



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Modul 11

Doprovodné služby a programy pro sociální bydlení





Úvodem

V prvním modulu tohoto e-learningu jste se seznámili s cílovými skupinami sociálního bydlení i prioritními skupinami, pro které je sociální bydlení zamýšleno. Jen krátce připomeňme, že se jedná o osoby v bytové nouzi, tak jak je definuje ETHOS a osoby, které vynakládají za bydlení více než 40 % disponibilního příjmu. Tyto skupiny mohou být velmi rozmanité ve svých zkušenostech a mohou mít velmi rozdílné potřeby podpory.

Tento modul se zaměří právě na tyto rozdílné potřeby podpory a představí vám doprovodné programy a služby, které mohou klienty sociálního bydlení podpořit.

Seznámíte se zde s dalšími oblastmi podpory, které mohou klientovi pomoci v získání potřebných dovedností a překonání jeho nepříznivé situace a v konečném důsledku mu tak pomoci si udržet své bydlení.

Tento modul obsahuje 4 kapitoly.



Tento modul není vyčerpávajícím výčtem možných oblastí. Jedná se o příklady, na které je možné v sociálním bydlení narazit.



1 Úvod do doprovodné podpory

Jaká bude využita doprovodná podpora úzce souvisí s cílovou skupinou, které bude sociální bydlení poskytováno. Realizátoři sociálního bydlení by měli být však připraveni individuálně reagovat na požadavky každého klienta. Nelze předpokládat, že i napříč jednou cílovou skupinou budou všichni klienti mít stejné potřeby a požadavky na podporu. Přesto lze mít připraveny jednotlivé možnosti předem.

Například: Pokud bude poskytovatel sociálního bydlení spolupracovat primárně s osobami s problematickým užíváním alkoholu, je vhodné, aby měl zajištěnu podporu pro abstinenci nebo kontrolované užívání alkoholu. Nelze však předpokládat, že všichni klienti tohoto poskytovatele budou chtít tuto službu využívat stejně nebo nebudou mít jiné potřeby.



Oblasti a míra potřeby podpory se vyvíjí i u jednotlivých klientů.



Realizátor sociálního bydlení

Realizátor sociálního bydlení je v tomto modulu vnímán jako osoba odpovědná za zajištění sociálních bytů i podpory klientům sociálního bydlení.

Jeho úkolem je zajistit, aby obě tyto oblasti byly pro klienty přístupné, nemusí však být sám poskytovatelem sociální práce ani pronajímatelem. Obě oblasti může delegovat na další osoby a organizace. Pronajímatelem i poskytovatelem sociální práce tak může být soukromá osoba/organizace, obec nebo nezisková organizace.

Je však vhodné, aby sociální práce a pronájem zůstaly odděleny. Pokud klient sociálního bydlení nechce, nebo nepotřebuje sociální práci, nemělo by to být důvodem k ukončení pronájmu. Důvodem k ukončení nájemní smlouvy by mělo být pouze její porušení zvláště hrubým způsobem. Tyto důvody vám byly představeny v modulu číslo čtyři.





Sociální podpora by měla být doplňkem a ne podmínkou sociálního bydlení.

Spolupráce se sociálním pracovníkem obce nebo sociální služby by tak měla být založena na dobrovolnosti. Záleží ve velké míře na sociálním pracovníkovi, jak je schopen vtáhnout klienty sociálního bydlení do spolupráce. Důležitost vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem vám představil modul číslo šest.

Nicméně v některých nižších stupních prostupného bydlení lze vyžadovat aktivní spolupráci se sociálním pracovníkem. Jedná se především o krizové ubytování, které bývá poskytováno pouze na přechodnou dobu. Mezi tato ubytování lze zařadit například azylové domy, kde je poskytování sociální služby součástí bydlení.





Možnosti podpory

Podporu klientům sociálního bydlení může poskytovat celá řada profesionálů i dobrovolníků.

Mezi nejčastější podpůrné pracovníky patří **pracovníci sociálních služeb** (sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách) nebo **sociální pracovníci obcí**. Tito pracovníci mohou podporovat klienty v celé řadě oblastí sociálního začleňování, a hrají tak často klíčovou roli v podpoře klientů. S obecnými metodami jejich práce jste měli možnost se seznámit v modulu číslo šest. V následné části kurzu se zaměříme na specifické oblasti, ve kterých mohou tito pracovníci podpořit klienty v sociálním bydlení.

Vzhledem k často specifické povaze klientských problémů jsou při podpoře klientů využíváni i specičtí odborníci. Nejčastěji se jedná o **psychology, právníky nebo psychiatry a psychiatrické sestry**.

V neposlední řadě jsou do podpory klientů zapojeni velmi často i **pracovníci Úřadu práce ČR**, ať už v oblasti dávkové podpory nebo při zprostředkování zaměstnání. Sociální pracovníci Úřadu práce ČR mohou poskytovat také sociální poradenství.

Specifickému způsobu podpory se věnují **peer pracovníci**. Představíme si tak podrobněji, kdo to peer pracovník je, a komu může pomoci.



Peer podpora

Peer podpora je často využívána v oblasti duševního zdraví a v oblasti podpory klientů se závislostí. Jejím hlavním cílem je poskytnout uživateli sociálních služeb podporu, která nebude jen expertní ve formě sociálního poradenství a terapie, ale která mu bude co nejbližší a nejsrozumitelnější.

Tyto služby využívají pracovníků a dobrovolníků, kteří jsou klientům rovnocenní, jsou jejich peery. **Tito pracovníci mají individuální zkušenost se stejnou/obdobnou životní situací jako jejich klienti.** Například v případě klientů s duševním onemocněním mají tak peři osobní zkušenost s některou z duševních nemocí.

Peer pracovníci poskytují pomocí sdílení svých zkušeností empatický a vzájemný vztah. Dodávají tak svým klientům povzbuzení a naději.





Kdo je to Peer?

Pe

Označení peer pochází ze stejného anglického výrazu, který lze přeložit jako vrstevník/rovný. V zásadě se používá pro označení někoho na stejné úrovni. V oblasti sociálních služeb se označení peer vžilo pro pracovníky, kteří mají obdobnou životní zkušenost jako klienti, kterým poskytují podporu.





Komu může peer pracovník pomoci?

V případě osob v sociálním bydlení, lze uvažovat o využití peer pracovníků, kteří mají osobní zkušenost s bytovou nouzí, tedy pracovníků, kteří zažili, jak je náročné být bez standardního bydlení a ví tak, čím si klienti museli projít. Vzhledem k rozmanitosti klientů, lze ale využít i peer pracovníky s jinými zkušenostmi - domácí násilí, užívání návykových látek, duševní onemocnění atd.

