

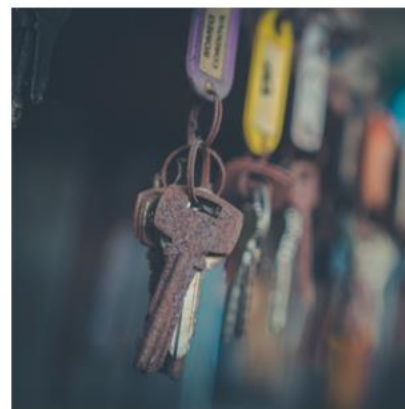


Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Modul 9

Nástroje a metody prevence ztráty bydlení





Úvodem

Dozvíte se, co je podstatou prevence ztráty bydlení, jak k ní přistupují v zahraničí a jaká je praxe v České republice, poznáte cílové skupiny a klíčové postavení sociálního pracovníka.

Získáte informace o tom, kdo jsou hlavní a vedlejší aktéři prevence ztráty bydlení a jaké metody ke své preventivní práci mohou využívat.

V závěrečné kapitole dostanete přehled o základních rizikových (nepříznivých) situacích, jejich příčinách, a praktický návod, jak postupovat při řešení z hlediska prevence ztráty bydlení.

Tento modul obsahuje 3 kapitoly.





1 Prevence a sociální práce

V úvodní kapitole se seznámíte s pojmem prevence a jejími typy, jako jsou prevence primární, sekundární, terciární ve vztahu k bydlení a se zaměřením na cílovou skupinu.

Dále vám budou představeny základní nástroje prevence ztráty bydlení a role sociálního pracovníka při řešení prevence ztráty bydlení u klienta.



Prevence by měla být základním kamenem sociální práce.



Prevence ztráty bydlení

Jedná se o aktivity, kroky, opatření, jejichž cílem je předcházení vzniku nepříznivých životních situací, jež by mohly vést ke ztrátě bydlení.

Prevence ztráty bydlení není řešení jednoho izolovaného problému. Je nutný komplexní, dobře organizovaný přístup, protože ten zachytí všechna „vlákna“, která vedou k současné situaci klienta.

V sociální práci nicméně existují metody a nástroje, které se dají úspěšně použít v prevenci. S těmi se seznámíte v dalších snímcích.



Předcházení problému je jednodušší, než jeho řešení.

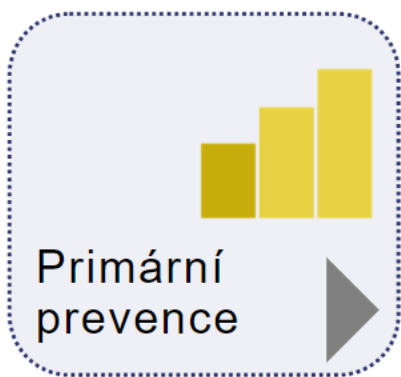


Vymezení prevence

Prevence primární: Z hlediska cílové skupiny má nejširší záběr, snaží se působit tam, kde ztráta bydlení může hrozit v budoucnu.

Prevence sekundární: Je postavena na existenci ohrožené skupiny osob, kterou se snaží zaujmout a poskytnout jim podporu, aby k propadu do bezdomovectví nedošlo.

Prevence terciární: Její preventivní charakter je postaven na předcházení problému.





Primární prevence

Má nejširší záběr co se týká cílové skupiny. Snaží se v první řadě oslovit ty, kterým problém ztráty bydlení teprve hrozí.

Z hlediska sociální práce se pomocí nástrojů (např. informační kampaň) a aktivit snaží zaujmout širokou populaci a poskytovat jim informace o možnostech předcházení problémům spojených s bydlením.

Z hlediska státního řízení se jedná hlavně o podobu bytové politiky daného státu a dávkový systém, které by měly podporovat možnosti získání a udržení si důstojného bydlení.





Sekundární prevence

Je cílenější než primární prevence.

Pomocí aktivit, jako je sociální šetření nebo depistáž (o nichž bude řeč později), je identifikována potenciálně ohrožená skupina osob, na kterou se prevence zaměří.

Mezi tyto skupiny patří např. lidé se zdravotním hendikepem, lidé propuštění z výkonu trestu, nezaměstnaní, lidé s dluhy apod. Nabídka pomoci těmto ohroženým skupinám osob je konkretizovaná, ušitá jim „na míru“.





Terciární prevence

V případě terciární prevence se sociální práce zaměřuje na osoby žijící v nejistém bydlení.

