

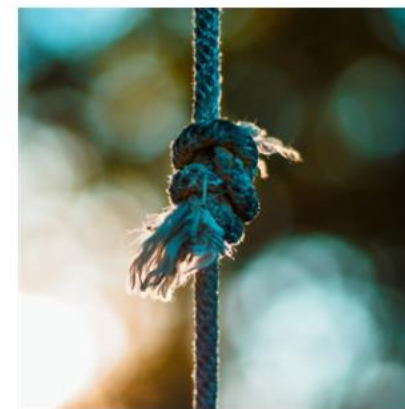
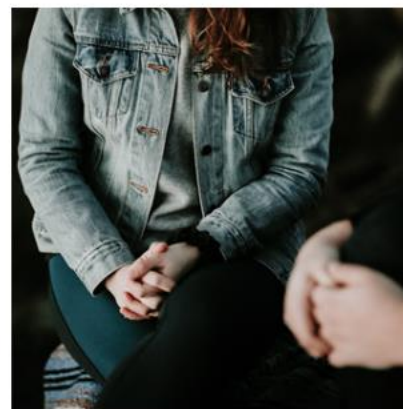


Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Modul 7

Provázanost sociální práce, sociálních služeb a dalších nástrojů pomoci klientům sociálního bydlení





Úvodem

V tomto modulu se dozvíte, jak komunikovat s klientem v sociálním bydlení, aby bylo možné navázat dobrý pracovní vztah a efektivní spolupráci. Dále se modul zabývá tématem komunikace mezi jednotlivými aktéry v sociálním bydlení s důrazem na vzájemný vztah pronajímatele, podpůrného a realizačního týmu a klienta. V další kapitole se seznámíte s tím, co je case management a případová studie. V závěru modulu najdete praktický popis nejčastějších krizových situací, které mohou v sociálním bydlení nastat.

Modul je rozdělen do čtyř kapitol:





1 Podpora komunikace a spolupráce s klientem

Obsah první kapitoly se zaměřuje na podporu komunikace a spolupráce s klientem sociálního bydlení. Dále se v kapitole dozvíte i o dilematu mezi kontrolou a podporou v sociální práci.

Nejprve se seznámíte s obecnými principy, jak se na klienta naladit a navázat s ním dobrý pracovní vztah. Na tuto část pak navážou i konkrétní techniky vedení rozhovoru. Dobrý vztah ke klientovi je totiž základním stavebním kamenem komunikace i další spolupráce.





Předpoklady, diagnózy a porozumění

Alkoholik, bezdomovec, schizofrenik, mladistvá matka, Rom, recidivista, notorická lhářka, manipulátor... V sociální práci se nelze vyhnout diagnózám, nálepkám a předpokladům o klientech. Je přirozenou vlastností lidí snažit se vše kolem sebe zařazovat a předvídat, protože tak snižujeme pocit vlastní nejistoty. **Předpoklady**, které mohou vyústit v **předsudky**, se mohou pro sociální pracovníky stát překážkou v jejich úspěšné práci s klientem.

Předsudky totiž v sociální práci znesnadňují nebo přímo brání porozumění. A nejde jen o porozumění klientovi jako člověku a naladění se na něj, ale i o životní situace, ve kterých se klient nachází.

Na základě nálepek, předsudků a předpokladů lze snadno uvíznout v takzvané **pasti odborníka**. Pracovník si tak udělá i z krátkého klientova popisu obrázek o tom, jaký klient je, v jaké situaci se nachází, proč se do své situace dostal, a na základě takového předpokladu klientovi rovnou navrhne hotové řešení. Skutečnost přitom může být úplně jiná.

Pokud projevíte **opravdový zájem** o vnitřní svět klienta a poskytnete mu dostatek času i vhodných podnětů, aby o sobě mluvil, zároveň mu budete pozorně naslouchat, učiníte tak první kroky k navázání dobrého pracovního vztahu.





Osobnost klienta a osobnost pracovníka

Od sociálních pracovníků se očekává, že jako profesionálové budou schopni bez hodnocení, posuzování a předsudků přijmout každého klienta a navázat s ním dobrý pracovní vztah. Toto očekávání se obtížně naplňuje.

Pro pracovníka může být obtížné pracovat s některými cílovými skupinami, s klienty v různých životních situacích nebo s klienty, kteří mají určité povahové rysy. Na druhou stranu může nastat situace, že sociální pracovník bude mít tendenci se s klientem téměř ztotožňovat. **Překážky a antipatie** vůči klientům mohou být vyvolané různými příčinami, nejčastěji ale vlastními zkušenostmi a prožitky sociálního pracovníka. Stejně tak mohou mezi pracovníkem a klientem vznikat **silné sympatie**. Důležité je, aby pracovník věděl, proč se v něm tyto pocity probouzejí a odkud pramení. Pokud si pracovník dokáže uvědomit, že takové pocity má, může je pak přivést na supervizní setkání, kde je může zpracovat. Níže jsou uvedené tři příklady toho, jak se může osobní historie pracovníka promítat do vztahu s klientem.



Pracovník by měl být schopen reflektovat, jaké pocity v něm konkrétní klient vyvolává, a pracovat s nimi.



Případ pracovnice Petry

Pracovnice Petra, která byla obětí domácího násilí, se od partnera dokázala odstěhovat a vybudovat si nový život. Nyní má pracovat s klientkou, která se sama nachází v partnerském vztahu poznamenaném násilím manžela. Namísto toho, aby Petra poskytla klientce prostor a naslouchala jí, chce jí domluvit schůzku v organizaci pro oběti domácího násilí. Pro Petru je velmi bolestivé vidět klientku v obdobné situaci, kterou sama prožila. Podvědomě se snaží klientku z násilím poznamenaného vztahu osvobodit, i když klientka ještě není připravena udělat kroky, které by k odchodu ze vztahu vedly.



Petra

Milan

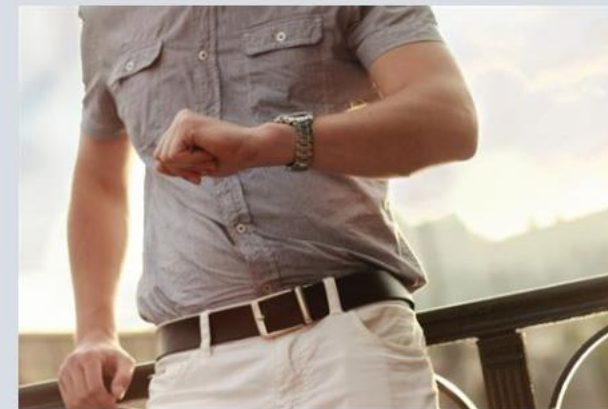
Františka





Případ pracovníka Milana

Sociální pracovník Milan spolupracuje s klientem v seniorském věku. Po několika schůzkách se Milan přistihl, že pociťuje odpor klienta navštěvovat, v rozhovorech mu nevhodně slovně odsekává a snaží se schůzku co nejrychleji ukončit. Reflektoval tyto svoje pocity na supervizi a postupně došel k tomu, že se klient chová velmi podobně jako Milanův zesnulý dědeček, se kterým měl sociální pracovník špatný vztah.



Petra

Milan

Františka





Případ pracovnice Františky

Sociální pracovníci Františce zemřel před mnoha lety otec, se kterým měla od dětství úzký vztah. V současné době pracuje s klientem, který je přibližně starý jako její otec. Nosí mu potravinovou pomoc, i když ji klient nutně nepotřebuje, tráví na schůzkách s ním hodně času a probírá s ním i svá osobní témata. Na poradě Františka díky svým kolegům zjistila, že se ke klientovi chová jinak než k ostatním klientům, protože jí podvědomě připomíná otce.



Petra

Milan

Františka





Sociální pracovník a moc

Vztah mezi klientem a pracovníkem je již od začátku ovlivněn **mocenskou nerovnováhou**. Pracovník má moc, která může být daná jeho pracovní pozicí anebo ji může klient pracovníkovi přisuzovat. Klientova mocenská pozice je oslabená již tím, že se na pracovníka obrací, protože potřebuje pomoc. Roli může hrát i rozdíl mezi společenským postavením sociálního pracovníka a klienta.

Mocenský systém mezi klientem a pracovníkem **negativně ovlivňuje** možnosti spolupráce a formy podpory klienta.

Pracovník, který disponuje mocí, může za klienta nebo o klientovi rozhodovat v důležitých oblastech života a přebírat klientovy kompetence. To klienta může chránit, ale zároveň bránit jeho rozvoji.

Někteří klienti mohou na takovou situaci reagovat nedůvěrou, vyhýbáním se kontaktu, pasivitou nebo zlostí. Pro jiné klienty může být pracovníkova moc a její uplatňování vítaným způsobem, jak se zbavit odpovědnosti za své záležitosti a potíže.

Mocenský systém vede často ve vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem k oboustranné manipulaci. Pokud klienti pracovníkovi moc přisuzují, mohou mít tendenci s pracovníkem manipulovat, například proto, aby pro sebe dosáhli různých, byť domnělých výhod.

Obě strany se tak vzdalují původnímu účelu spolupráce, tedy rozvoji klientových kompetencí a autonomie.



Někdy může být náročné klienta podpořit v tom, aby převzal moc a zodpovědnost za svůj vlastní život. O to víc je to potřeba.



Moc a podpora

V sociálním bydlení je ideální, pokud je **kontrola** a **podpora** vůči klientovi oddělená. Tedy pokud jsou k dispozici pracovníci, kteří zastávají kontrolní roli, řeší jeho dluhy, porušování domovního řádu a prodlužování nájemní smlouvy, a zároveň pracovníci, jejichž rolí je primárně poskytování podpory.

Oddělení moci a podpory způsobí, že bude pro klienta vztah s pracovníkem čitelnější a nebude do něj vstupovat manipulace vyvolaná **mocenskou nerovnováhou**.

