT

Upřesnění k cíli

OD DUBNA 2023 JSEM ŽÍSKALA SOC. BYT V RÁMCI PROJEKTU SOC. BYDLENÍ. V BYTĚ JSEM STOKROVNĚ A MÁM ZDĚN SI JEJ UPLATNĚNÍ. MÁM MĚSÍČNÍ PLATEB 24000,-.

2. DĚTI – CHCI SVĚDĚT ŽE JSEM DO ŽIVOTA

Upřesnění k cíli

AKTUÁLNĚ JSEM ROZHOV S PRÁCEM, LETA MĚ ŽIVIT A O NIC SE NEBOJÍM. ŽE JSEM CHCI DO SVÉ ŽIVOTA.

3. FINANCE – VYPLATIT SI DĚNÍ MĚSÍČNÍ NOUZE

Upřesnění k cíli

AKTUÁLNĚ JSEM MĚSÍČNÍ ŽEN POKRYVÁM, ŽE JSEM ŽIVIT VYPLATIT SI DĚNÍ MĚSÍČNÍ NOUZE.

Jednotlivé kroky vedoucí k řešení

1.) BYDLENÍ:
- DO 20.9. UPLATNĚNÍ MINIMÁLNĚ 15000,- ŽIVNOSTNÍHO MĚSÍČNÍ
- ŽE JSEM UPLATNĚNÍ ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ
- DO 20.2. 25 ŽIVNOSTNÍ VÝPLATU ŽEN NA ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ
- BYT MÁM V PLÁNU VYPLATIT A ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ

2.) DĚTI
- ŽE JSEM MĚSÍČNÍ NA ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ
- ŽE JSEM ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ
- ŽE JSEM ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ
- ŽE JSEM ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ
- ŽE JSEM ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ

3. FINANCE – ŽE JSEM ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ
- ŽE JSEM ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ
- ŽE JSEM ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ



Spolufinancováno
Evropskou unií

SOCIÁLNÍ BYDLENÍ
OSTRAVA!!!

PROJEKT ROZVOJ SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ VE MĚSTĚ OSTRAVA
(REG. Č. PROJEKTU CZ.03.02.01/00/22_007/0000081)

Překážky při plnění cíle – Mám nějaké obavy při plnění cíle?

1. BYDLENÍ – MÁM OBAVY, ŽE O BYDLENÍ ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ
- ŽE JSEM ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ

2. DĚTI

- MÁM OBAVY, ŽE ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ

3. FINANCE – ŽE JSEM ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ

Kde se v tuto chvíli na škále cítíte být?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ

Co to znamená?

ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ

Individuální plán podpory sepsal sociální pracovník: ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ

Datum uzavření individuálního plánu podpory: ŽIVIT ŽIVNOSTNÍ ŽIVIT DO ŽIVNOSTNÍ MĚSÍČNÍ

Plánovací karty

Přínos z praxe aneb Proč ano 😊

- **aktivizace** klienta hravou formou
- vhodné (nejen) pro:
 - specifické typy klientů
 - absolventy po nástupu do zaměstnání
- **škálování – shrnutí** stanovených cílů
- z formální/úřednické nutnosti **neformální událost**
 - odbourá „povinnost individuálně plánovat“
 - příjemnější atmosféra a upevnění vzájemného vztahu
 - na první dojem působí jako hra
- **různorodé pojetí**
 - neexistuje jeden jediný způsob využití, nesvazuje pracovníky