Využití peer pracovníků může umožnit navázání lepšího vztahu s klienty sociálních služeb skrze budování důvěrného prostředí, ale nejen to. Osobní zkušenosti peer pracovníků mohou pomoci podpůrným týmům lépe plánovat službu. Mohou je totiž upozornit na oblasti, které jsou pro klienty potenciálně problematické nebo mohou vyvolat krizi. Podpůrným týmům tak mohou přinést cenné informace a lepší vhled do života jejich klientů.

Více se o peer podpoře v bydlení můžete dozvědět z [>>Příručky pro peers](#), kterou připravila platforma pro sociální bydlení společně se zahraničními kolegy.





Shrnutí 1. kapitoly

Intervence sociálních služeb by měly podporovat jejich klienty k plnohodnotnému zapojení do širší společnosti a vést je k sociálnímu začlenění.

Platí to i u sociálního bydlení. I zde je finálním cílem sociální začlenění nájemníků do běžné populace.

V následujících kapitolách tohoto e-learningu vám proto představíme nejčastější oblasti podpory, které mohou nájemníci sociálního bydlení potřebovat. Oblasti podpory jsme pro lepší přehlednost rozdělili do tří částí:

- **Návazná sociální podpora a služby**
oblasti podpory, které může vykonat nebo zprostředkovat sociální pracovník nebo pracovník obce
- **Specifické programy zaměřené na podporu při zabydlení a užívání bytu**
technická podpora, komunitní služby
- **Programy poskytující materiální podporu**
nábytkové a potravinové banky, finanční pomoc





2 Návazná sociální podpora a služby

V této části si představíme základní oblasti, kde nájemci v sociálním bydlení mohou potřebovat podporu a jak jim tuto podporu poskytnout.

Mezi tyto oblasti patří především:

- finanční plánování
- dluhy, exekuce a insolvence
- digitální gramotnost
- nakládání s energiemi
- podpora při hledání zaměstnání
- podpora při jednání na úřadech
- právní podpora a poradenství

Na závěr této kapitoly se seznámíte s registrem sociálních služeb, který vám může pomoci při vyhledávání návazných služeb pro podporu klienta.



Kdo může klienty podpořit

Při poskytování podpory je třeba vždy zvážit, kdo danou podporu poskytuje.

Výchozím bodem těchto úvah by měl být >>[Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.](#) a >>[vyhláška 505/2006 Sb.](#), kterými se provádějí některé jeho ustanovení. Oba tyto dokumenty definují, jaké činnosti a úkony mohou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách vykonávat ve specifických službách.

Jiné možnosti při podpoře klientů bude mít sociální pracovník v sociální rehabilitaci a jiné sociální pracovník odborného poradenství.

Další oblastí, kterou je vhodné vzít do úvahy při plánování podpory, je možnost zapojení širšího okolí. Pokud má klient dostatečně robustní podpůrnou síť, může být mnohem flexibilnější v naplňování svých cílů.



Finanční plánování

Finanční plánování je jednou z klíčových dovedností, které by si měli klienti sociálního bydlení osvojit, aby si byli schopni své bydlení udržet. Pokud budou klienti umět lépe finančně plánovat, mohou se lépe připravit na nečekané situace.

Pro dobré finanční plánování jsou nutné tři kroky. Orientace ve financích, plánování a vyhodnocení.

K orientaci je žádoucí využít i vizuální pomůcky. Některým klientům pomůže už jen jednoduchá tabulka na kusu papíru, kde budou mít popsány své příjmy a výdaje. I přesto, že někteří klienti ocení vizuálně propracovanou podobu, tak na samotné podobě plánu nezáleží. Nejdůležitější je, aby se v něm klient vyznal



Je vhodné volit podobu plánu, tak aby jej mohl vyplňovat sám klient. V případě klientů, kteří nemají přístup k počítači, tak není vhodné využívat pouze tabulku v Excelu.



Orientace

Základní orientace ve financích může být pro mnoho klientů klíčová k dalšímu posunu ve své situaci. Někteří klienti sociálního bydlení byli často zvyklí žít z minuty na minutu. Jejich životní situace jim neumožňovala zastavení a jakékoliv plánování. Reagovali tak na nastalé situace bez toho, aby měli promyšleny následné kroky. Díky stabilizaci svého bydlení se často poprvé mohou zastavit a nadechnout. S tím souvisí také možnost zorientovat se ve své situaci. Jedním z prvních kroků by tak mělo být zmapování finanční situace klienta.

Je potřeba zmapovat příjmy klienta. Jedná se především o příjmy ze zaměstnání, sociálních dávek, důchodů, stipendií nebo výživného (alimentů). Pro dobrý přehled je třeba zahrnout veškeré příjmy, ideálně i ty co nejsou pravidelné.

To stejné je potřeba udělat i s náklady, které klient má. Zde to bude nejčastěji nájemné, poplatky za služby a energie, náklady na jídlo a drogerii, cestovné atd. Je nutné zahrnout i výdaje, které pro klienta mohou být citlivé, jako je tabák, alkohol a jiné.



Na co nezapomenout?

Dluhy

Exekuce

Půjčky

Při orientaci v osobních financích je důležité zahrnout i dluhy. Pokud o nich klient nemá přehled, je pro jejich zmapování nejlepší využít výzev a dopisů, které klient obdržel.

Lze také samozřejmě vycházet ze smluv, které má klient k dispozici. Pokud klient nemá žádné dokumenty, není pravděpodobně možné ověřit všechny jeho dluhy. Lze však minimálně zjistit všechny jeho exekuce.



Na co nezapomenout?

Dluhy	Exekuce	Půjčky
<p>Exekuce lze zjistit z Centrální evidence exekucí. Výpis z registru lze získat na některých pobočkách České pošty (jejich seznam lze dohledat na stránkách České pošty). Výpis je zde zpoplatněn.</p> <p>Můžete také využít městských a okresních soudů v místě trvalého pobytu klienta, kde mu bezplatně vydají výpis řízení, ve kterých je účastníkem. V tomto výpisu lze nalézt veškeré řízení, kde je klient žalován a je vyžadováno uznání dluhu nebo exekuce.</p>		



Na co nezapomenout?

Dluhy

Exekuce

Půjčky

Přestože se jedná často o velmi citlivé téma, je dobré klienta vést k tomu, aby do svého plánu počítal i “neoficiální” dluhy. Tedy půjčky, které má u rodiny, známých i tzv. lichvářů.

Tyto dluhy jsou významným faktorem zejména u předlužených klientů. Předlužení klienti častěji splácejí tyto půjčky než ty, které jsou po nich oficiálně vymáhány. Splátky tak mohou daleko významněji zasáhnout rozpočet.



Orientace v cenách

Orientace ve financích nemusí mít podobu pouze plánu. Pro mnoho klientů může být složité se vyznat v cenách jednotlivých produktů, které potřebují ke svému životu. Může se jednat o vyúčtování záloh za služby, které hradí v bytě, nebo účtu za energie. Z tohoto důvodu je dobré mít s klienty nastaveno, koho budou kontaktovat v případě, když budou potřebovat něco vysvětlit.