Pokud není možné tyto role oddělit v rámci týmu, organizace nebo dalších aktérů, je třeba, aby byl pracovník ve vystupování v jednotlivých rolích transparentní. Klient by měl vždy vědět, zda mluví k pracovníkovi jako k někomu, komu se může zcela otevřít, nebo k někomu, kdo mu může za přiznání přestupku proti pravidlům například vypovědět nájemní smlouvu.





Jak udržovat spolupráci s klientem

Pro udržení spolupráce s klientem lze používat prakticky stejné techniky jako při budování vztahu s klientem. Níže uvedené techniky a postupy mohou udržení spolupráce více podpořit.

Napravovací reflex je přirozenou reakcí lidí na informaci, která obsahuje nějaký problém. Projevuje se nutkáním nastíněné problémy ihned řešit a poskytovat rady. Při práci s klienty by měl být pracovník schopný svůj napravovací reflex potlačit, protože klient pak na něj reaguje tzv. obhajovacím reflexem a spolupráce může vážnout.

Naslouchání klientovi by nemělo být jen pasivním mlčením, ale aktivním procesem, při němž se pracovník snaží být v rozhovoru zcela přítomný, odfiltrovat své vlastní názory a úsudky o tom, co klient svým sdělením opravdu myslí. To, že opravdu nasloucháte, dáte nejlépe najevo používáním reflexí.

Vnímavá přítomnost (caring-feeling-presence) je pojem popisující ideální míru pozornosti, kterou by měl pracovník při rozhovoru s klientem udržovat. Jde o stav naladění se, vnímání a vlídné přijetí klienta se všemi stránkami jeho osobnosti a pocity. Takové nastavení sociálního pracovníka dokáže u klienta vzbudit pocit bezpečí, aby se dokázal otevřít i nepříjemným tématům.

V dlouhodobějším měřítku je dobré reflektovat, jaký vztah s klientem je a kam se spolupráce posouvá. S nasměrováním sebereflexe mohou pomoci i kolegové v týmu, případně supervize. Zamyšlení se nad kvalitou spolupráce a vztahu s klientem je důležitým prvkem zajištění kvalitní podpory klientovi, ale i jedním z prvků prevence syndromu vyhoření.



Užitečné techniky,
jak udržovat
s klientem spolupráci,
najdete v modulu
č. 6.



Shrnutí

Základem úspěšné spolupráce mezi pracovníkem a klientem je vytvoření dobrého pracovního vztahu, což na straně pracovníka zahrnuje i hlubokou sebereflexi vlastních předpokladů, očekávání a toho, jak se osobní historie promítá do práce s klientem. Taková sebereflexe může napomoci pracovníkovi, aby byl vůči klientovi empatický a dokázal se na něj naladit. Sociální pracovník i jeho tým by měl být schopný při práci s klientem oddělovat role podpory a kontroly.





2

Komunikace a spolupráce mezi aktéry sociálního bydlení

S jednotlivými aktéry sociálního bydlení jste se seznámili v předchozích modulech. Tato kapitola se zaměřuje na **nastavení procesů** od přijetí žádosti zájemce o sociální byt, přes jednání o jeho přijetí, po poskytování podpory a řešení různých situací, ke kterým v průběhu bydlení v sociálním bytě může docházet. Kapitola se zabývá i komunikací mezi jednotlivými aktéry a vyjasněním kompetencí a povinností aktérů sociálního bydlení.

Zákon o sociálním bydlení zatím neexistuje a proto nejsou pro sociální bydlení určena **jednotná pravidla**. Každý realizátor si může postupy v sociálním bydlení nastavit individuálně, byť v mezích jiných platných zákonů. Následující popisy a informace tedy vycházejí z doporučení v literatuře a z dobrých praxí některých realizátorů v České republice.

Zároveň je nutné podotknout, že není v možnostech modulu poskytnout kompletní paletu aktérů a jejich vzájemných vazeb a procesů, které mohou při realizaci sociálního bydlení nastat.



Špatně nastavená komunikace mezi aktéry může výrazně ovlivnit poskytování podpory klientům.



Kdo je realizátor sociálního bydlení

Je-li realizátorem programu obec nebo nezisková organizace zásadně ovlivňuje nastavení vzájemných procesů, postupů a zodpovědností. Realizátor má odpovědnost za program sociálního bydlení jako celek, ať už jde o projekt nebo systémové nastavení. Zásadní je také otázka, kdo poskytuje podporu a kdo byty. Nabízí se několik variant. Do celé realizace sociálního bydlení samozřejmě vstupuje řada dalších aktérů podle konkrétních situací, o čemž se podrobněji dozvíte dále.



1. varianta realizace



2. varianta realizace



3. varianta realizace



4. varianta realizace



V **první variantě** je obec realizátorem programu sociálního bydlení, poskytovatelem podpory i pronajímatelem zároveň. To může přinést výhodu v podobě již nastavených komunikačních kanálů a pravidel. Formálně ale může docházet k nežádoucímu slučování rolí, kdy úřad obce zastává několik rolí zároveň, někdy dokonce protichůdných. Může také docházet například k těmto jevům:



- Způsob komunikace je nefunkční nebo je nastaven nesprávně. Jeho vybudování nebo změna může být v prostředí úřadu časově náročná a může narážet na pevně zakořeněné zvyky.
- Bytový odbor, který vystupuje v roli pronajímatele, může vyvíjet tlak na své kolegy ze sociálního odboru, aby se více zasazovali o zájmy pronajímatele a prováděli spíše kontrolu než podporu klientů.
- Realizace programu sociálního bydlení může vyžadovat vybudování nových interních procesů, případně větší flexibilitu, na což nemusí úřad umět včasné reagovat.
- Sociální odbor zároveň může mít jinou vyjednávací pozici vůči odboru bytovému, než v situaci, kdy podporu poskytuje nezisková organizace. Bytový odbor může své kolegy více respektovat, zároveň nezisková organizace může jednoznačněji vystupovat pouze v zájmu klientů.




K

V **druhé variantě** je poskytovatelem podpory nezisková organizace (sociální služba) a poskytovatelem bytů obec. Realizátorem programu může být obec nebo nezisková organizace, realizátor by měl mít určeného koordinátora.





Ať už je realizátorem sociálního bydlení kdokoli, je třeba, aby byl nastaven dobrý komunikační kanál mezi obcí a neziskovou organizací. Pomoci může zřízení pracovní/projektové skupiny, v níž budou zástupci bytového odboru, realizátora a týmu podpory. Za svolávání skupiny je pak zodpovědný koordinátor. Tato skupina by se měla pravidelně setkávat a zajišťovat výměnu informací mezi jednotlivými týmy.



Členové všech týmů by zároveň měli vědět, kdo je odpovědný za jaké oblasti a jaké činnosti, s čím se na sebe navzájem mohou členové týmů přímo obracet a co už je vhodnější řešit přes své zástupce na setkáních pracovní skupiny.





1. varianta realizace



2. varianta realizace



3. varianta realizace



4. varianta realizace





k

Ve **třetí variantě** poskytuje nezisková organizace podporu klientům v bytech, přičemž část bytů vlastní obec a část soukromý pronajímatel nebo pronajímatelé.



Kromě procesů uvedených v druhém případě by měl mít realizátor sociálního bydlení - ať už nezisková organizace nebo obec - určeného koordinátora zodpovědného za nastavení způsobu komunikace s pronajímatelem a týmem podpory.

Vzhledem k tomu, že bydlení poskytuje více subjektů, měl by mít i tým podpory určeného pracovníka, který je zodpovědný za komunikaci s pronajímateli. Aby se předešlo střetu rolí, neměl by být touto osobou člověk, který je zároveň klíčovým pracovníkem některého z klientů.

1. varianta realizace



2. varianta realizace



3. varianta realizace



4. varianta realizace





Ve čtvrté variantě je realizátorem programu sociálního bydlení nezisková organizace, která zároveň poskytuje podporu klientům a byty si pronajímá od soukromého pronajímatele nebo pronajímatelů.

I v tomto případě je třeba, aby měla nezisková organizace jasně určenou osobu, která bude primárně jednat s pronajímatelem.

Teoreticky může nastat možnost, kdy město poskytuje podporu v bytech soukromého majitele, v takovém případě lze postupovat obdobně.

1. varianta realizace



2. varianta realizace



3. varianta realizace



4. varianta realizace





Žádost o sociální byt

Bez ohledu na to, zda je program sociálního bydlení systémovým opatřením nebo projektem, měl by mít jeho realizátor nastavená pravidla pro příjem žádostí do programu a kritéria pro výběr žadatelů.

Pokud je do programu zapojena obec, může zřídit kontaktní místo pro bydlení, jehož tým může zajistit celý proces sběru a evidence žádostí. Členy týmu mohou být zaměstnanci bytového i sociálního odboru.

Realizátor zajistí, aby osoby v bytové nouzi byly informovány o možnosti a podmínkách podání žádosti do programu. Dostatek informací by měly mít i relevantní sociální služby, případně i sociální odbor obce.

Realizátor určí, kdo z jeho týmu je zodpovědný za evidenci žádostí a komunikaci s žadatelem. Každá žádost by měla být doplněna sociálním šetřením, aby byly informace o životní situaci klienta podrobněji popsány a ověřeny.





Bytový a sociální odbor

Žá

Žádosti eviduje bytový odbor, sociální šetření a podporu zajišťuje sociální odbor. Měla by existovat stabilní a přehledná databáze žadatelů, do které budou mít přístup všechny relevantní osoby. Koordinátor je odpovědný za nastavení efektivní a pravidelné komunikace mezi relevantními osobami z bytového a sociálního odboru. Tým, který poskytuje podporu, by neměl zajišťovat sociální šetření a komunikaci s žadateli, protože to může negativně ovlivňovat vztah mezi pracovníky a potenciálními klienty.

mací

pronajímatel



Sociální odbor

Evidenci, prošetřování žádostí a podporu zajišťuje sociální odbor. Pokud byty poskytuje město, koordinátor by měl vyjednat způsob, jakým bude docházet k předávání informací bytovému odboru v případě, že je žadatel do programu přijat a bude mu přidělen byt. Opět by mělo být provedeno oddělení týmu pro administraci žádostí a pro poskytování podpory.