Jsou to osoby, které:

- o své bydlení přišly, ale bydlí např. u příbuzných nebo přátel,
- jsou ohrožené vystěhováním,
- jsou ohrožené domácím násilím,
- jsou bezprostředně před opuštěním instituce.

Sociální pracovník/ce jim pomáhá s nalezením nového bydlení a návratu do „běžného“ života. Je to tedy podpora osobám či domácnostem, které již o bydlení přišly, ale ještě nežijí na ulici. Jejich opětovné začlenění je tak rychlejší a snazší.





Standardní bydlení

Před zahájením preventivních aktivit s klientem je nutné si předem ujasnit, co je standardní bydlení. Ve funkční definici ETHOS se vyskytuje pojem nevyhovující bydlení, co to ale konkrétně znamená?

Jaké parametry by mělo takové standardní bydlení splňovat?

Jak jste se již dozvěděli v modulu č. 1, domov lze popsat ve třech oblastech: fyzická, sociální a právní.

- Fyzickou stránkou je míněno technické vybavení, tzn. zda je například k dispozici teplá i studená voda, zdroj tepla, jaký prostor je vymezen přípravě jídla a zda je tento prostor společný pro více domácností apod.
- Sociální stránka je obecnější a hlavně subjektivnější, tedy i hůře definovatelná. Jde zejména o navození pocitu domova, útulnosti, bezpečí a soukromí. Dále je důležité, aby se byt nenacházel ve vyloučené lokalitě.
- Právní stránka se dotýká podoby nájemní smlouvy a ochrany a práv nájemníků.



Standard bydlení je velmi obtížně definovatelný a není zatím legislativně ukotven.



Standardy kvality bydlení dle zákona o pomoci v hmotné nouzi (zákon č. 111/2006 Sb.)

§ 33a

Bytem se pro účely tohoto zákona rozumí soubor místností nebo samostatná obytná místnost, které svým stavebně technickým uspořádáním a vybavením splňují požadavky na trvalé bydlení a jsou k tomuto účelu užívání určeny podle stavebního zákona nebo jsou zkolaudovány jako byt.

§ 33b

Jiný než obytný prostor nebo stavba ... musí mít (...) povahu samostatně vymezeného uzamykatelného prostoru s minimálně jednou pobytovou místností, který svou polohou, velikostí a stavebním uspořádáním splňuje dále uvedené požadavky k tomu, aby se v něm zdržovaly a bydlely osoby, a aby byl zajištěn neomezený přístup k pitné vodě a bylo zajištěno sociální zařízení.



Prevence ztráty bydlení v zahraničí

- Po najetí myší na jednotlivé položky zobrazíte jejich popis.

Francie

· Jak vám představil modul č. 2, Francie dlouhodobě zavádí opatření na ochranu domácností před vystěhováním a také podporuje výstavbu sociálního bydlení. Např. v r. 2000 zavedla zákonem povinnost obce mít 20 % sociálních bytů ve své oblasti, jinak odvádí vyšší daně.

Velká Británie

· Od r. 2014 má každý pronajímatel povinnost nahlásit místně příslušné „Komisi pro koordinaci preventivních akcí proti vystěhování z důvodu neplacení nájmu“ (CCAPEX) dluh na nájmem a to dva měsíce před podáním žaloby k soudu. Po podání žaloby k soudu je navíc nájemník několikrát vyzván, aby kontaktoval pracovníky sociálních služeb a domluvil si s nimi splátkový kalendář nebo přestěhování.

Srovnání s ČR

· Byl zde také vytvořen sociální bytový fond pro poskytování bydlení nejchudším domácnostem.



Prevence ztráty bydlení v zahraničí

- Po najetí myší na jednotlivé položky zobrazíte jejich popis.

Francie

•Přístup k sociálnímu bydlení je domácnostem bez domova umožněn pouze v případě, že jsou uznány jako „oficiálně“ bez domova, kvůli čemuž dochází dlouhodobě ke sporným situacím.

Velká Británie

•Jedním z preventivních opatření jsou příspěvky na bydlení, které jsou buď podmíněny příjmem (např. příspěvek na bydlení, grant vybavení pro invalidní domácnosti, granty úspory energie), nebo univerzální (úleva na daních, sleva v rámci „Práva na koupi“).

Srovnání s ČR

•Při prevenci ztráty bydlení se ve Velké Británii snaží v rámci sociální práce aktivně pracovat s domácnostmi, aby měly přístup ke zdrojům, právům, zboží a službám, na které mají nárok (garance dostupného bydlení lidem s nízkými příjmy, legislativa upravující práva přístupu k bydlení).