Může se stát, že některý z klientů se nevyzná například ve svých nákladech na potraviny. Pokud se v nich klient neorientuje nebo se dlouhodobě stává, že za ně utratí vyšší částku, než kterou si stanovil ve svém finančním plánu, je na místě i reálný nácvik. Pracovník tak může po omezenou dobu doprovázet klienta na nákupy a společně s ním nakupovat potřeby do domácnosti. Následně může s klientem projít účtenku. Upozorní tak na cenu jednotlivých nákupů a může v obchodě navrhnout i alternativní varianty za jednotlivé položky, čímž sníží celkovou cenu nákupu.





Plánování financí a vyhodnocení plánu

Pokud se nám s klientem podařilo dostatečně zmapovat jeho finance, můžeme se pustit do jejich plánování.

Při plánování financí je ideální využít již zpracované materiály, které jsme s klientem vytvořili při orientaci v jeho financích a vycházet z nich. Pro dobrý plán je potřeba nastavit cíl společného plánování. Cíl může mít různé podoby a měl by vycházet z přání klienta.

Cílem může být:

- „Aby mi peníze vydržely celý měsíc.“
- „Abychom mohli splácet největší dluh.“
- „Abych si ušetřila něco pro děti/na kauci atd.“

Na základě tohoto cíle pak s klientem společně plánujeme jednotlivé kroky k dosažení daného plánu. Neměli bychom opomenout naplánovat, kdy plán vyhodnotíme. Vyhodnocení plánu vám i klientovi umožní se společně podívat na to, jak se plán daří naplňovat, a jestli je potřeba případně něco změnit.



Plány se často nedaří naplnit napoprvé. Neúspěchy byste neměli brát jako selhání, ale jako prostor pro nové nastavení a změnu.



Dluhy

Další z oblastí, kde klienti sociálního bydlení často potřebují podporu, je řešení **dluhů a exekucí**. S tím souvisí i podpora při podání **insolvenčního návrhu**.

Otázka zadluženosti je v případě řady klientů velmi komplexní téma, které velmi výrazně ovlivňuje jejich život. Není tak možné ho v tomto krátkém úseku pokrýt v úplnosti. V případě, kdy klienti potřebují odbornější pomoc, než jim může spolupracující sociální pracovník zajistit, lze využít [>>dluhových poraden](#).

Pro řešení dluhů je nejdůležitější orientace v nastalé situaci. Klientům je vhodné pomoci při jednání s jejich věřiteli. Zjistit, nejen jaká je výše dluhu, ale i možnosti jeho splacení, na které by věřitel přistoupil.





Exekuce

Co udělat pro orientaci v klientových exekucích již víte z předchozích částí tohoto e-learningu. Je dobré vědět, co může exekutor udělat pro získání finančních prostředků od dlužníka, pokud je již exekuce nařízena, a jaké prostředky by měly klientovi v exekuci zůstat.

Exekutor může zabavit peníze na účtech dlužníka, nařídít srážky ze mzdy/důchodu nebo prodat majetek dlužníka. Všechny tyto postupy může i kombinovat. Výše částky, která by měla dlužníkovi po exekuční srážce zůstat, je závislá na počtu vyživovaných osob a na tom, jestli je dlužná část přednostní nebo nepřednostní.



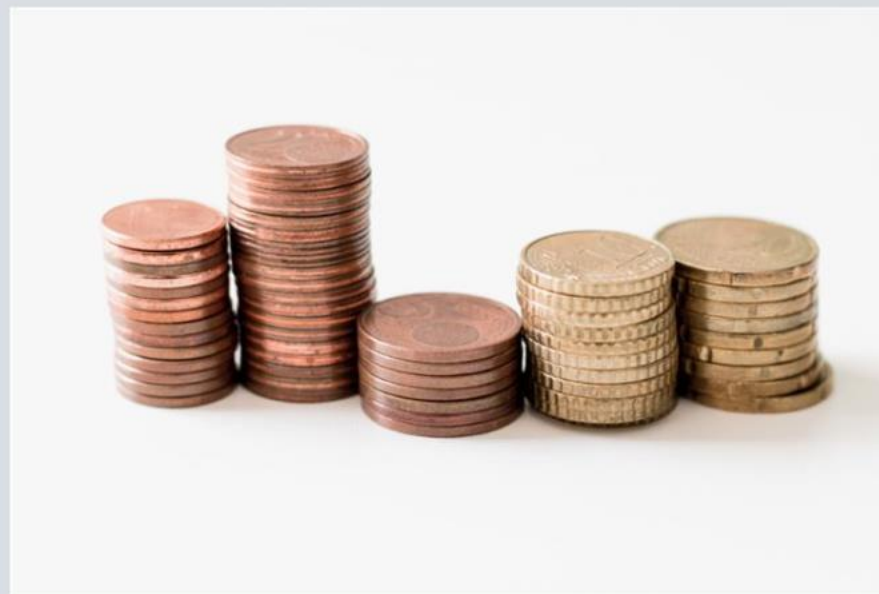


Ex

Srážky za exekuce jsou vyšší, pokud se exekuce týká přednostní pohledávky, tedy dluhu:

- na sociálním a zdravotním pojištění,
- na výživném,
- vůči státu,
- vzniklý trestnou činností.

U všech ostatních dluhů se jedná o nepřednostní pohledávky.