Žá

mací



Nezisková organizace a pronajímatel

Obdobně jako v předchozím případě lze postupovat, pokud je realizátorem nezisková organizace, a to bez ohledu na to, zda byty poskytuje obec nebo soukromník. I při této variantě by ideálně mělo dojít k oddělení týmu pro žádosti a pro podporu klientů, což může být v praxi z finančních i personálních důvodů obtížné.

Žá

mací



Výběr žadatele

Realizátor programu má zpracovaná kritéria pro výběr žadatelů do programu. Na straně klientů ovlivňují výběr kritéria jako je věk, zdravotní stav, závažnost bytové nouze, počet a věk dětí a podobně. Na základě komunikace s pronajímatelem je třeba zohlednit i velikost a dispozici bytů určených pro program. Byt, sousedství domu i samotná lokalita mohou mít výrazný vliv na úspěšnost klienta v programu (udržení bydlení). U soukromých pronajímatelů je nezbytné se dohodnout předem na tom, za jakých podmínek je možné vybraným žadatelům bydlení poskytnout.



O možných způsobech výběru klientů jste se dozvěděli již v modulu č. 1.



Schvalování žádosti a přijetí do programu

Pokud je pronajímatelem město, jsou vybrané žádosti předány do schvalovacího procesu obce, ten může trvat ve větších městech i několik měsíců. V případě soukromého pronajímatele může být proces výrazně rychlejší.

V okamžiku, kdy je žádost schválena příslušnými orgány, by se měl žadatel dozvědět, zda byl vybrán. V praxi se potvrzuje, že by se tuto informaci měl žadatel dozvědět od týmu podpory. Vzniká tak vyšší pravděpodobnost, že se podaří s novým klientem navázat dobrý vztah tehdy, jestliže začíná oznámením pro klienta důležité a pozitivní zprávy.

Tým podpory by měl přijetí do programu oznamovat až ve chvíli, kdy si je jistý, že je pro klienta byt k dispozici a zná alespoň rámcový časový horizont pro nastěhování. Pokud se ohledně stěhování do bytu objeví nejasnosti nebo komplikace, pravděpodobnost navázání dobrého vztahu se snižuje.



Dalším aktérem se v této fázi může stát poskytovatel energií.



Podpora v bydlení

Pokud je pronajímatelem obec nebo větší pronajímatel, vstupuje do procesu další aktér, a tím je **správa majetku** (oddělení úřadu obce, příspěvková organizace nebo firma, která zajišťuje způsobilost bytů k nastěhování, jejich technický stav, nájemní smlouvu, evidenční list a dokumenty potřebné pro zapojení energií).

Poté, co je klient vybrán do programu a tým podpory mu to oznámí, měl by tým podpory klienta seznámit s příslušným zaměstnancem správy majetku. S tímto zaměstnancem pak klient za doprovodu sociálního pracovníka **může řešit dokumenty** potřebné pro nastěhování do bytu. Členové týmu podpory by měli dopředu vědět, na které pracovníky správy majetku se obracet a co všechno je v jejich kompetenci.

Stejně tak je pro zaměstnance správy majetku a potažmo i pro klienta důležité, když ví, který pracovník poskytuje podporu kterému nájemníkovi sociálního bytu. Na této úrovni je výhodné, když spolu jednotliví zaměstnanci **komunikují přímo**, bez zprostředkování koordinátorů nebo pracovních skupin.





Technické závady v bytě a domě

Klíčovým aktérem pro řešení technických závad v bytě a domě je správa majetku. Tým podpory, případně realizační tým by s ní měl být v kontaktu **již před nastěhováním** klienta, aby si mohl ověřit, zda je byt připraven k nastěhování.

V optimálním případě by se správou majetku měl vždy komunikovat klient. Ne vždy má ale klient dostatečné komunikační schopnosti a ne vždy je správa majetku schopna či spíše připravena komunikovat s klientem sociálního bydlení, zvláště má-li komplexní sociální potřeby. V takovém případě je nenahraditelná role **klíčového pracovníka** podpůrného týmu, který může klienta na jednání se správou majetku zpočátku doprovázet, schůzku mediovat, přispívat k porozumění a snižovat obavy obou aktérů.

Jelikož agendou správy majetku většinou bývá spravovat nepoškozené byty a řešit co nejméně problémů, může z jejich strany vznikat nátlak na tým podpory, aby byl klient více kontrolován, tato role ale týmu podpory nepřísluší.

Správa majetku a pronajímatel (bytový odbor/majitel bytu) by měli mít nastavené procesy a komunikaci, která se týká zejména vystavování nájemní smlouvy a jejího prodlužování a podobně.

Nevyjasněné kompetence jednotlivých aktérů je vhodné řešit v pracovní skupině na úrovni koordinátorů.



Pro členy týmu podpory jsou zaměstnanci správy majetku důležitými partnery pro podporu klienta.



Komunikace se sousedy

Nájemníci v domě, ať jsou nebo nejsou klienty sociálního bydlení, by měli v ideálním případě vědět, že se o ně **pronajímatel zajímá**, že se mají kam obrátit se svými problémy a stížnostmi, které se týkají bydlení v domě. Na jejich podněty by měl být pronajímatel schopný reagovat, zajišťovat relevantní opravy, úpravy a podobně.

Klientovi, jakožto novému nájemníkovi, pomůže, když bude své sousedy alespoň zdravit. V českém kontextu přece jen není úplně obvyklé chodit se po nastěhování představit dveře od dveří celému domu. Seznámit se s nejbližšími sousedy může klientovi pomoci **snížit obavy a předsudky** na obou stranách. V seznamování může klienta citlivě podpořit klíčový pracovník, vždy s ohledem na atmosféru v domě a klientovu povahu.

Obecně se nedoporučuje sousedy předem informovat o tom, kdo bude novým nájemníkem a že se jedná o sociální byt. Někdy ale dochází k situacím, kdy se to nájemníci domu dozví předem a mají z **nového souseda obavy**. V takových situacích je na místě, aby se zapojil realizační tým společně s pronajímatelem a pomohl nájemníkům jejich obavy zmírnit. Situace, kdy se klient stěhuje do domu, jehož obyvatelé sepisují petice dřív, než se vůbec nastěhoval, je pak velmi obtížně řešitelná ke spokojenosti všech zúčastněných.





Souhlas se sdílením informací

„Souhlas klienta k získávání, shromažďování a předávání informací není třeba, pokud se jedná o údaje nezbytné pro úkony, které jsou definované zákonnými předpisy. Sem spadá i výkon sociální práce sociálních pracovníků obcí v přenesené působnosti, krajských úřadů a Úřadu práce ČR. Hlavním účelem je **řešení nepříznivé sociální situace klienta** a to v jeho prospěch nebo řešení situace hmotné nouze,” (MPSV). Řečeno jednoduše - tito sociální pracovníci mezi sebou mohou sdílet takové informace o klientovi, které jsou nezbytné k řešení jeho nepříznivé situace v jeho prospěch.

I když to žádný zákon nevyžaduje, důvěru mezi klientem a pracovníky zvyšuje, pokud jim klient udělí písemný souhlas se sdílením informací. Ten zajistí celkovou transparentnost spolupráce, v níž má klient kontrolu nad tím, co se o něm kde uvádí. Takový souhlas by měl obsahovat jak oblasti, ve kterých spolu mohou pracovníci komunikovat, tak témata, o kterých si klient nepřeje mluvit. Do tohoto dokumentu lze následně přidávat i další členy podpůrné sítě klienta, jako jsou členové jeho rodiny, lékaři a podobně.

Zákon ale určuje, že při komunikaci mezi sociálním odborem a dalšími odbory, a tedy i v situacích, kdy podporu poskytuje nezisková organizace, je třeba písemného souhlasu klienta.

Souhlas se sdílením informací může vypracovat realizační tým ve spolupráci s pronajímatelem a týmem podpory. Obsah a formu je vhodné zkontrolovat s právníkem. Patrně nejvýhodnější je, když klientovi obsah souhlasu vysvětlí jeho klíčový pracovník a nechá klienta, aby souhlas podepsal.



Podepsat souhlas se sdílením informací je klientovo právo, ne povinnost, které může kdykoliv zrušit a musí být o této možnosti informován.



Shrnutí

Ve 2.kapitole jste se dozvěděli, ve kterých situacích je potřebné nastavit komunikaci a procesy mezi aktéry sociálního bydlení, majícími přímý vliv na výběr žadatelů a na práci s klientem v sociálním bydlení.

Na to, zda si klient bydlení udrží, nemá vliv pouze jeho snaha, ale řada faktorů, která souvisí s dalšími aktéry sociálního bydlení. Mezi tyto faktory patří například jasně definované kompetence a odpovědnost za různé oblasti, kvalitně nastavené procesy a komunikační kanály.





3 Case management

V této kapitole se seznámíte s koordinovanou spoluprací skrze metodu case management. Budou Vám představeny jednotlivé fáze procesu case managementu i jeho možné typy. Dále se tato kapitola věnuje metodě případových konferencí. Případové konference jsou efektivním způsobem spolupráce, který umožňuje společnou koordinaci a plánování při maximálním zapojení klienta.

Označení case management se používá pro **koordinovanou spolupráci** v rámci klientského případu. Je předpokladem dobré péče, zejména u lidí s komplexními a dlouhodobými potřebami, jejichž podpora se skládá z více zdrojů (různé organizace, instituce, sociální a zdravotní služby atd.). Koordinovaná spolupráce (case management) má za úkol podporu zajistit, koordinovat, monitorovat a nestranně vyhodnocovat efektivitu s ohledem na potřeby konkrétního klienta.