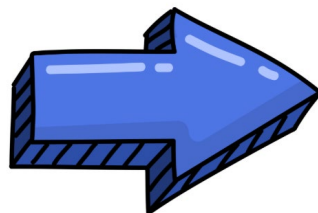
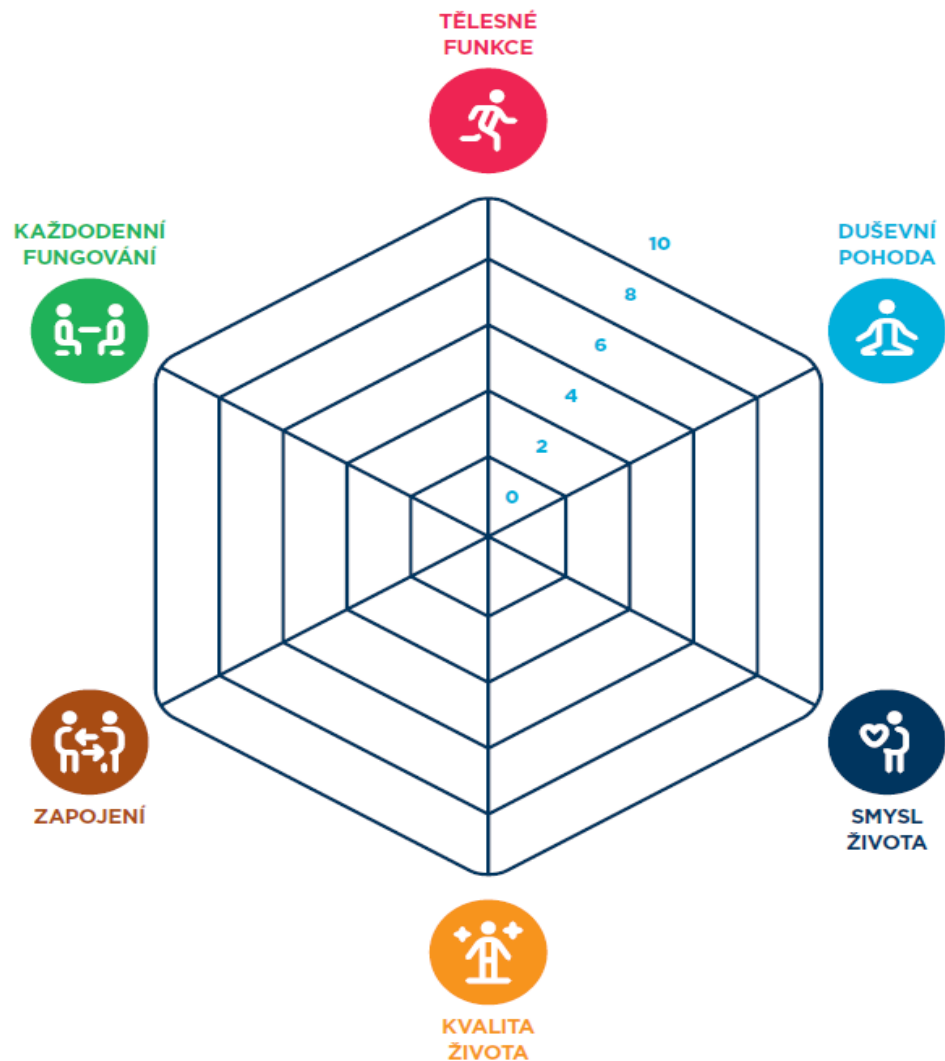
Úskalí aneb Na co myslet 😊

- důležitá **příprava sociálních pracovníků**
 - prostor pro vzájemnou podporu a sdílení
 - neopomínat **přípravu klienta**
- nutná **znalost klienta**
 - v rámci prevence jeho zatížení
- vizuál karet – **malé karty** (horší čitelnost)
- časová **náročnost!**
 - platí pro klienty i pracovníky
 - častější používání = odbourání
- nevyužívat v kanceláři
 - ideální je přirozené prostředí klienta