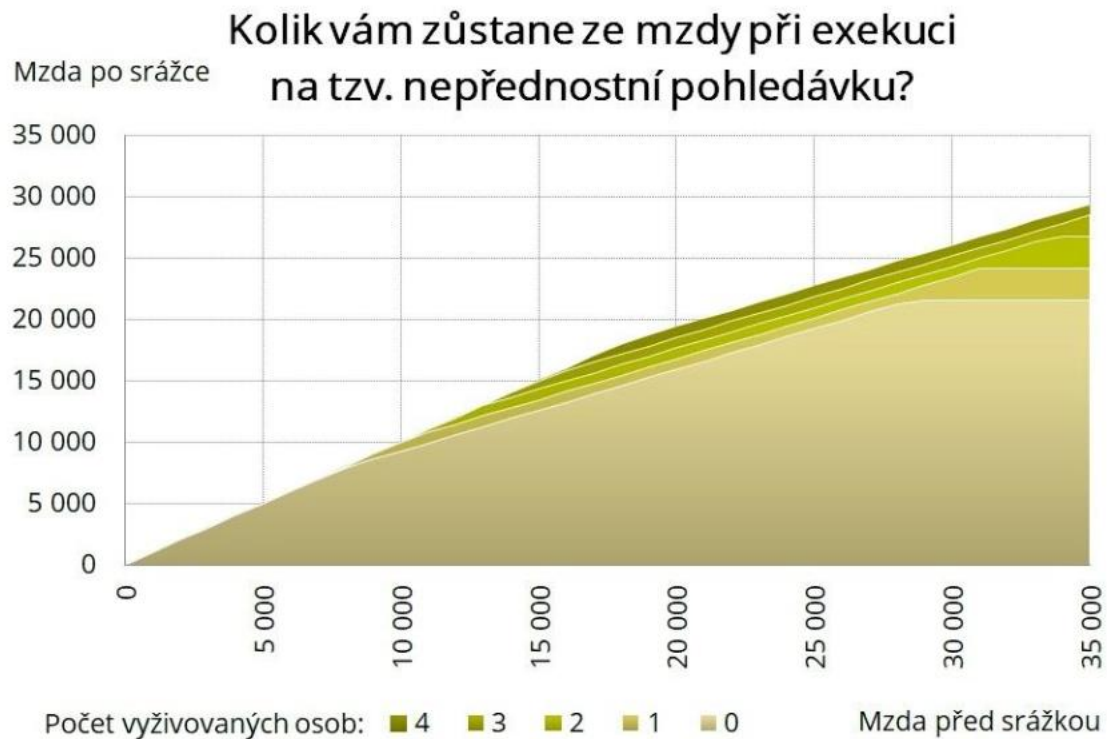


Ex

Tento graf znázorňuje vývoj zůstatku mzdy po exekuci v závislosti na výšce platu a počtu vyživovaných osob.

Každá vyživovaná osoba zvyšuje nezabavitelné minimum o 1 727,- Kč.

Zároveň je viditelné, že zůstatek mzdy roste společně s rostoucí výplatou. U jednotlivce až do částky 20 724,- Kč.



Zdroj: <https://www.jakprezidluhy.cz/poradna/exekuce>



Insolvence

Do insolvence může v současné době vstoupit osoba, která má dluh u minimálně dvou věřitelů a je v prodlení se splátkou minimálně 30 dní. Tito lidé by zároveň neměli mít dluh z podnikání. Pokud mají dluh z podnikání, musí se vstupem do insolvence souhlasit věřitelé.

Osoba v insolvenci musí být schopna splácet minimálně 2 178,- Kč měsíčně. V případě společného oddlužení manželů to je 3 267,- Kč.

V současné době může návrh na insolvenční řízení s návrhem na oddlužení podat pouze advokát, notář, soudní exekutor, insolvenční správce a neziskové organizace se státní akreditací. Neziskové organizace jsou jediné, které tyto návrhy podávají za klienty bezplatně. U všech ostatních lze předpokládat úhradu za jejich služby. Seznam neziskových organizací lze nalézt zde: [->>https://sako.justice.cz/](https://sako.justice.cz/)

Další informace k insolvenci a oddlužení můžete nalézt na webu [->>justice.cz](https://justice.cz)



O splnění oddlužení vždy rozhoduje soud.



Dlužník v insolvenční

Co vše musí
splatit?

Kdy je dlužník
osvobozen?

Jsou nějaké
výjimky?

- Výše dluhu je v insolvenčním řízení započítávána maximálně do dvojnásobku výše jistiny původního dluhu.
- Insolvence je tak velmi výhodná především pro klienty, kteří dluží velké částky především na úrocích.





Dlužník v insolvenční

Co vše musí
splatit?

Kdy je dlužník
osvobozen?

Jsou nějaké
výjimky?

Dlužník je od zbylých dluhů
osvobozen jakmile:

- uhradí dluh v plné výši
(maximálně do dvojnásobku
původní jistiny),
- splatí za tři roky alespoň 60 %
dluhu,
- uplyne doba 5 let a vynaloží
veškeré úsilí, které bylo možné
po něm spravedlivě požadovat.





Dlužník v insolvenční

Co vše musí
splátnit?

Kdy je dlužník
osvobozen?

Jsou nějaké
výjimky?

- Starobní důchodci a invalidní důchodci v II. a III. stupni jsou považováni za zvláště zranitelné osoby a musí tak splácet pouze po dobu tří let.
- Po této době budou od dalších dluhů osvobozeni.





Digitální gramotnost

Další z důležitých oblastí, které mohou významně ovlivnit život klientů sociálního bydlení, je **digitální gramotnost**.

Vzhledem ke zvyšující se digitalizaci a vzrůstajícím možnostem využívání moderních technologií, lze předpokládat vzrůstající význam digitální gramotnosti.

Dle výzkumu MPSV o >>digitální gramotnosti jsou jejím nedostatkem nejvíce ohroženy osoby žijící v sociálním vyloučení a senioři. Tedy obě z hlavních cílových skupin sociálního bydlení.

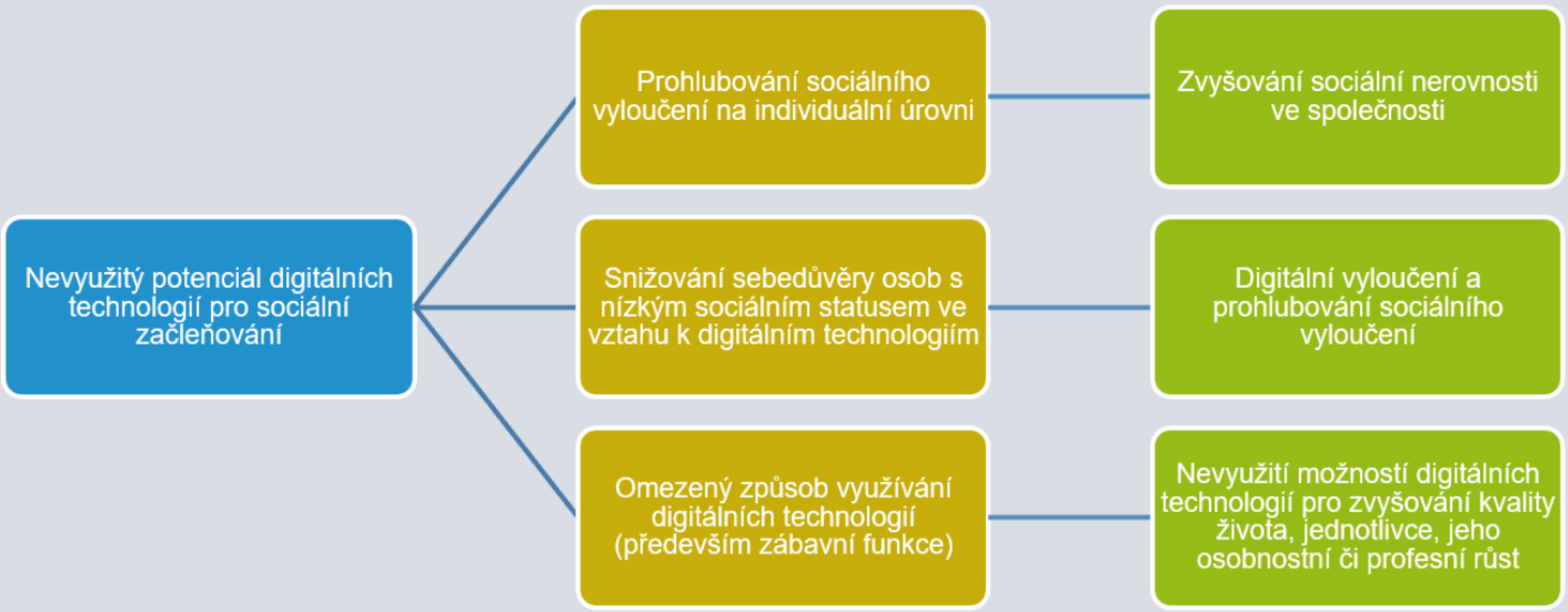
Nedostatek digitální gramotnosti a nevyužívání moderních technologií, >>prohlubuje sociální vyloučení.