Koordinace spolupráce je důležitá zejména proto, aby nedocházelo k dublování podpory zapojených subjektů, a také proto, aby požadavky jednotlivých institucí či organizací na klienta nebyly ve vzájemném rozporu. Case management je tedy způsob, jak **ulehčit, zpřehlednit a zefektivnit** spolupráci všech zapojených subjektů, s cílem dosáhnout lepších výsledků a větší spokojenosti klientů. Může spočívat v činnosti jednoho člověka (case managera), stejně jako ve fungování týmu lidí (tzv. asertivní komunitní tým) nebo v organizaci systému práce, např. s využitím případových konferencí.

Koordinace tedy zajišťuje podporu multidisciplinární, která vychází z vyhodnocených potřeb klienta, opírá se o sestavený plán podpory, má ustanoveného koordinátora (case managera) a je pravidelně vyhodnocována na společných schůzkách (případových konferencích).



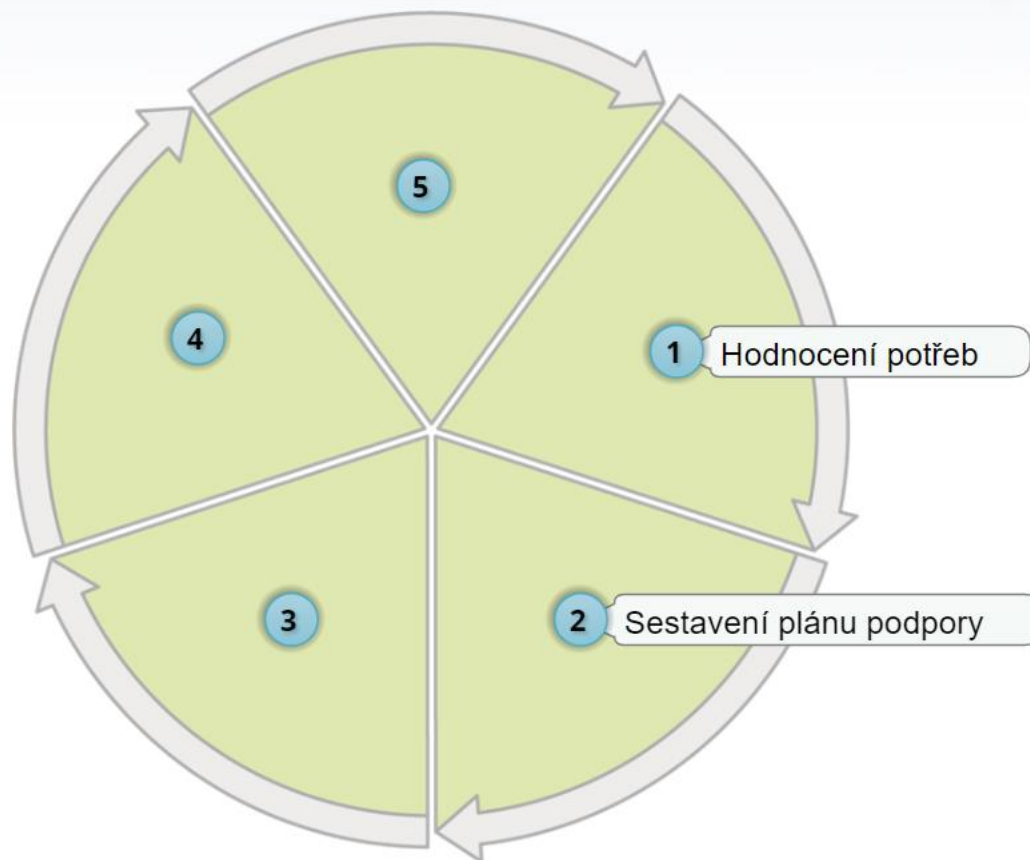
Klíčovým prvkem celého case managementu je však aktivní a dobrovolné zapojení klienta.



Proces case managementu

Koordinace podpory má formu případového procesu, který má větší rozpětí, než je běžné u realizace poskytování sociální služby. Nejde jen o běžné síťování klienta a zprostředkování dalších služeb, ale o komplexní přístup k potřebám klienta. Základem je **hodnocení potřeb** klienta včetně jeho silných stránek a pozitiv.

Následuje **sestavení plánu podpory** a jeho realizace. V průběhu **realizace plánu podpory** je prováděn monitoring jeho naplňování. V předem určených časových intervalech (v řádu týdnů či měsíců) dochází k vyhodnocení realizace plánu. V případě, že byl plán naplněn, je **spolupráce vyhodnocena** a ukončena. V případě, že se objeví **nové potřeby** klienta, nastaví se nový plán a cyklus case managementu se opakuje. (Najedte nad čísla v diagramu).





Proces case managementu

Koordinace podpory má formu případového procesu, který má větší rozpětí, než je běžné u realizace poskytování sociální služby. Nejde jen o běžné síťování klienta a zprostředkování dalších služeb, ale o komplexní přístup k potřebám klienta. Základem je **hodnocení potřeb** klienta včetně jeho silných stránek a pozitiv.

Následuje **sestavení plánu podpory** a jeho realizace. V průběhu **realizace plánu podpory** je prováděn monitoring jeho naplňování. V předem určených časových intervalech (v řádu týdnů či měsíců) dochází k vyhodnocení realizace plánu. V případě, že byl plán naplněn, je **spolupráce vyhodnocena** a ukončena. V případě, že se objeví **nové potřeby** klienta, nastaví se nový plán a cyklus case managementu se opakuje. (Najedte nad čísla v diagramu).

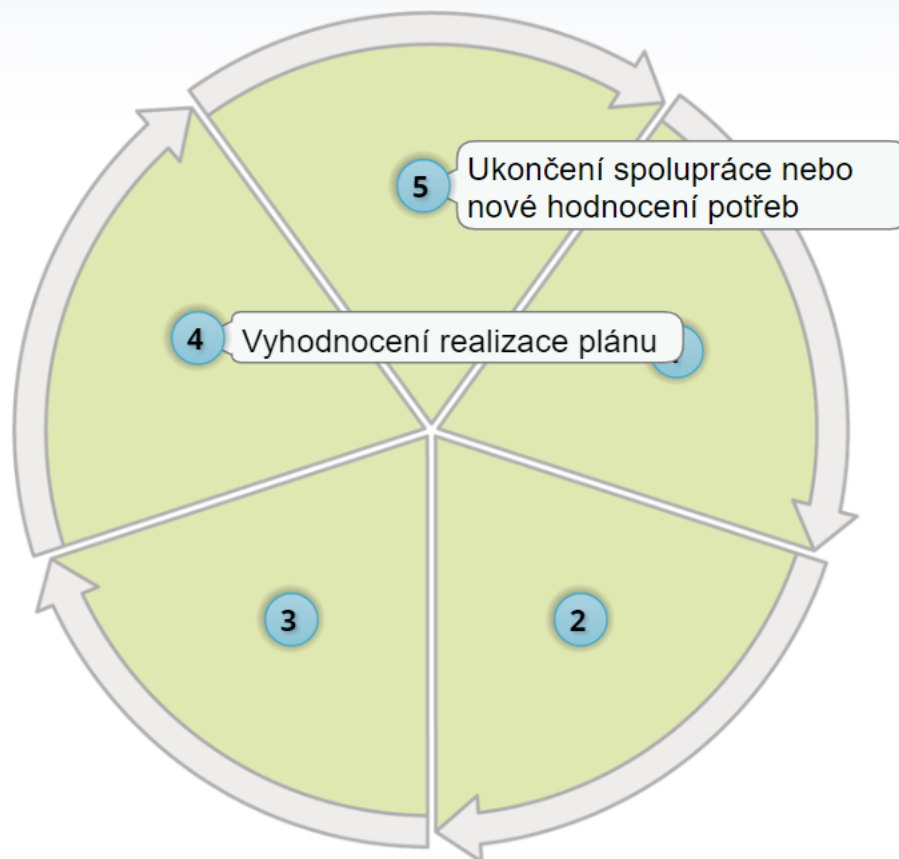




Proces case managementu

Koordinace podpory má formu případového procesu, který má větší rozpětí, než je běžné u realizace poskytování sociální služby. Nejde jen o běžné síťování klienta a zprostředkování dalších služeb, ale o komplexní přístup k potřebám klienta. Základem je **hodnocení potřeb** klienta včetně jeho silných stránek a pozitiv.

Následuje **sestavení plánu podpory** a jeho realizace. V průběhu **realizace plánu podpory** je prováděn monitoring jeho naplňování. V předem určených časových intervalech (v řádu týdnů či měsíců) dochází k vyhodnocení realizace plánu. V případě, že byl plán naplněn, je **spolupráce vyhodnocena** a ukončena. V případě, že se objeví **nové potřeby** klienta, nastaví se nový plán a cyklus case managementu se opakuje. (Najedte nad čísla v diagramu).





Individuální a týmový case management

Individuální case management

Sociální pracovník (case manager) obce nebo organizace vede sám klientův případ, navrhuje a spolu s klientem zapojuje další odborníky a poskytovatele služeb. Case manager může být aktivně zapojen do podpory klienta skrze sociální práci, nebo může „jen“ koordinovat a navazovat další služby na klienta.

Týmový case management

Je charakterizován multidisciplinárním týmem odborníků, buď v rámci jedné organizace, nebo napříč různými institucemi, službami a organizacemi. V týmovém case managementu je zapojen do podpory klienta celý tým. Nejsou tak navazovány další služby a prakticky veškerá podpora se odehrává v týmu. Z tohoto důvodu mají týmy různorodá složení, aby odpovídaly potřebám klienta. Nejčastěji jsou zapojeni sociální pracovníci, psychiatři, zdravotní sestry a experti na nejrůznější problematiku - zaměstnanost, dávky atd.



Případová konference

Případová konference (nebo také případové setkání) je jedním z **hlavních nástrojů** efektivního case managementu. Jde o setkání klienta, jeho rodiny, blízkých a zapojených odborníků/institucí pod vedením nezávislého facilitátora, jehož cílem je **vytvořit tzv. akční plán** na nejbližší období, kde je uvedeno, KDO, CO a DO KDY má splnit.