Prevence ztráty bydlení v zahraničí

- Po najetí myší na jednotlivé položky zobrazíte jejich popis.

Francie

Velká Británie

Srovnání s ČR

Francie a Velká Británie

- V obou zemích je právo na bydlení vymezeno zákonem.
- Obě země mají zákonem stanoveno, které kategorie obyvatelstva považuje za ohrožené v přístupu k bydlení.
- Bytová otázka je zde vnímána jako jedno z řešených témat již desetiletí.
- Sociální bydlení funguje v obou zemích jako praktické opatření vyloučení z bydlení pouze částečně.

Česká republika

- U nás toto vymezení chybí.
- Česká republika má kategorii osob v bytové nouzi stanovenou zatím pouze v Konceptci sociálního bydlení.
- Do popředí politického zájmu se dostává až v posledních několika letech.
- V České republice pak centrálně koordinovaný systém sociálního bydlení zatím zcela chybí, je řešen na úrovni jednotlivých obcí a neziskovými organizacemi.
- Jediný centrální mechanismus prevence jsou dávky na bydlení.



Základní přehled nástrojů prevence

Základním nástrojem je sociální práce a nabídka sociálních služeb, jako je třeba:

- depistáž,
- mapování situace klienta,
- individuální plánování,
- case management,
- poradenství,
- asistence,
- mediace,
- jednání v zájmu klienta.

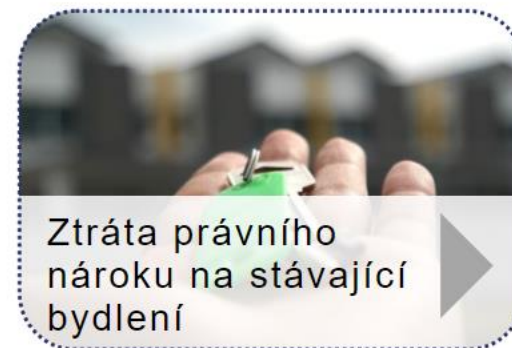
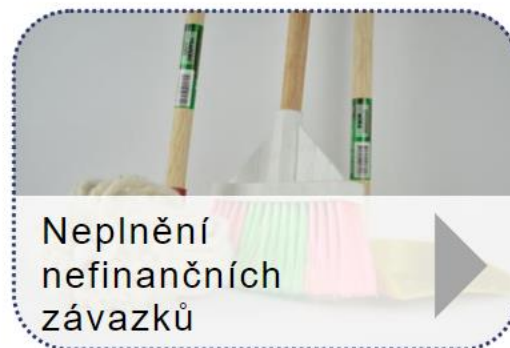




Cílové skupiny prevence ztráty bydlení

Cílové skupiny prevence ztráty bydlení jsou různorodé. Jejich vymezení závisí na situacích, jimž se snažíme zabránit nebo jejich dopady minimalizovat.

Pod tlačítka jsou tak uvedeny nejčastější situace, se kterými se můžeme při prevenci ztráty bydlení setkat. Samotné situace jsou detailněji popsány v závěru modulu, kde jsou nastíněny i jejich spouštěče a možná řešení.





Neplnění finančních závazků, které se týkají bydlení

Cí

Cílová skupina je v této situaci takřka totožná jako v situaci nedostatku finančních prostředků. Jedná se tak například o osoby s nízkými příjmy, osoby pobírající důchod, osamělé osoby, samoživitele a osoby, které opustil partner. Do této cílové skupiny spadají i osoby, které nastupují, pobývají, nebo opouštějí instituce (vězení, dlouhodobý pobyt v léčebném zařízení, nebo sociální službě).





Neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením

Cí

Neplnění nefinančních závazků může mít podobné důvody, jako neplnění finančních závazků. Cílové skupiny jsou tak v obou případech podobné. Nicméně u těchto situací můžeme do cílové skupiny přiřadit i osoby, které mají omezené kompetence v důsledku předchozích životních ne/zkušeností. Toto omezení může vyplývat z dlouhodobého pobytu na ulici nebo v instituci (dětský domov, vězení a jiné), ale také může být důsledkem mentálního handicapu nebo snížené schopnosti navazovat sociální vztahy.

Potíže s neplněním nefinančních závazků spojených s bydlením mohou mít i osoby, které mohou být oběťmi předsudečného chování, ať z důvodu připsané etnicity nebo nestandardního chování.