Osoby žijící v sociálním vyloučení a senioři nejčastěji internet nepoužívají, protože neví jak, a protože většinou nevlastní počítač či “chytrý” telefon.





Di





Jak podpořit klienty ve zvýšení digitální gramotnosti?

Řešení nedostatečných kompetencí pro využívání informačních technologií spočívá především v nácviku s klienty. V současné době zejména ve větších městech existuje velké množství kroužků a kurzů, které umožňují seznámit se s počítačem a internetem. V některých případech lze pro klienty využít kurzu Úřadu práce ČR v rámci rekvalifikace.

Zajištění nástroje k využívání internetu může být složitější, nicméně i zde lze využít veřejně dostupných zdrojů. V některých městech lze stále nalézt internetové kavárny, které umožňují většinou za drobný poplatek využít počítač připojený k internetu. Dále se dá využít městských knihoven, kde je registrované veřejnosti umožněno využití informačních technologií a internetu. V neposlední řadě je možné využívat veřejně dostupných wifi sítí, protože mnoho klientů disponuje nějakou variantou “chytrého” telefonu.





Nakládání s energiemi

Vlastní regulace spotřeby energií je pro mnoho uživatelů sociálního bydlení úplně nová. Často se nesetkali s tím, že mohou ovlivnit, kolik budou za odebrané energie platit, ani jak moc je budou využívat.

Jedním z prvních kroků v této oblasti by měla být volba vhodného dodavatele energií. Tato volba může být značně omezena, vzhledem k předchozím dluhům při odběru elektřiny nebo plynu. Přesto je vhodné s klienty probrat u koho budou energie odebírat. Při rozhodování jim můžete pomoci například >>srovnáním cen. Vhodné je také s klienty vybrat vhodný tarif, který budou využívat. Jednotlivé byty se mohou významně lišit v nárocích na energie v závislosti na spotřebičích. Vhodným výběrem tarifu tak můžete klientům pomoci uspořit významné náklady pokud mají **nižší spotřebu**, i pokud mají **vyšší spotřebu**.

Poradenství při užívání energií je bezpochyby vhodným doplňkem sociálního bydlení. Může sem patřit jednoduché zamezení únikům tepla díky vhodné izolaci nebo i základní pravidla větrání při vytápění.



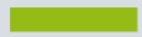


Na

D01d – vhodná pro běžně vybavenou domácnost, která elektřinou svítí a napájí elektrospotřebiče. Má však menší spotřebu. U této sazby není třeba splnit žádné podmínky pro přiznání.

D02d – hodí se pro běžně vybavenou domácnost se střední spotřebou. Žádné podmínky pro přiznání – tato sazba patří společně s D01d mezi nejrozšířenější, naleznete je ve zhruba 65 procentech všech domácností.

D25d – vhodná při ohřevu vody bojlerem. Pro přiznání této sazby také skutečně musí být v domácnosti nainstalován spotřebič pro akumulaci ohřevu vody. Nízký tarif platí v sazbě D25d po dobu osmi hodin denně (zpravidla šest hodin po půlnoci a dvě hodiny odpoledne).





Ne

D26d – hodí se pro akumulční ohřev vody nebo vytápění (vyšší spotřeba).

Domácnost musí prokázat, že příkon všech akumulčních elektrických spotřebičů činí nejméně 55 procent z příkonu hlavního jističe, případně že výkon akumulčních elektrických spotřebičů odpovídá tepelným ztrátám vytápěného objektu. Nízký tarif zde opět platí po dobu osmi hodin denně, podobně jako u D25d.

D35d – pro domácnost, která má řádně instalovány hybridní (smíšené) elektrické spotřebiče pro vytápění objektu. Pro přiznání této sazby je třeba prokázat, že systém vytápění (včetně příkonu například bojleru, je-li instalován) musí činit nejméně 50 procent z příkonu hlavního jističe. Pokud instalovaný příkon nepřekročí 50 procent, musí domácnost prokázat, že výkon hybridních elektrických spotřebičů odpovídá tepelným ztrátám vytápěného objektu. Levnější elektřinu v nízkém tarifu pak odebírá po dobu 16 hodin denně.

D45d – vhodná při využívání přímotopů.

Pro získání sazby je nutná řádná instalace přímotopných elektrických spotřebičů pro vytápění domku či bytu. Domácnost přitom musí prokázat, že systém přímotopného vytápění (včetně příkonu například bojleru, je-li instalován) činí nejméně 40 procent z příkonu hlavního jističe. Jestliže instalovaný příkon 40 procent nepřekročí, musí odběratel prokázat, že výkon přímotopných elektrických spotřebičů odpovídá tepelným ztrátám vytápěného objektu. Nízký tarif pak platí po dobu dvaceti hodin denně.





Podpora při hledání zaměstnání

Zajištění příjmu ze zaměstnání může být klíčové ke stabilizaci finančního příjmu domácnosti. Stabilní zaměstnání má také velký socializační a rozvojový potenciál.

Při hledání zaměstnání potřebují klienti nejčastěji pomoc při vypracování životopisů, případně s vyhledáváním a zprostředkováním kontaktů s potenciálními zaměstnavateli.

Nejčastějším zprostředkovatelem zaměstnání je bezesporu Úřad práce ČR. Zde mohou být klienti registrováni jako uchazeči o zaměstnání. Úřad práce jim pak pomůže při vyhledávání vhodných pracovních pozic. V odůvodněných případech jim může dopomoci k zvýšení kvalifikace skrze rekvalifikační programy.

Se zprostředkováním zaměstnání i zvýšením kvalifikace mohou klientům rovněž pomoci i specializované služby, jako jsou například kariérní centra.

Nalezení zaměstnání může mít ale pro klienta i potenciální rizika související primárně s dluhy. Součástí podpory při hledání zaměstnání by tak mělo být i dluhové poradenství. V této oblasti je potřeba se především zaměřit na to, kolik klientovi zůstane po exekuci a jakým způsobem to ovlivní jeho dávky.