S tímto nástrojem se nejčastěji setkáte v kontextu sociálně právní ochrany dětí, kde je jeho využití zakotveno i v zákoně. Hodí se však všude tam, kde je potřeba efektivně zkoordinovat činnost několika subjektů a podpořit aktivní zapojení klienta.





Základní principy případové konference

Aby byla případová konference úspěšná (tedy aby napomohla aktivnímu zapojení klienta a efektivní koordinaci případu), je potřeba, aby naplnila základní principy. Mezi takové patří zejména:





Základní principy případové konference

Aby byla
zapojeni
základní

Důvěrnost a diskrétnost

Samotné setkání je důvěrné a účastníci jsou vázáni mlčenlivostí. V případě potřeby sdílení informací mimo setkání se tak děje na základě souhlasu všech účastníků.



Důvěrnost
diskrétnost

partnerství



Základní principy případové konference

Aby byla
zapojeni
základní

Důvěra v potenciál klienta

Jde o hlavní princip, který spočívá v důvěře, že klient je schopen sám rozhodovat o svém životě a volit taková řešení, která jsou pro něj v dané situaci nejlepší.

Důvěrnost
diskrétnos

Respekt &
partnerství

Bezpečí



Základní principy případové konference

Aby byl
zapojen
základní

Informovanost, transparentnost a srozumitelnost

Tento princip spočívá v tom, že všichni účastníci mají dopředu dostatek informací o tom, co případová konference je, jak probíhá a co bude cílem setkání. Facilitátor také dbá na to, aby všichni účastníci používali srozumitelný jazyk, kterému budou všichni rozumět.



Důvěrnos
diskrétno

Respekt &
partnerství

Bezpečí



Základní principy případové konference

Aby byla
zapojeni
základní

Participace

Klient je aktivním participantem případové konference. Nesmí tedy dojít k tomu, že se odborníci předem domluví na tom, co od klienta požadují a na případové konferenci mu to pouze sdělí.



Důvěrnost
diskrétnos

Respekt &
partnerství

Bezpečí



Základní principy případové konference

Aby byla
zapojena
základní

Respekt a partnerství

Klient je při případové konferenci rovnocenným partnerem, který se podílí na jednání a tvorbě výsledného plánu.



Důvěrnost
diskrétnost

partnerství



Základní principy případové konference

Aby byla
zapojena
základní

Organizace případové konference

Téma, účastníci a místo pro případovou konferenci je v procesu organizace dojednáváno se všemi účastníky.

Důvěrnost
diskrétnost

Respekt a
partnerství

Bezpečí



Základní principy případové konference

Aby byla
zapojeni
základní

Bezpečí

Je důležité, aby se klient cítil během případové konference bezpečně. Tomu může napomoci například přítomnost podpůrné osoby, nezávislého a nestranného facilitátora a domluvení pravidel setkání.

Podpůrnou osobou je nejčastěji osoba blízká (např. člen rodiny), které klient důvěřuje. Její přítomnost zvyšuje pocit bezpečí a psychickou pohodu klienta. Klient tak může svobodněji vyjádřit své názory a postoje, což přispívá k aktivnímu řešení jeho situace během případové konference. U dětí je pak přítomnost blízké osoby naprosto nezbytná.

Důvěrnost
diskrétnos

Respekt &
partnerství

Bezpečí



Kdy využít případovou konferenci

Případová konference je ideální v případech:

- Kdy se blíží nějaká změna, např. stěhování rodiny/jednotlivce ze substandardního bydlení do standardního bydlení, rozvod rodičů, návrat dítěte do péče rodičů nebo naopak hrozba jeho odebrání, nástup dítěte do dalšího stupně vzdělávání apod.
- Kdy se s klientem začíná pracovat a je potřeba zmapovat jeho potřeby a zapojit další odborníky.
- Kdy klient již spolupracuje s více odborníky či institucemi, které nemají navzájem informace o tom, co kdo dělá, a je potřeba rozdělit odpovědnost.
- Kdy klient dlouhodobě nenaplnuje nároky na něj kladené různými institucemi.





Průběh procesu přípravy a realizace případové konference

Případová konference není jen samotné setkání, ale celý proces od návrhu uspořádání, přes organizaci a samotné setkání, až po vyhodnocení. Jde tedy o celý řetězec událostí.





Průběh procesu přípravy a realizace případové konference

Případová konference není jen samotné setkání, ale celý proces od návrhu uspořádání, přes organizaci a samotné setkání, až po vyhodnocení. Jde tedy o celý řetězec událostí.





Průběh procesu přípravy a realizace případové konference

Případová konference není jen samotné setkání, ale celý proces od návrhu uspořádání, přes organizaci a samotné setkání, až po vyhodnocení. Jde tedy o celý řetězec událostí.





Role během procesu přípravy a realizace případové konference

Do celého procesu přípravy a realizace případové konference je zapojeno několik osob **v různých rolích**, které jsou potřebné pro to, aby případová konference byla efektivní. Pro zobrazení jednotlivých rolí umístěte kurzor myši na příslušné pole:

Navrhovatel	Zapisovatel
Svolavatel Zadavatel	Klient Klientská rodina
Organizátor Administrátor	Odborníci
Facilitátor	Podpůrná osoba

Navrhovatel

Dává podnět k uspořádání případové konference. Může jít o klienta, sociálního pracovníka, Oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) či jiné organizace, pečovatele nebo další lidi znalé situace klienta.



Role během procesu přípravy a realizace případové konference

Do celého procesu přípravy a realizace případové konference je zapojeno několik osob **v různých rolích**, které jsou potřebné pro to, aby případová konference byla efektivní. Pro zobrazení jednotlivých rolí umístěte kurzor myši na příslušné pole:



Zapisovatel

Úkolem zapisovatele je zajistit stručný, srozumitelný a všemi odsouhlasený zápis ze setkání.



Role během procesu přípravy a realizace případové konference

Do celého procesu přípravy a realizace případové konference je zapojeno několik osob **v různých rolích**, které jsou potřebné pro to, aby případová konference byla efektivní. Pro zobrazení jednotlivých rolí umístěte kurzor myši na příslušné pole:

Navrhovatel

Zapisovatel

Svolavatel
Zadavatel

Klient
Klientská rodina

Organizátor
Administrátor

Odborníci

Facilitátor

Podpůrná osoba

Svolavatel (Zadavatel)

Ve většině případů jde o pracovníka, který koordinuje klientův případ (pracovník OSPOD, kurátor, sociální pracovník obce nebo neziskové organizace apod.).



Role během procesu přípravy a realizace případové konference

Do celého procesu přípravy a realizace případové konference je zapojeno několik osob **v různých rolích**, které jsou potřebné pro to, aby případová konference byla efektivní. Pro zobrazení jednotlivých rolí umístěte kurzor myši na příslušné pole:

Navrhovatel

Zapisovatel

Svolavatel
Zadavatel

Klient
Klientská rodina

Organizátor
Administrátor

Odborníci

Facilitátor

Podpůrná osoba

Klient (Klientská rodina)

Jde o klienta (v případech sociálně právní ochrany dítěte je klientem samotné dítě) a jeho rodinu či blízké osoby. Účast klienta je klíčová pro úspěch případové konference.



Role během procesu přípravy a realizace případové konference

Do celého procesu přípravy a realizace případové konference je zapojeno několik osob **v různých rolích**, které jsou potřebné pro to, aby případová konference byla efektivní. Pro zobrazení jednotlivých rolí umístěte kurzor myši na příslušné pole:

Navrhovatel

Zapisovatel

Svolavatel
Zadavatel

Klient
Klientská rodina

Organizátor
Administrátor

Odborníci

Facilitátor

Podpůrná osoba

Organizátor/administrátor

V praxi tato role prozatím většinou splývá v jedné osobě. Administrátor domlouvá kontrakt se zadavatelem tak, aby odpovídal potřebám zadavatele, klienta a principům případové konference. Úkolem organizátora je pak připravit účastníky případové konference a zajistit jim bezpečí během setkání.



Role během procesu přípravy a realizace případové konference

Do celého procesu přípravy a realizace případové konference je zapojeno několik osob **v různých rolích**, které jsou potřebné pro to, aby případová konference byla efektivní. Pro zobrazení jednotlivých rolí umístěte kurzor myši na příslušné pole:

Navrhovatel	Zapisovatel
Svolavatel Zadavatel	Klient Klientská rodina
Organizátor Administrátor	Odborníci
Facilitátor	Podpůrná osoba

Odborníci

Jde o zástupce sociálních služeb, organizací a institucí, kteří s klientem spolupracují či jsou s ním v kontaktu jinak nebo mu mohou spolupráci nabídnout.



Role během procesu přípravy a realizace případové konference

Do celého procesu přípravy a realizace případové konference je zapojeno několik osob **v různých rolích**, které jsou potřebné pro to, aby případová konference byla efektivní. Pro zobrazení jednotlivých rolí umístěte kurzor myši na příslušné pole:

Navrhovatel

Zapisovatel

Svolavatel
Zadavatel

Klient
Klientská rodina

Organizátor
Administrátor

Odborníci

Facilitátor

Podpůrná osoba

Facilitátor

Jde o nezávislou osobu, která není v případě klienta nijak zainteresována. Úkolem facilitátora je moderovat setkání tak, aby každý dostal bezpečný prostor vyjádřit své názory a potřeby, a dovést tak účastníky k vytvoření akčního plánu.



Role během procesu přípravy a realizace případové konference

Do celého procesu přípravy a realizace případové konference je zapojeno několik osob **v různých rolích**, které jsou potřebné pro to, aby případová konference byla efektivní. Pro zobrazení jednotlivých rolí umístěte kurzor myši na příslušné pole:

Navrhovatel

Zapisovatel

Svolavatel
Zadavatel

Klient
Klientská rodina

Organizátor
Administrátor

Odborníci

Facilitátor

Podpůrná osoba

Podpůrná osoba

Jde o někoho, komu klient důvěřuje a kdo může klientovi pomoci se během setkání cítit v bezpečí.