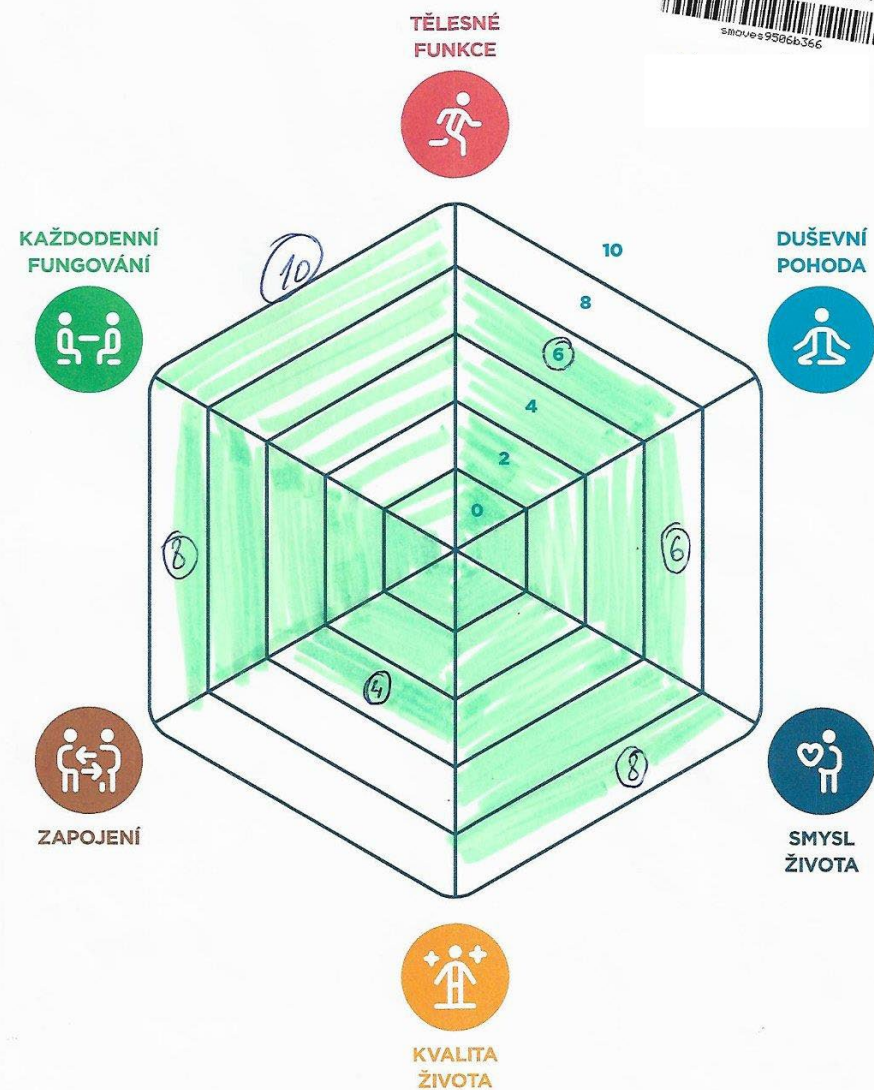
„Spiderweb“ (Kolo rovnováhy)

- Proč?
 - dobrá praxe ze zahraničí!
 - upevnění silných stránek klienta
- Pilotáž
 - zastoupení CS: jednotlivci, samoživitelé
 - u všech různá míra sociálních potíží (zadluženost, domácí násilí, osamělost, nízké příjmy, invalidita, sluchové postižení, a další)
 - sociální pracovníci zvolili sami, u koho využijí
 - „zkušební doba“ 3 měsíce
 - každý sociální pracovník využil u jednoho klienta, **celkem „odpilotováno“ s 5 klienty**

ŠEST DIMENZÍ POZITIVNÍHO ZDRAVÍ



Šest dimenzí pozitivního zdraví



HEJTALE 10 25.6.2025



Rozvoj sociálního bydlení ve městě Ostrava (CZ.03.02.01/00/22_007/0000081)

Rozvoj sociálního bydlení ve městě Ostrava (CZ.03.02.01/00/22_007/0000081)

„Spiderweb“ (Kolo rovnováhy)

Přínos z praxe aneb Proč ano 😊

- „klient si uvědomil“ – silné/slabší stránky
- vhodné (nejen) pro:
 - mladší CS (spíše)
 - s vyšší mírou motivace ke změně
- klienti **vnášejí vlastní perspektivu** do jednotlivých témat
- možnost přizpůsobení oblastí dle situace klienta

Úskalí aneb Na co myslet 😊

- důležitá **příprava sociálních pracovníků**
 - prostor pro vzájemnou podporu a sdílení
- prolínání oblastí
 - některé oblasti jsou si dost podobné, dochází k zacyklení

Ahoj susedé

Ahoj susedé

Tipy a rady pro spokojený susedský vzťah



= vizuální zpracování **nejčastějších situací z terénu**

- účel využívání: **prevence** vzniku susedských sporů
- předávání klientům při předání bytu
 - přívětivé, nenásilné
 - je vhodnější se věnovat samostatně na navazující schůzce (při převzetí bytu je předáváno příliš mnoho informací)
- **zájem** o brožuru vyjádřili i spolupracující aktéři
 - **majetkový i sociální odbor**

Ticho je součástí dobrého sousedství

Vzájemný respekt a ohleduplnost tvoří základ dobrého sousedství. Každý z nás má právo na klidný domov, kde si může odpočinout, pracovat nebo trávit čas se svými blízkými. Nadměrný hluk může způsobit stres, narušit pohodu nebo dokonce vztahy mezi sousedy. Když se snažíme udržovat přiměřenou úroveň klidu, dáváme najevo, že nám na druhých záleží, a přispíváme k příjemnému prostředí pro všechny obyvatele domu.



Řešení sporů křikem nebo pokřikováním na naše známé a sousedy není cesta k dobrým vztahům. V dobrém sousedství problémy řešíme s klidem a se vzájemným respektem.