Podpora při jednání na úřadech

Klienti sociálního bydlení často musí komunikovat s velkým množstvím úřadů. Pokud tak mají problémy při těchto jednání, může je to ohrozit nejen v udržení bydlení. Neinformovanost o právech a povinnostech, vyhýbání se úřadům a/nebo nedostatek kompetencí při jednání s nimi, jsou jednou z nejčastějších příčin problémů, kterým klienti čelí. Podpora je tak v této oblasti klíčová.

Podle kompetencí klienta může mít podpora různou formu a míru. U kompetentních klientů bude dostačující konzultace a naplánování jednání na úřadě, u méně kompetentních klientů bude nutná pomoc a aktivní podpora při samotném jednání.

Aby byla podpora efektivní a účelná, musí znát podporující pracovník kontext klientovy situace a úřední záležitosti, které se jí týkají. Vzhledem k tomu, že škála možných úředních jednání je velmi široká, je vhodné využívat konzultace s odborníky na dotčené oblasti. Většina úřadů má nějakou formu informační linky, kterou je možné využít k získání základních informací.

Pro tyto situace je možné si vytvořit také tahák.



Míra podpory by měla být vždy reflektována, aby nedocházelo k nezkompetentňování klienta.



Po

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, 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 třídte 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.





Právní podpora a poradenství

Sociální pracovník by se měl orientovat i v základních právních záležitostech, které se týkají klientova života. Některé z těchto oblastí vám přiblížily předchozí moduly.

Jedná se především o oblast bydlení, s kterou jste se mohli seznámit v modulu číslo čtyři. Nebo o oblast sociálních dávek a sociálního zabezpečení, která byla součástí modulu číslo pět. Dalšími oblastmi pak mohou být například trestní právo nebo oblast sociálně právní ochrany dětí.

Přestože je základní právní povědomí vhodnou výbavou sociálního pracovníka, nelze ani zde předpokládat, že bude odborníkem na všechny dotčené oblasti. Měl by tak především vědět na koho se v případě potřeby obrátit.



Občanské
poradny



Bezplatný
advokát



Občanské poradny

Pr

Občanské poradny poskytují bezplatné sociální poradenství. Řídí se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a jejich seznam je možné nalézt na stránkách [>>Asociace občanských poraden.](#)





Bezplatný advokát

Pr

Dle zákona o advokacii 85/1996 Sb., § 18a může osoba, jejíž průměrný příjem za posledních šest měsíců nepřesáhne trojnásobek životního minima, využít bezplatné právní pomoci advokáta. Právní porada je poskytována v minimální délce 30 minut.

Maximálně lze tuto právní poradu využít v celkové délce 120 minut za kalendářní rok.

Advokáta určí Advokátní komora na základě žádosti.





Další služby, které je do spolupráce možné zapojit

Na základě potřeb uživatelů je vhodné přemýšlet nad dalšími službami, které je vhodné zapojit do spolupráce. Někteří klienti možná některé služby již využívají nebo je využívali v minulosti. Jejich úplný seznam naleznete v [>>registru sociálních služeb](#), který umožňuje vyhledávání na základě cílových skupin i lokality.

Níže je uvedeno několik skupin, které často využívají sociálního bydlení a možné služby, které by mohly využít:

- **Rodiny s dětmi:**
sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, nízkoprahový klub pro děti a mládež, terénní programy.
- **Senioři:**
pečovatelské služby, osobní asistence, odlehčovací služby, sociálně aktivizační služby pro seniory, odborné sociální poradenství.
- **Oběti domácího násilí:**
odborné sociální poradenství, terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociální rehabilitace, krizová pomoc.
- **Osoby ohrožené závislostí:**
odborné sociální poradenství, terénní programy, služby následné péče, kontaktní centra.



Shrnutí 2. kapitoly

V této kapitole jste se seznámili s oblastmi podpory, které mohou klienti sociálního bydlení potřebovat.

Byly vám představeny základní postupy v oblastech finančního plánování, zadluženosti, digitální gramotnosti nebo nakládání s energiemi. Seznámili jste se také s možnostmi podpory při hledání zaměstnání, jednání na úřadech a právní podpory.

Představené oblasti nemají ambici být úplným výčtem možných druhů podpory, ale spíše nastíněním témat, která je dobré mít na paměti při podpoře klientů. Konečná podoba podpory je vždy závislá na individuálních potřebách klienta.





3 Specifická podpora nájemníka a komunity

Jak bylo popsáno dříve, nájemníci v sociálních bytech mohou mít mnoho různorodých potřeb v závislosti na jejich situaci. Tato část se bude věnovat potřebám spojeným primárně s novým bydlením a jeho sousedstvím.

Pro mnoho klientů v sociálním bydlení to bude poprvé, co budou bydlet samostatně, mohou tak potřebovat podporu při vyrovnávání se se samotou. Pro některé klienty zase bude nová zkušenost s péčí o domácnost.

Klienti nebudou bydlet v domech většinou sami. Je tak vhodné zvážit zapojení komunitní práce se sousedstvím.

Tyto oblasti podpory jsou často na hraně nebo za hranou možností podpory sociálních pracovníků. Programy sociálního bydlení tak v těchto oblastech mohou využívat dobrovolníků nebo dalších specializovaných programů a služeb.





Osamělost

Osamělost je jedním z velkých témat u seniorů a lidí, kteří žili dlouhodobě na ulici.

Osamělost se přímo dotýká kvality života a přináší s sebou mnoho negativních konsekvencí, které jsou srovnatelné s proděláním traumatu nebo duševní nemocí.

U osob žijících dlouhodobě bez přístřeší je osamělost jedním z častých témat, které může potenciálně ohrozit jejich bydlení. Mnoho z nich řeší svou samotu pozváním přátel, což může vést k porušování domovního řádu a problémům se sousedy. To vše může vyústit v ukončení nájemní smlouvy. Je tak vhodné se na řešení osamělosti u klientů v sociálním bydlení připravit.





Co s osamělostí?

Jedním z řešení může být zapojení peer pracovníků, kteří mohou s klienty navázat blízký a důvěrný vztah. Dalším řešením může být zapojení klientů do volnočasových aktivit například v nízkoprahových centrech, jejich zapojení do dobrovolnických aktivit nebo pracovních činností.

Ačkoliv v České republice není využívání dobrovolníků příliš rozšířené, může být více než vhodným řešením pro situace osamělosti. Může poskytnout klientům - dobrovolníkům vhled do jiné sociální skupiny, jako i zdroj smysluplného trávení volného času. Je však potřeba pro ně využít nebo vytvořit vhodnou infrastrukturu, která umožní zapojení dle jejich reálných možností.