Průběh setkání

Samotné setkání má danou strukturu, kterou účastníky provádí facilitátor.
Jednotlivé fáze případové konference jsou (Přetažením myši na jednotlivá pole zobrazíte text.):

- přivítání a představení účastníků a tématu
- zmapování tématu a potřeb účastníků
- výběr priorit pro PK
- návrhy řešení
- tvorba plánu a jeho schválení
- závěr

Kdo

Do kdy

Co

Plán B

Pan Kopecký (klient) a paní Strnadová (sociální pracovnice).



Průběh setkání

Samotné setkání má danou strukturu, kterou účastníky provádí facilitátor.
Jednotlivé fáze případové konference jsou (Přetažením myši na jednotlivá pole zobrazíte text.):

- přivítání a představení účastníků a tématu
- zmapování tématu a potřeb účastníků
- výběr priorit pro PK
- návrhy řešení
- tvorba plánu a jeho schválení
- závěr

Kdo

Do kdy

Co

Plán B

Domluva schůzky do zítřka, návštěva pobočky do 7.11., informování pana Doležela o výsledku schůzky do 10.11.



Průběh setkání

Samotné setkání má danou strukturu, kterou účastníky provádí facilitátor.
Jednotlivé fáze případové konference jsou (Přetažením myši na jednotlivá pole zobrazíte text.):

- přivítání a představení účastníků a tématu
- zmapování tématu a potřeb účastníků
- výběr priorit pro PK
- návrhy řešení
- tvorba plánu a jeho schválení
- závěr

Kdo

Do kdy

Co

Plán B

Pan Kopecký kontaktuje paní Strnadovou a domluví si společnou schůzku na pobočce poskytovatele energií, zjistí výši dluhu na energiích a domluví splátkový kalendář. O výsledku budou informovat koordinátora případu pana Doležela.



Průběh setkání

Samotné setkání má danou strukturu, kterou účastníky provádí facilitátor.
Jednotlivé fáze případové konference jsou (Přetažením myši na jednotlivá pole zobrazíte text.):

- přivítání a představení účastníků a tématu
- zmapování tématu a potřeb účastníků
- výběr priorit pro PK
- návrhy řešení
- tvorba plánu a jeho schválení
- závěr

Kdo

Do kdy

Co

Plán B

Pokud se pan Kopecký neozve paní Strnadové během zítřka, kontaktuje jej paní Strnadová v průběhu příštího týdne.



Shrnutí

Ve 3. kapitole jste se seznámili s pojmem case managementu, tedy koordinované spolupráce. Case management je metodou spolupráce jednotlivých pracovníků s klientem, který využívá sdílení informací všemi aktéry skrze plán vytvořený na základě hodnocení potřeb klienta.

Seznámili jste se blíže s případovou konferencí jako nástrojem case managementu, který umožňuje rovnocenné a aktivní zapojení klienta a efektivní koordinaci spolupráce.





4 Konkrétní kroky sociální práce při pomoci klientovi v krizové situaci

V poslední kapitole sedmého modulu se dozvíte o dvou nejobvyklejších situacích, které ohrožují bydlení klienta, a lze je tedy považovat za krizové. Jsou jimi placení nájmu, prevence vzniku dluhů na nájmemném a řešení stížností.

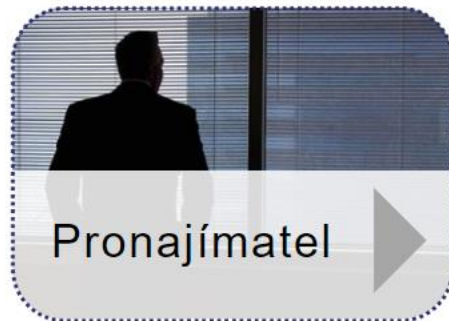
V poslední části kapitoly se dozvíte více o tom, kteří aktéři mohou vstupovat do dalších krizových situací. Jejich množství je ale natolik vysoké a konkrétní situace často bývají tak specifické, že se kapitola omezuje jen na obecnější nastavení komunikace mezi jednotlivými aktéry sociálního bydlení.





Stížnosti

Nastavení procesu řešení sousedských stížností může mít zásadní vliv na to, zda si klient udrží bydlení. Stejně tak má vliv na celkovou atmosféru v domě a spokojenost v sousedství. Vyjasnění postupu řešení stížností a udržování souvisejících komunikačních kanálů je proto opravdu důležité a pracovní skupina by se tomu měla pravidelně věnovat.





St

Tým podpory

Tým podpory stojí na straně klienta, probírá s ním, co bylo předmětem stížnosti a hledá s ním co nejoptimálnější řešení situace, které je v jeho silách a možnostech, přičemž mu poskytuje podporu bez ohledu na oprávněnost stížnosti.

Členové týmu podpory by měli vědět, jak postupovat, pokud se na ně se stížností obrátí osobně někdo ze sousedů. Stížnosti by neměli sami prošetřovat, ale předat nájemníkovi kontakt na pověřenou osobu.

Pokud už k prvním problémům v sousedském soužití došlo, může být výhodné, pokud mají sousedé klienta kontakt na klíčového pracovníka a mohou se na něj v případě problémů obracet. Může se například jednat o situace, kdy je v bytě klienta hluk z důvodu zhoršení jeho psychického zdraví nebo kdy bývají v bytě přes den hlučné návštěvy a podobně. Soused tak pouze tým upozorňuje, že se v bytě klienta děje něco neobvyklého a svoje upozornění nevnímá jako stížnost. Tým podpory by měl průběžně ověřovat, zda jde o upozornění nebo stížnost.

Nájemníci by měli vědět, že většinou není v silách podpůrného týmu řešit akutní stížnosti v nočních hodinách nebo o víkendech, a že rolí pracovníků není klienta napravovat nebo vychovávat.

Klient

Nájemník

Soused



St

Sousedé

Všichni sousedé by měli vědět, kde si mohou stěžovat, pokud je někdo z nájemníků ruší, nebo v domě či bytě došlo k technické závadě. Ideálně by měl mít pronajímatel postupy nastaveny ještě dřív, než se do domu nastěhují nájemníci sociálních bytů.

Pokud pronajímatel tato pravidla nastavuje těsně po nastěhování nájemníka sociálního bytu, může to sousedům už předem vnuknout myšlenku, že s novým obyvatelem domu budou problémy. Na druhou stranu je lepší pravidla nastavit pozdě, než je nemít vytvořená vůbec.

Když obyvatelé domu ví, kde si stěžovat, umožní to aktérům řešit stížnosti efektivně a s relevantními lidmi. V některých případech si obyvatelé domu stěžují například politikům, kteří nemusí vědět, komu mají informaci předat nebo ji předají pozdě.

Na závěr je nutné podotknout, že ne vždy jsou stížnosti nájemníků domu na souseda ze sociálního bytu oprávněné. Někdy hrají velkou roli předsudky vůči lidem bez domova nebo lidem s duševním onemocněním, rasismus, ale i různé osobní zájmy nájemníků (některý nájemník mohl například doufat, že byt získá někdo z jeho rodiny). Roli může hrát i závist nebo pocit nespravedlnosti, a to zejména kvůli nižší výši nájemného v sociálních bytech a kvůli tomu, že se někdy pronajímatelům daří sociální byty zrekonstruovat.

Klient

Pronajímatel

Sousedé



St

Policie

I s policií a strážníky by měli mít relevantní aktéři sociálního bydlení **nastavené komunikační kanály**. Zejména jde pak o pronajímatele, případně realizační tým nebo tým podpory.

Důvodem jsou zejména situace, kdy někdo z nájemníků volá na svého souseda policii. O zásahu by se měl pronajímatel a potažmo realizační tým dozvědět co nejdříve, aby **tým podpory** mohl s klientem situaci probrat a případně podpořit zjednání nápravy.

Pokud má tým podpory s klientem **dobře vybudovaný vztah** a důvěru, je pravděpodobné, že se o zásahu policie klient zmíní sám nebo pracovníka týmu podpory informují sousedé, když ho potkají v domě.

S policií, strážníky, případně pracovníky prevence kriminality může klient a tým podpory spolupracovat při řešení jiných náročných situací, jako je domácí násilí, obtěžování ze strany ostatních lidí v bytové nouzi, distribuce drog v domě a podobně.

Klient

Pronajímatel

Služba



St

Klient

Pokud někdo podá na klienta stížnost, je důležité, aby se o tom klient dozvěděl co nejdřív a mohl se svým klíčovým pracovníkem probrat, co se stalo, proč to sousedům může vadit a co s tím dělat.

Aby v sociálním bydlení dobře fungovala spolupráce klienta a podpůrného týmu, měli by aktéři dokázat zajistit, že to nebude tým podpory, kdo bude klientovi oznamovat, že je na něj podaná stížnost. Tuto roli by měl ideálně zajišťovat nestranný člověk, jehož rolí bude přijímat a prošetřovat stížnosti. To zajistí, že role aktérů budou pro klienta jednoznačné a udrží si dobrý vztah s týmem podpory.

Tento stav je výhodný pro všechny aktéry, protože dojde-li k závažnějším problémům, bude klient pravděpodobně dál komunikovat s týmem podpory, pokud je ale nebude vnímat jako někoho, kdo se ho snaží z bytu vyhodit.

Klient

Podnájemce

Osobní



St

Pronajímatel

Rolí pronajímatele při řešení stížností je v první řadě **předat případnou stížnost** dalším relevantním aktérům - pracovníkovi, který je pro řešení stížností určen, případně realizačnímu týmu, týmu podpory nebo rovnou klientovi. Důležité je komunikovat i o zdánlivě drobných slovních komentářích a připomínkách, které pak ale mohou poměrně rychle přerůst do míry, kdy už ani náprava nežádoucího stavu nemusí změnit předsudky sousedů vůči nájemníkovi. Je potřeba mít od klienta podepsaný souhlas se sdílením informací mezi pronajímatelem a sociálním pracovníkem či případnými dalšími aktéry.