Hudba dokáže potěšit duši, ale pro sousedy může být hlasitá hudba spíše zátěží. V dobrém sousedství hudbu posloucháme tak, abychom nikoho nerušili.



Hraní patří do dětského světa, ale nezapomínejme na to, že dupání může rušit sousedy pod námi. V dobrém sousedství hledáme způsoby, jak si hrát tiše. Může stačit třeba koberec a papučky.

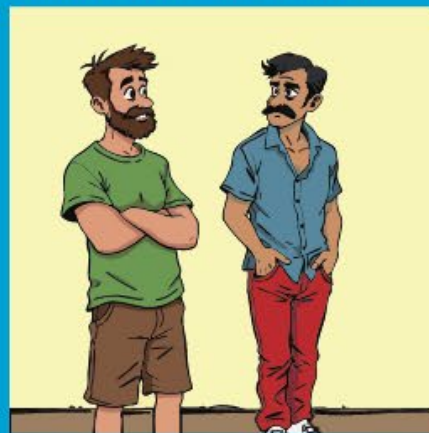
Čistota a bezpečí ve společných prostorách

Pořádek ve společných prostorách není jen otázkou pěkného prostředí, ale i bezpečnosti. Nepořádek zvyšuje riziko nehod a požárů. Neuklizené prostory mohou být také zdrojem konfliktů mezi sousedy. Domluva na pravidlech úklidu a jejich dodržování přispívají k pohodovému soužití v domě, chrání zdraví i majetek všech obyvatel.



Odpadky patří do kontejneru, ne na ulici nebo pod okna. Vyhazování odpadků z okna znečišťuje okolí a narušuje sousedské vztahy.

Domluva je základ dobrého sousedství. Společná pravidla a plán úklidu zajišťují pořádek ve společných prostorách a předcházejí nedorozuměním.



Když se sousedé podělí o odpovědnost, udržování pořádku ve společných prostorách jde snadno a efektivně. Každý přispívá ke kvalitě bydlení.

Skládování věcí v chodbách může bránit průchodu nebo být vážným rizikem při požáru. Dbejte na to, aby společné prostory zůstaly volné a bezpečné.

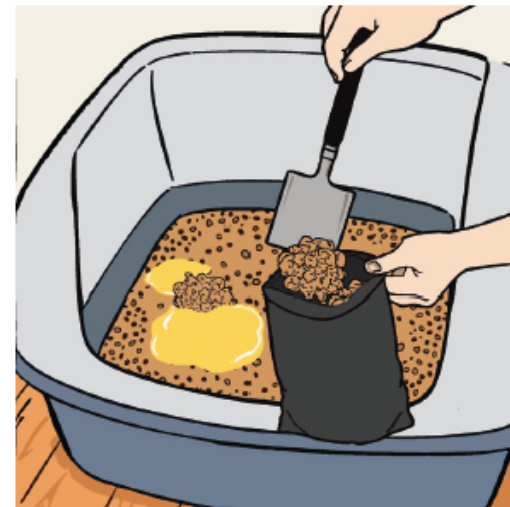
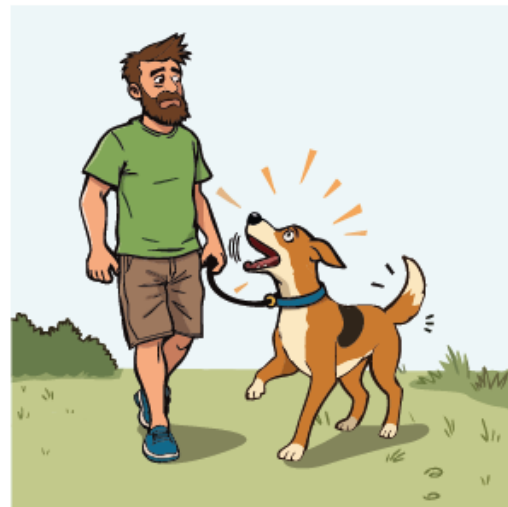


Čistý byt = spokojené sousedství

Čistota v domácnosti ovlivňuje nejen naše zdraví a pohodu, ale také kvalitu sousedských vztahů. Nepořádek, zápach nebo škůdci se snadno mohou šířit nejen v domácnosti, ale ovlivňují i celé sousedství. Udržováním pořádku, pravidelným větráním i péčí o domácnost i domácí mazlíčky chráníme svůj domov a přispíváme k příjemnému a zdravému prostředí pro sebe i své sousedy.