Lidé žijící bez střechy nad hlavou často uvádějí jako důvod, proč nenastoupí do některého ze stupňů krizového ubytování (noclehárny, azylové domy), že nechtějí přijít o svá zvířata, nejčastěji psy. To jasně poukazuje na vysokou důležitost domácích mazlíčků při vyrovnání se s osamělostí.

Dalšími z nástrojů, které mohou pomoci při zvládnutí osamělosti, jsou televize, rádio nebo mobilní telefon. Tyto technologie umožňují spojení s vnějším světem, ať už pasivně jako rádio a televize, tak i aktivně, jako mobilní telefon.



Zásadní pro řešení samostatnosti je schopnost **naslouchat** a **kreativita** při poskytování podpory



Drobné opravy

Pro osoby, které nemají dostatečné finanční prostředky na zaplacení řemeslníků, ani nejsou schopny si drobné úpravy provést vlastními silami, mohou být i drobné závady, jako ucpaný odpad nebo nefunkční zámek, významný problém.

Drobné opravy se při dlouhodobém zanedbávání mohou stát kritickými a ohrozit užívání bytu. Je tak vhodné při plánování podpory klientů sociálního bydlení zapracovat i tuto formu podpory, tzn. pomoc při zajištění drobných oprav v bytě. Tuto formu podpory by tak poskytoval odborně vyškolený pracovník nebo dobrovolník.

K této formě podpory (pomoci) je vhodné zajistit klientovi i nářadí, aby si mohl drobné opravy zajistit svépomocí.



Nájemci by měli mít základní seznam čísel, na které se obracet v případě havárií.



Nářadí

Dr

Nářadí může být minimálním předpokladem k provedení oprav i u těch, kteří mají dostatečné zkušenosti nebo potenciál si opravu provést samostatně. Jen zapůjčení vhodného vybavení tak může vést k aktivizaci klienta a k tomu, že celou situaci vyřeší svépomocí. V případech, že tuto opravu neumí klienti provést sami, je ideální zajistit někoho, kdo může provést opravu společně s nimi. Tím je umožněno klientům se nejen podílet na opravě, ale i se nutný postup naučit.

V některých případech se nedá předpokládat, že se klienti danou dovednost naučí. Zejména v případech, kdy je jejich věk nebo zdravotní stav natolik nepříznivý, že se nedá předpokládat změna. V těchto případech je nutné opravu provést co nejdříve, aby neohrožovala další užívání bytu.





Klíče

Dr

Je vhodné, aby pracovníci podpory mysleli i na ztráty klíčů. Jedná se o běžnou situaci, se kterou se klienti sociálního bydlení setkávají.

Pro klienty pak může být velmi složité se do bytu zpět dostat, protože často nemají dostatečné prostředky na zámečníka. Může tak dojít k poškození vstupních dveří ve snaze se do bytu dostat. Pokud se mají klienti na koho obrátit při řešení této situace, možné poškození se významně snižuje.

Při absenci klíčů je jedním z možných technicky nenáročných řešení odvrtání zámku. Je nutné ale zajistit, aby byt poté zůstal zabezpečený.

Některé programy ukládají klientům kopie klíčů ve svých prostorách. Tento postup je velmi efektivní, ale pro jeho realizaci je potřeba dobře popsat nakládání s klíči ze strany programu a zajistit jejich zabezpečení.





Úklid

V některých případech může být zanedbávání úklidu potenciálním zdravotním rizikem, především se ale odráží na technickém stavu užívaného bytu, což může, stejně jako zanedbávání drobných oprav, vést k ohrožení bydlení.

Činnost je vhodné velmi dobře reflektovat v podpůrném týmu, aby se nestala jen prací za klienta, ale aby opravdu vedla k jeho rozvoji a podpoře.

Znáte ten pocit, kdy něco tak dlouho odkládáte, až je toho tolik, že se to nedá zvládnout? Tento pocit mohou zažívat i lidé s úklidem. Pokud dostatečně dlouho neuklízeli, může být velmi těžko představitelné, kde začít. Když v této situaci přijde služba, která jim začít pomůže, může to pro ně být tím správným "pošťouchnutím". Následné udržování je pak nesrovnatelně jednodušší než první krok. Klienti již mají zkušenost, že to jde, a nejsou přehlčeni.



K úklidu je rovněž, stejně jako u drobných oprav, základním předpokladem vybavení. Je tak vhodné, pokud má program poskytující podporu základní prostředky a nástroje k úklidu.



Komunitní práce v domech

V některých případech, zvláště při nově vznikajících susedstvích, je vhodné přemýšlet nad podporou komplexněji, než pouze v individuální rovině. Klienti sociálních bytů žijí většinou v bytových domech, kde hraje roli celá síť vztahů.

Dobré susedské vztahy mohou mít základní vliv na udržení bydlení. Pokud se nájemci cítí v prostředí svého bytu dobře, je daleko více motivován si bydlení udržet, než v případech, kdy má v domě spory nebo jsou na něj podávány stížnosti.

Vhodně zacílená komunitní práce na podporu susedství může přinést silnější a otevřenější vazby v domě. Otevřená zpětná vazba pak pomáhá klientům normalizovat své chování před tím, než se stane závažným problémem. Dům sám se tak může stát seberegulujícím se mechanismem, který ovlivňuje chování svých nájemníků.

V neposlední řadě může komunitní práce pomoci celému domu ve formulaci požadavků na správu domu a při vyjednávání požadovaných změn nebo úprav.

Mezi nástroje, které je vhodné využít při podpoře nájemníků, lze zařadit především domovní facilitované schůze. Ty vytvářejí prostor pro vyjádření a zapojení všech zúčastněných. Zároveň mohou pomoci s tvorbou plánu řešení.





Shrnutí 3. kapitoly

Ve třetí kapitole tohoto modulu jste se seznámili se specifickými programy, které je možné zapojit při realizaci sociálního bydlení.

Jedná se o praktické programy, které mohou pomoci klientům lépe bydlet, jako je podpora při drobných opravách nebo úklidu. Bezesporu sem ale patří i programy zaměřené na komunitní práci, které mohou významně pomoci se sousedskými vztahy, nebo programy zaměřující se na samotu. Samota může být významným faktorem, který ovlivňuje možnosti udržení bydlení, a je proto dobré ji věnovat specifickou pozornost.





4 Materiální podpora

Jak již víte z předchozích částí tohoto e-learningu, lidé v sociálním bydlení mohou využívat podpory sociálního systému. Pro úhradu nákladů na bydlení mohou v případech, kdy nemají dostatečné finanční prostředky využít příspěvku a doplatku na bydlení. K zajištění základních potřeb by jim měl, v případě nejhorší nouze, pomoci příspěvek na živobytí.

Přes tuto podporu mohou u nájemců sociálního bydlení nastat situace, kdy je nezbytné je podpořit i materiálně.

Způsoby materiální pomoci lze rozdělit do tří částí:

- pomoc se zajištěním potravin,
- pomoc se zajištěním vybavení bytu,
- pomoc při úhradě nájemného.