Ztráta právního nároku na stávající bydlení

Cí

Cílové skupiny nelze v této situaci jednoznačně určit. Nicméně se může jednat o všechny domácnosti, kde je nájemní smlouva uvedena pouze na jednoho člena, nebo domácnosti, které mají nájemní smlouvu na dobu určitou.





Nedostatek finančních prostředků

Cí

Této situaci mohou čelit například osoby s nízkými příjmy, ať už kvůli absenci zaměstnání nebo z důvodu nízké mzdy. Dále osoby, kterým byl přiznán starobní nebo invalidní důchod, a v neposlední řadě i osaměle žijící osoby nebo samoživitelé. Do této cílové skupiny mohou spadat i osoby, které opustil (zemřel, odešel z domácnosti) partner.





Osobnost sociálního pracovníka

V prevenci ztráty bydlení hraje klíčovou roli sociální pracovník. A na jeho osobnosti a způsobu práce je postaven úspěch a neúspěch jeho snažení. Mezi nejdůležitější předpoklady patří tyto:

- empatické a vstřícné vystupování,
- efektivní komunikační dovednosti,
- dobré organizační schopnosti,
- důvěryhodnost,
- odolnost,
- iniciativa,
- flexibilita,
- schopnost samostatné práce,
- důkladně nastudované prostředí,
- vybudované sítě s potenciálními partnery (obec, organizace,...),
- schopnost uzpůsobit svou komunikaci a jednání různým cílovým skupinám a jejich prostředí.





Role sociálního pracovníka

Sociální pracovník má hned několik rolí, které musí při své práci zastat, a všechny tyto role se neustále navzájem prolínají. Mezi nejčastější patří tyto (Řezníček, 1994, str. 63 - 34):

- pečovatel,
- zprostředkovatel služeb,
- cvičitel sociální adaptace (napomáhá změně chování),
- poradce (terapeut),
- případový manažer neboli Case manager (zajišťuje a koordinuje sociální služby),
- manažer pracovní náplně v zařízení (plánuje načasování a dávkování intervence, sleduje kvalitu poskytovaných služeb),
- personální manažer (zajišťuje výcvik a výuku, supervizi),
- administrátor.



Sociální práce je velmi variabilní činnost.



Pravidla etického chování sociálního pracovníka

Sociální pracovník vždy:

- Vede klienty k vědomí odpovědnosti za sebe sama, své chování a jednání, své vztahy, svůj život.
- Chrání důstojnost a lidská práva svých klientů.
- Přístupuje ke klientovi a pracuje s ním bez jakékoliv diskriminace.
- Usiluje o to, aby klient obdržel všechny služby, dávky a pomoc, na které má nárok.
- Hledá prostředky a možnosti, jak klienta co nejvíce zapojit a motivovat, aby se podílel na řešení vlastní životní situace.



Etický kodex sociálního pracovníka

Etické zásady

- Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv.
- Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, věk, zdravotní stav, sociální příslušnost.
- Sociální pracovník respektuje právo každého na seberealizaci.
- Sociální pracovník pomáhá při řešení problémů jednotlivců a skupin ve společnosti.

Prostudujte si [Etický kodex sociálního pracovníka](#) vydaný v r. 2006 Společností sociálních pracovníků ČR.





Vztah sociální pracovník - klient

Tomuto tématu se podrobně věnuje modul č. 6. V preventivní práci je tento vztah obzvláště důležitý, protože sociální pracovník často navazuje vztah s člověkem, který ještě netuší, do jak vážného problému by se mohl dostat, kdyby ho neřešil, nebo o žádnou pomoc nestojí.

Sociální pracovník si tedy musí získat klientovu důvěru a pokusit se ho pozitivně motivovat tak, aby se snažil vyřešit svůj problém. K tomu je dále nezbytný vzájemný respekt a vytvoření partnerského vztahu.



Sociální pracovník je prostředník, který vystupuje v zájmu klienta a hlavně s jeho souhlasem.