Stačí chvilka úklidu a váš domov se rozzáří – čistota přináší radost vám i vašim sousedům.



Péče o domácí mazlíčky zahrnuje i pravidelné čištění jejich prostoru. Nepříjemný zápach může rušit okolí a zanedbání péče způsobuje, že zvíře, o které se máme starat, trpí.



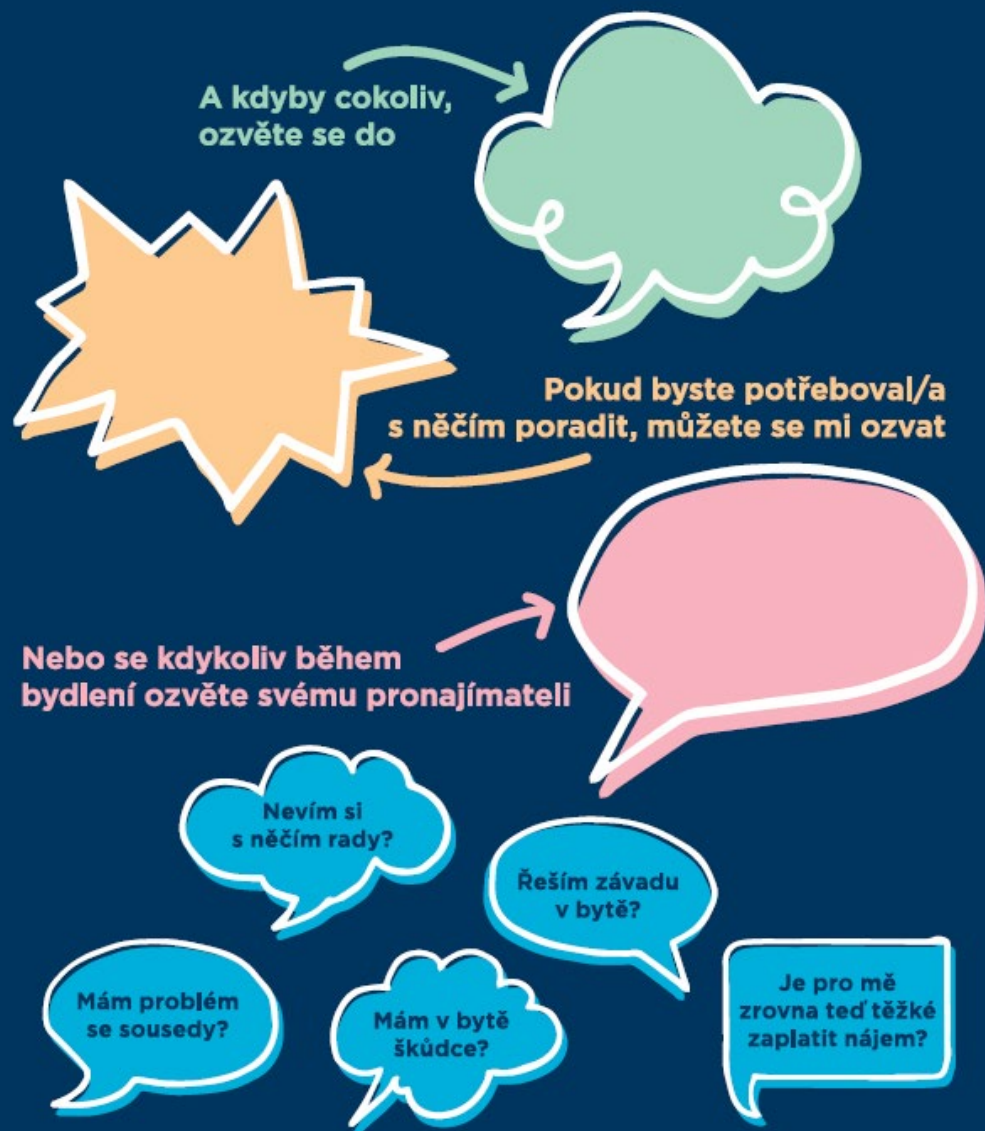
Leták při ukončování spolupráce s klienty

- Účel využití: prevence ztráty bydlení
- Předávání při ukončení spolupráce
 - 2 verze letáku:

- klienti zůstávají v bytě
 - šestiměsíční lhůta, kdy se mohou obrátit na svého klíčového pracovníka
 - kontakt na pronajímatele
 - obracejí se? ANO
 - jednorázové zakázky
 - potravinová pomoc, poradenství k dávkám