Pokud se stížnost týká **technických problémů** nebo nedostatků v bytě či domě, měl by na to pronajímatel jakožto aktér sociálního bydlení reagovat a pokusit se o nápravu. Technický stav domu a jeho vybavení má zásadní vliv na spokojenost nájemníků.

V některých případech, kdy v domě dochází dlouhodobě k problémům, se může stát nastěhování klienta sociálního bydlení hromosvodem **pro jejich ventilaci**. Bez aktivního přístupu pronajímatele nemají ostatní aktéři možnost tyto problémy úspěšně řešit.

Pronajímatel by měl být od začátku programu informován o tom, že stížnosti a případně další problémy v bytech bývají běžnou součástí programů sociálního bydlení. Od lidí, kteří často strávili řadu let v extrémní bytové nouzi a v sociálním vyloučení, nelze očekávat, že se z nich během pár dnů stanou „řádní občané“. Jiným způsobem než poskytnutím **stabilního bydlení s podporou** není možné zlepšení jejich životní situace a návratu do společnosti dosáhnout.

Klient

Pronajímatel

Sociální pracovník



St

Šetření stížnosti

Pronajímatel by měl mít důkladně **zpracovanou metodiku** šetření stížností, která by měla zahrnovat šetření v celém domě, aby se ověřila oprávněnost stížnosti. Toto šetření by mělo proběhnout na **několik etap**, aby prošetřující zastihl doma co nejvíce nájemníků. Otázky by měl klást tak, aby získal jednoznačný popis dění v domě. Nestačí se tedy spokojit s informací jako: „Pán z bytu č. 5 tady dělá pořád hrozný hluk.“ Je důležité vědět, ve kterou denní dobu dělá hluk, zda se to děje každý den, kolikrát k tomu došlo například v posledním měsíci, co je to za druh hluku, je to televize, dupání, lidské hlasy? Právě získání takto konkrétního popisu umožní prošetřujícímu **získat komplexní obraz** o tom, co se v domě opravdu děje. Následně by měl vypracovat zápis a seznámit s výsledky šetření klienta, případně i tým podpory a další aktéry.

Prošetřující následně písemně informuje stěžovatele o výsledcích šetření a případných opatření pro nápravu nežádoucího stavu.

Pokud v praxi neexistuje **jednotný postup řešení stížností** a komunikace mezi aktéry, může se stát, že se klient a tým podpory včas o problému nedozví a nemohou ani zjednat nápravu. V takovém případě může klientovi hrozit neprodloužení nájemní smlouvy, aniž by dostal možnost s tím něco dělat.

Podobně rizikové jsou i **ústní neformální stížnosti**, které mohou sousedé utrousit například technikovi domu. Ten by i o nich měl co nejrychleji informovat další relevantní aktéry, například tým podpory, který téma sousedské nespokojenosti může klientovi nadnést.



Klient

Pronajímatel

Šetření



Rozdílné agendy aktérů

Hned na začátku je dobré si uvědomit, že ne všichni aktéři sociálního bydlení, respektive jednotliví členové týmů, mají stejné zájmy, případně realizují sociální bydlení proto, aby podpořili osoby v bytové nouzi.

Aktéři mohou mít řadu závažných obav, předpokladů a předsudků vůči klientům sociálního bydlení, ale i vůči podpůrnému nebo i realizačnímu týmu a naopak.

Zejména na straně **pronajímatele** a ostatních nájemníků domu tak mohou vznikat požadavky, aby byly sociální byty přiděleny jen lidem, kteří jsou „normální“, „slušní“, kteří si to „zaslouží“, dostatečně se „snaží“ a podobně. Je pak zejména na realizačním týmu, aby uměl třeba s podporou dalších odborníků redukovat obavy a předsudky okolí, případně si vyjasnit, co pojmy jako „slušný“, „normální“ a „snažit se“ pro aktéry znamenají a jak mohou či nemusí odpovídat realitě lidí v bytové nouzi a sociálním vyloučení.

Stejně tak je třeba mít na paměti, že **cílem realizačního a podpůrného týmu** může být ukončení bytové nouze co největšího počtu lidí a následně jejich udržení v bydlení a integraci. **Cílem pronajímatele** však může být včas zaplacený nájem, spravování klidného domu a bytu, ve kterém dochází k minimálnímu opotřebení vybavení.

Jednotliví aktéři by si měli být svých odlišných agend vědomi, protože mají zásadní vliv na podobu vzájemných jednání.





Placení nájmu a dluhy na nájemném

Při řešení klientových příjmů a placení nájmu vstupuje většinou do celého procesu Úřad práce ČR, který přiznává a vyplácí dávky na bydlení. Komunikace s Úřadem práce ČR se ostatních aktérů týká následujícím způsobem (najeďte nad políčka diagramu):

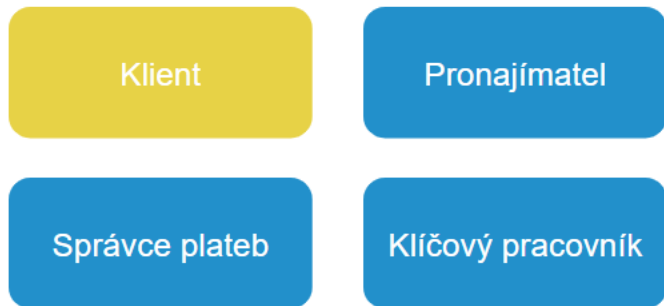


I pracovníkům Úřadu práce ČR mohou nastavené postupy s realizačním týmem a pronajímatelem usnadnit práci.



Placení nájmu a dluhy na nájemném

Při řešení klientových příjmů a placení nájmu vstupuje většinou do celého procesu Úřad práce ČR, který přiznává a vyplácí dávky na bydlení. Komunikace s Úřadem práce ČR se ostatními aktéry týká následujícím způsobem (najeďte nad políčka diagramu):

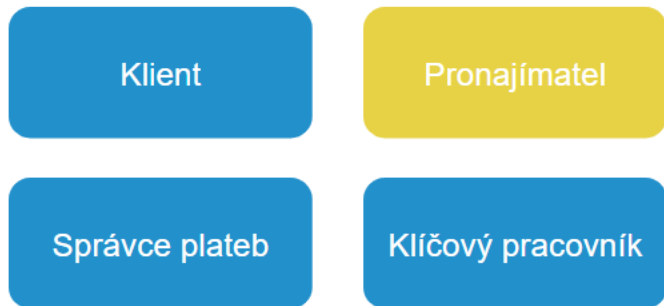


Klient dochází na Úřad práce ČR řešit sociální dávky, podrobuje se sociálnímu šetření/šetření v místě a dokládá podklady pro vyhodnocení podmínek nároků na dávky. To vše pro něj může být zpočátku velmi náročné a nesrozumitelné, proto mu poskytuje doprovod a asistenci klíčový pracovník. Klient může souhlasit s výplatou dávek na bydlení přímo na účet pronajímatele nebo na účet správce plateb, což snižuje riziko, že klient nájem z různých důvodů nezaplatí. V případě nevyužití dávek k účelu, na který byly poskytnuty, může Úřad práce ČR i bez souhlasu klienta zasílat dávky na bydlení přímou úhradou na účet pronajímatele. Pokud tato situace nastane, je vhodné podpořit klienta, aby se orientoval ve výši dávek, který každý měsíc pronajímateli odchází. Klient by měl přesně vědět, jak velkou částku je potřeba na nájemné případně douhradit.



Placení nájmu a dluhy na nájemném

Při řešení klientových příjmů a placení nájmu vstupuje většinou do celého procesu Úřad práce ČR, který přiznává a vyplácí dávky na bydlení. Komunikace s Úřadem práce ČR se ostatními aktéry týká následujícím způsobem (najeďte nad políčka diagramu):



Pronajímatel by měl být schopen rozlišovat mezi dluhem na nájemném a opožděnou platbou. Vzhledem k administrativní náročnosti výplaty dávek může docházet poměrně často k situacím, kdy klient dostává dávky na bydlení v termínu, který je až po splatnosti nájmu. Ne vždy může takovou situaci klient ovlivnit. Zároveň je důležité, aby měl pronajímatel nastavený způsob komunikace s realizačním týmem, případně týmem podpory o dluzích na nájemném, respektive zpožděných platbách. Tým může včas zjistit od klienta, případně Úřadu práce ČR, proč ke zpoždění platby nebo nezaplacení došlo. Pravidelné a včasné informování o dluzích a platbách je nepostradatelným nástrojem prevence ztráty bydlení klientů programu. V případě dluhu na nájemném může také pronajímatel přímo požádat Úřad práce ČR o zřízení přímé úhrady dávek na bydlení. Pro pronajímatele i klienta je výhodné, pokud lze nastavit splátkový kalendář pro úhradu dlužného nájemného, a to v částkách, které je klient reálně schopný splácet. Pokud je splátkový kalendář dodržován, lze na splácející klienta nahlížet jako na bezdlužného (zejména pro účely prodloužení nájemní smlouvy).



Placení nájmu a dluhy na nájemném

Při řešení klientových příjmů a placení nájmu vstupuje většinou do celého procesu Úřad práce ČR, který přiznává a vyplácí dávky na bydlení. Komunikace s Úřadem práce ČR se ostatními aktéry týká následujícím způsobem (najeďte nad políčka diagramu):



Realizátor projektu může určit osobu, která bude spravovat, respektive přerozdělovat dávky na bydlení klientů. V případě obce to může být zaměstnanec některé z příspěvkových organizací apod.

Zvláště pro klienty, kteří potřebují komplexní sociální podporu, může být po určitou dobu vhodné, pokud peníze na bydlení odcházejí na tento účet, kde je potom správce rozdělí a odešle pronajímateli a poskytovatelům energií. Z toho účtu lze hradit i nedoplatky za energie a služby (pokud tam má klient dostatek peněz) a lze na něj posílat i přeplatky.