Materiální podpora a sociální práce

Materiální podpora může být součástí sociální práce. Aby měla tato pomoc co největší dopad a zabránilo se jejímu zneužívání, je potřeba ji pravidelně reflektovat. Je potřeba především zohlednit komu, jak často, a v jakých situacích se podpora poskytuje.





Potravinová pomoc

Lidé odkázaní na sociální systém nejsou schopni si dlouhodobě vytvářet finanční rezervy. V případě náhlých výkyvů financí je pravděpodobné, že nebudou mít dostatek finančních prostředků k úhradě základních potřeb (například jídlo). V těchto situacích samozřejmě roste i riziko, že nebude uhrazeno nájemné, a bude tak ohroženo i jejich bydlení.

Pro udržení bydlení má potravinová pomoc velký potenciál.

Jedna z institucí, která zastřešuje potravinovou pomoc osobám v nouzi, je potravinová banka. Na svých stránkách má [>>Potravinová banka](#) seznam všech organizací, které sdružuje a které poskytují potravinovou pomoc. Můžete si tak vyhledat banky ve svém okolí a zjistit, jestli a jakým způsobem by šlo podpořit klienty, kteří se nacházejí ve finanční tísní.

Potravinové banky nejsou jediné organizace, které poskytují potravinovou pomoc. Často se do potravinové pomoci zapojují sociální odbory obcí, sociální kurátoři nebo odbory sociálně právní ochrany dětí. Na všechny tyto aktéry má smysl se obrátit, pokud zjišťujete možnosti podpory pro klienty. Ale nejen na ně. V některých obcích se zapojují i další aktéři v podobě charitativních nebo dobrovolnických organizací. Je tak žádoucí mít o těchto organizacích a jejich pravidlech poskytnutí podpory povědomí.





Pomoc se zajištěním nábytku

Klienti, kteří se stěhují do bytu z ulice nebo ubytoven, nemají prakticky žádné vybavení domácnosti, které by si do nového bytu mohli přinést. Jak jistě víte, mohou k vybavení bytu částečně využít dávky mimořádné okamžité pomoci. Tu ovšem nemohou čerpat všichni nájemníci. Navíc má jen pomoci v zajištění nejzákladnějšího vybavení, neumožní jim tak z bytu udělat domov, v kterém by chtěli zůstat.

Z tohoto důvodu je vhodné pomoci nájemníkům sociálních bytů se zajištěním vybavení domácnosti tak, aby pro ně bylo prostředí, kde žijí, co nejpříjemnější. A nemusí se vždy jednat jen o nábytek, může jít i o základní vybavení kuchyně, jako jsou hrnce a talířky nebo drobná elektronika, jako rychlovarná konvice či rádio.

Možnosti zajištění této podpory se budou samozřejmě silně lišit v různých lokalitách, přesto lze všude předpokládat alespoň minimální možnosti využití různých veřejných internetových bazarů nebo osobních vazeb.

V některých obcích existují nábytkové banky, které spravuje samo město nebo jsou spravovány neziskovou organizací. Informace o možnostech využití této pomoci by měli mít pracovníci sociálního odboru na městském úřadě.



Při zajišťování nábytku je vždy potřeba myslet i na možnosti dopravy.



Finanční pomoc

Klienti sociálního bydlení se mohou dostat do finanční tísně, která může vážně ohrozit jejich bydlení. Nehrazení nájemného patří bezpochyby k nejčastějším příčinám ztráty bydlení. V situacích, kdy mají nájemníci minimální nebo žádné úspory, mají velmi blízko k případnému dluhu na nájemném. Většinou k tomu stačí jen výkyv ve finančním příjmu. V případech, kdy klient nemůže využít splátkového kalendáře, nebo nemá dostatečnou síť, která by mu mohla pomoci, se často dostává do spirály zadlužování. Je tak v programech sociálního bydlení vhodné přemýšlet i nad případnou finanční podporou klientů.

Tato podpora může mít v zásadě dvě podoby. Jedná se o bezúročné půjčky a dary.

Lze předpokládat, že programy sociálního bydlení nebudou mít dostatečné volné finanční prostředky, aby se mohly samy podílet na této podpoře svých klientů. V současné době existuje několik charitativních fondů/organizací, které klientům v těchto situacích mohou pomoci. Jako jeden z příkladů lze uvést například Sociální nadační fond města Brna a Jihomoravského kraje, který má [>>podporu bydlení](#) jako jednu z oblastí, kterým se v individuální podpoře věnuje.

Kdo poskytuje tuto podporu má vliv na to, jestli bude klientům [>>započítána do příjmů nebo nikoliv](#).

Pro další informace o sociálních fondech si můžete projít [>>prezentaci](#) Anny Hájkové z Platformy pro sociální bydlení.



Označování těchto fondů není jednotné. Je možné se setkat například s nadačním, garančním i humanitárním fondem.



LNÍ BYDLENÍ



Fir

	Dar od obce	Příspěvek od nadace a nadačního fondu	Dar od spolku/NNO
Příspěvek na bydlení	Je započítán do rozhodného příjmu (RP) pouze pokud podléhá dani z příjmu	OK (není započten do RP)	OK (není započten do RP)
Doplatek na bydlení	Je započítatelným příjmem (ZP)	OK (není ZP)	OK (není ZP)



Shrnutí 4. kapitoly

V poslední kapitole tohoto modulu jste se dozvěděli o možných způsobech materiální podpory klientů v sociálním bydlení. Připomněli jste si, kde je možné zajistit pro klienty potravinou pomoc, nebo jak jim pomoci při vybavení bytu. V závěru byly představeny možnosti finanční podpory, která může být pro klienty v některých okamžicích nezbytná pro udržení bydlení.





A jste na poslední stránce modulu

Tento modul vám představil několik oblastí, ve kterých klienti sociálního bydlení potřebují podporu.

V oblasti sociální práce se jedná především o témata spojené s financemi, jako jsou finanční plány, dluhy nebo exekuce. Důležité je i zvyšování digitální gramotnosti, jejíž význam se v současné době stále zvyšuje.

Dále vám byly představeny specifické služby, které mohou být spojeny s bydlením. Šlo především o pomoc při vyrovnání se s osamělostí, podporu při údržbě domácnosti nebo komunitní práce v domech.

V závěrečné části jste se seznámili s možnostmi materiální pomoci, kterou mohou klienti sociálního bydlení potřebovat. Jedná se především o potraviny a nábytek nebo peněžitou pomoc. Možnosti této pomoci jsou v každé obci rozdílné, je tak potřeba mít o konkrétních oblastech pomoci přehled.

Nejedná se o úplný výpis možností, ale o příklady, na které se mohou programy sociálního bydlení zaměřit. Konečnou podobu podpory je potřeba vždy vytvářet individuálně pro každého klienta.