- klienti opouštějí byt
 - kontakty na KMB/SCPT
 - kontakty na obecní úřad dle TP
 - stručný a věcný popis služeb, které mohou klienti využít

Přejeme spokojené bydlení



Můžete se obrátit také na:

Kontaktní místo pro bydlení

Magistrát města Ostravy
Nová radnice
Prokešovo náměstí 8
Moravská Ostrava
Kancelář č. 51

Pondělí	8.00–17.00
Úterý	8.00–12.00
Středa	8.00–17.00
Čtvrtek	8.00–16.00
Pátek	8.00–12.00

Bezplatná telefonní linka: 800 700 650

E-mail: sociopoint@ostrava.cz

Úřad městského obvodu



Kde mi můžou poradit, když:

Hledám
bydlení?

Mám dluhy
na nájmu?

Nemám peníze
na kauci?

Mám dluhy
na energiích?

Nevím, kde
a jak si vyřídit
dávky?

Kontaktní místo pro bydlení

Magistrát města Ostravy
Nová radnice
Prokešovo náměstí 8
Moravská Ostrava
Kancelář č. 51

Pondělí	8.00–17.00
Úterý	8.00–12.00
Středa	8.00–17.00
Čtvrtek	8.00–16.00
Pátek	8.00–12.00

Bezplatná telefonní linka: 800 700 650

E-mail: sociopoint@ostrava.cz

Úřad
městského
obvodu

Sociálně aktivizační služby

Pro rodiny s dětmi, rodiče dětí umístěných v dětském domově a usilujících o jejich navrácení zpět do péče. Poskytující podporu v podobě poradenství i doprovodů při řešení životních situací (např. bydlení, komunikace s úřady a vyřízení dávek, pomoc s hledáním lékařů, školy, brigády).

Azylové domy

Možnost pobytu na maximálně 1 rok pro osoby, které nemají kde bydlet. V Ostravě jsou azylové domy pro muže, ženy, matky s dětmi nebo rodiny s dětmi.

Noclehárny

Poskytnutí noclehu mužům a ženám starším 18 let, kteří jsou bez přístřeší. Možnost základní hygieny a sociálního poradenství. Noví zájemci mají první 2-3 noclehy zdarma, poté za poplatek.

Dům na půl cesty

Možnost pobytu pro mladé dospělé ve věku 18-26 let. Služba neumožňuje pobyt s dítětem.

Krizová pomoc / krizové centrum

Poskytnutí poradenství i možnost pobytu (maximálně 7 dní) pro osoby v krizové situaci.

Předání bytu – „Vítejte doma“



- Budování **důvěry**
- Podtržení **významného okamžiku** v životě klienta
- **Pozitivní** první dojem
- Podpora pocitu stability, bezpečí a integrace do komunity

- Příprava – celý tým SP
- Zapojení odd. soc. péče
- Zapojení domovníků v rámci obvodu

Plánované aktivity

- Od 01.11.2025 projekt „Sociální bydlení pro ohrožené skupiny v Ostravě“
- Pokračování v dosavadní praxi
- Změny:
 - **Předávání informací o získání bytu**
 - Dosud: telefonicky sděleno, poté prohlídka, předání bytu
 - **Nově: společná schůzka** – bytový specialista, klient, klíčový sociální pracovník, peer
 - „kafeečko“, příjemná atmosféra, navázání kontaktu s přiděleným pracovníkem, seznámení s peerem
 - S otazníkem – způsob předání informace ze strany bytového specialisty
 - » záměr „více kreativně“

Plánované aktivity

– Seznámení klienta s podpůrným týmem

- tvorba materiálu – **fotografie, krátké přátelské představení** členů týmu
 - SP, peer, psycholog, dluhový poradce...

– „Vítejte doma“

- Dosud: přítomen klíčový sociální pracovník, klient, zástupce pronajímatele
- Nově: **zapojení peer pracovníka, „uvítací balíček“** za statutární město Ostrava

– Sdílení praxe (nejen) v Ostravě

- Rozšířit praxi mezi sociální pracovníky statutárního města Ostravy

Hezký den 😊

Mgr. Alena Aly

Vedoucí oddělení sociální práce a metodiky

Magistrát města Ostravy

E alena.aly@ostrava.cz

T +420 559 443 844

W [Sociální věci Ostrava!!!](#)