Vztah mezi klientem a správcem účtu upravuje tzv. příkazní smlouva, v níž klient umožňuje správci, aby nakládal s dávkami na bydlení podle předem domluveného postupu.

Správce pak pravidelně komunikuje s týmem podpory nebo realizačním týmem a informuje je o odeslaných platbách.

Tento systém vytváří vyšší nároky na realizační a podpůrný tým a vyžaduje dobrou komunikaci jak směrem ke správci, Úřadu práce ČR, tak i ke klientovi a pronajímateli. Zároveň umožňuje podpořit klienta v tom, aby se dostatečně zotavil a mohl pracovat na zvyšování svých kompetencí i v oblasti placení nájmu a energií.



Placení nájmu a dluhy na nájemném

Při řešení klientových příjmů a placení nájmu vstupuje většinou do celého procesu Úřad práce ČR, který přiznává a vyplácí dávky na bydlení. Komunikace s Úřadem práce ČR se ostatními aktéry týká následujícím způsobem (najeďte nad políčka diagramu):



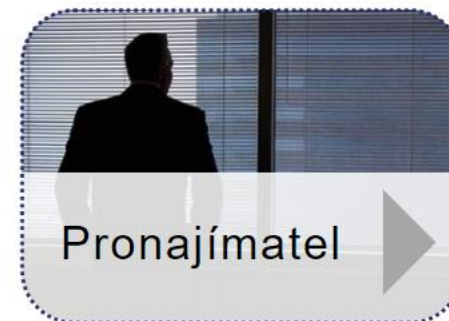
Klíčový pracovník doprovází klienta na Úřad práce ČR. Při doprovodech by měl dokázat udržet korektní a konstruktivní vztah s pracovníkem Úřadu práce ČR. U klientů, pro které může být komunikace s Úřadem práce ČR obtížná, může být klíčový pracovník důležitým prostředníkem mezi nimi a Úřadem práce ČR.

Spolupráce lze také využívat v situacích, kdy klient nemá telefon ani jiný komunikační prostředek. Díky nastavené spolupráci pak může pracovník Úřadu práce ČR kontaktovat klíčového pracovníka, který může navštívit klienta, a přispět tak k rychlejšímu řešení situace.



Krizové situace - aktéři

Při realizaci sociálního bydlení může dojít k prakticky nepředvídatelnému množství krizových situací. Některým z nich se věnuje poslední část tohoto modulu. Níže naleznete některé aktéry, kteří mohou být do řešení krizových situací zapojeni.





Kr

Tým podpory

Členové týmu podpory mohou být v některých situacích první, koho klient při krizových situacích kontaktuje. Týmu může pomoci, jestliže postupně zpracovává metodiku pro řešení krizových nebo méně obvyklých situací. Dále by měl mít nastavená pravidla například pro vstup do bytu klienta při hrozící krizi. Klíčový pracovník může podpořit klienta tím, že s ním dopředu probírá, jaké krizové situace mohou nastat a jak na ně může klient reagovat. Klíčový pracovník může klientovi předat kartičku, na níž jsou uvedeny kontakty na složky integrovaného záchranného systému, psychologickou krizovou pomoc, zámečníka a další služby a osoby, které by klient mohl potřebovat. V případě, kdy je pro řešení krizové situace třeba více peněz, může podpůrný tým pomoci s klientem získat dar od nadace nebo spolku. Více se tomuto tématu věnuje modul č. 11.

Neformální
sít

Škola

Pronajímatel






Kr

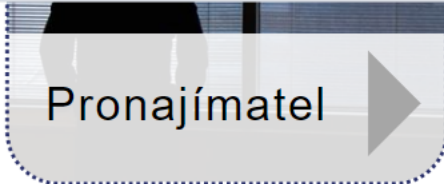

Policie

V krizových situacích nemusí s policií komunikovat jen klient, ale i členové realizačního nebo podpůrného týmu. Nemusí jít jen o řešení stížností sousedů, ale zejména o situace, kdy je klient obětí trestné činnosti nebo domácího násilí, je ohrožen na životě, je třeba po něm vyhlásit pátrání, případně kdy je vzat do vazby nebo jinak zadržen.



Neformální
sít' 


Škola 


Pronajímatel 



Kr

Záchranná služba, lékaři, nemocnice

Klíčový pracovník se může dostat do situace, kdy je třeba vyhodnotit, zda klientovi zavolat rychlou záchrannou službu i v případě, že si to klient nepřeje. To může krátkodobě negativně ovlivnit vztah klienta ke klíčovému pracovníkovi, nicméně je zde zákonem nadřazená povinnost poskytnout první pomoc alespoň zavoláním rychlé záchranné služby (viz § 150 zák. 40/2009 Sb.).

Pokud se podaří klientův stav stabilizovat, je vhodné aby s ním pracovník okolnosti zavolání pomoci probral.

Pracovník by měl krizovou situaci s klientem zreflektovat, ukázat mu ji ze svého pohledu a zdůraznit,

že impulsem pro zavolání pomoci byla v první řadě lidská obava o klientovo zdraví a život.

Klíčový pracovník nebo podpůrný tým může být se souhlasem klienta v kontaktu i s jeho lékařem či lékaři, obzvláště v případě, kdy klient spolupracuje s psychiatrem.

Pokud je klient hospitalizován a nemá nikoho ve své přirozené sociální síti, může být vhodné, aby s jeho souhlasem komunikoval klíčový pracovník s personálem nemocnice, donesl mu věci osobní potřeby do nemocnice a případně podporoval klienta v přípravě na návrat domů. Možnost navštěvovat klienta v nemocnici závisí na nastavení pravidel podpůrného týmu. Klíčový pracovník může s klientem také vytvářet krizový plán v době, kdy v krizi není.

Neformální
sít

Škola

Pronajímatel



Kr

Neformální síť klienta

Je pravděpodobné, že klient bude mít kolem sebe alespoň nějakou neformální sociální síť, například členy rodiny, přátele a známé. Podpůrný tým může s klientem zmapovat, jestli má ve svém okolí někoho, na koho se v případě potřeby může obrátit, a jak mu tito lidé mohou pomoci. Následně je může s klientem zapojit do plánování podpory.

Opět je na souhlasu klienta, zda chce mít kontakty na některé členy své neformální sítě uvedené ve své složce a za jakých podmínek může pracovník podpory tyto osoby kontaktovat. V některých situacích může takový souhlas přispět k rychlejšímu a efektivnějšímu řešení krizové situace.

Neformální
síť

Škola

Pronajímatel



Kr


Škola nebo OSPOD


Oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) nebo škola se o krizové situaci mohou dozvědět od dítěte, při pravidelném kontaktu s klienty nebo od dalších jednotlivců (sousedé, rodina) a institucí.


Na druhou stranu při spolupráci s klienty může vzniknout mnoho krizových situací, kdy je vhodné některou z těchto institucí zapojit.

OSPOD je klíčovým aktérem v případech, kdy je potřeba zajistit péči o děti. Tyto situace jsou pro klienty vždy velmi citlivé a je tak žádoucí s nimi jednat s maximální otevřeností a kroky zapojení OSPOD plánovat společně.

Pokud to nejde nebo nastanou situace, které podléhají ohlašovací povinnosti (např. podezření na zanedbání péče, sexuální zneužívání), je nutné uvědomit Policii ČR, která následně vyrozumí OSPOD, a jednat i přes nesouhlas klientů.

Neformální
sít' 

Škola 

Pronajímatel 



Kr


Pronajímatel, správa nemovitosti


Pronajímatel by se měl od realizačního týmu dozvědět, zda došlo k nějaké situaci, která způsobila například zničení vybavení bytu.

Stejně tak může dojít k situaci, kdy bude s pronajímatelem realizační, případně podpůrný tým komunikovat v případě úmrtí klienta nebo jeho odstěhování. Realizátor by měl mít s pronajímatelem předem vyjasněné, jak se bude postupovat v situacích, kdy po klientovi, který zemřel nebo se odstěhoval a není možné ho zkontaktovat, zůstanou v bytě věci, byť třeba zanedbatelné hodnoty. Důležité je vědět, kdo bude byt vyklízet a komu budou vyúčtovány náklady na vyklizení. Tyto kroky je vhodné konzultovat s právníkem.



Neformální
sít' 

Škola 

Pronajímatel 



Shrnutí

Při krizových situacích dochází k prověření kvality vztahu mezi podpůrným týmem a klientem, protože právě v krizích mohou mít klienti sklon nekomunikovat, vyhýbat se kontaktu a řešení odkládat. Role klíčového pracovníka je v těchto situacích prakticky nenahraditelná, protože může podpořit klienta v tom, aby navázal kontakt s dalšími členy své podpůrné sítě, a zvýšil tak pravděpodobnost úspěšného řešení krize.

Pro řešení krizí, které se týkají sousedů a stížností, je klíčové mít předem nastavený postup pro jejich prošetřování a řešení. Absence těchto postupů nebo jejich nahodilost může mít velmi negativní vliv na soužití v domě a spokojenost všech nájemníků, nakonec i na názor veřejnosti o sociálním bydlení jako celku.





A jste na poslední stránce modulu

V tomto modulu jste se seznámili s významem vytvoření dobrého pracovního vztahu s klientem a tím, jak kvalita tohoto vztahu ovlivňuje celou spolupráci. Prohloubili jste svoje znalosti o tom, jak je možné nastavovat komunikaci a koordinaci mezi aktéry sociálního bydlení, kteří mají přímý vliv na klienta. Tyto znalosti jste doplnili o informace o způsobech a možnostech využití case managementu i specifické metody případových konferencí.

V závěru jste se pak seznámili s dvěma nejčastějšími krizovými situacemi, které mohou při realizaci sociálního bydlení nastat a s postupy, které mohou jejich řešení usnadnit.

Ukončit modul