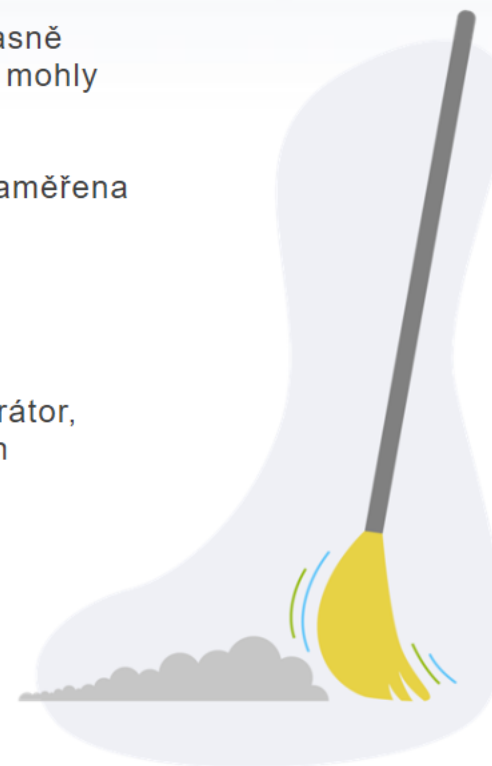
Shrnutí 1. kapitoly

Pod prevencí se míní všechny aktivity, kroky, opatření, které v ideálním případě probíhají s předem jasně daným cílem a postupem, a které směřují k předcházení vzniku nepříznivých životních situací, jež by mohly vést ke ztrátě bydlení.

Prevence se dále dělí na prevenci primární (zaměřena na předcházení ztrátě bydlení), sekundární (zaměřena na ohrožené skupiny osob, kterým hrozí ztráta bydlení) a terciární (řešení problému ztráty bydlení a předcházení jeho opakování).

Na rozdíl od Francie a Velké Británie v České republice chybí zákonné vymezení práva na bydlení.

Klíčové postavení v prevenci ztráty bydlení má sociální pracovník, který zastává různé role (administrátor, poradce, případový manažer) a jehož práce je podřízena etickému kodexu a také zákonu o sociálních službách.





2 Nástroje a metody prevence

V druhé kapitole se seznámíte s nástroji a metodami oslovování a navazování kontaktů s potenciálními klienty, s možnostmi kooperace sociálního pracovníka se spolupracujícími organizacemi a institucemi, podílejícími se na tvorbě záchranné „sítě“, která by měla zachycovat potenciální klienty předtím, než přijdou o svůj domov.





Další preventivní aktivity

Tyto aktivity spočívají především v zajištění včasného zachytu klienta, který by mohl být ohrožen ztrátou bydlení. Jde tedy především o jejich vyhledávání, a to nejčastěji za pomoci depistáže, oslovování skrze informační kampaň a zachycování prostřednictvím tzv. síťování. Tedy vytvoření záchranné sociální sítě spolupracujících aktérů, se kterými se následně setkáte.





Aktéři v prevenci ztráty bydlení

Klíčovou roli má obec, která by měla vytvářet podmínky pro účinný proces sociálního začleňování. Oproti krajům a státu má obec výhodu znalosti místního prostředí a identifikace cílové skupiny.

Sociální pracovník dané obce by pak měl připravovat nabídku služeb „na míru“ potřeb dané oblasti, koordinovat jednotlivé aktivity a vytvářet sítě spolupracujících aktérů.

Cílem je oslovovat potenciální klienty ve spolupráci s ostatními lokálními aktéry, s nimiž vytvoří pracovní skupinu a společně budou podnikat kroky na podporu ohrožených skupin lidí v jejich regionu.

Bohužel obce nemají koncepční a legislativní oporu ve státní politice – v oblasti bytové politiky navíc bojují s nedostatkem finančních prostředků, které potřebují na realizaci preventivních aktivit.

Z aktérů státu mají nejdůležitější roli v této oblasti Ministerstvo práce a sociálních věcí a Ministerstvo pro místní rozvoj. Na Ministerstvu pro místní rozvoj je nejdůležitějším odborem v této oblasti Odbor (Agentura) pro sociální začleňování.

Role krajů zůstává v prevenci ztráty bydlení nejasná.





Vymezení prevence

S aktéry sociálního bydlení jste se seznámili v modulu č. 2. Mnohé z nich je vhodné zapojit i do prevence ztráty bydlení. Uvádíme zde tedy ty nejpodstatnější, kteří mohou být zapojeni do prevence ztráty bydlení.



Obce s rozšíř.
působností



Úřad práce ČR



Policie/vězeňská
služba



Neziskové
organizace



Majitel/správce
nemovitosti



Další aktéři



Sociální odbor

Zaštiťuje podstatnou část aktivit v prevenci ztráty bydlení. Navazuje spolupráci s dalšími odbory, např. bytovými odbory (při řešení problémů s dluhy klientů). Mohou to být zprostředkovatelské komunikace klientů s dluhy na nájemném a jejich pronajímatelem. Sociální pracovník však nemůže mít kontrolní funkci, tu právě zaštiťuje Bytový odbor.

Bytový odbor

Odbor vykonává funkci správce majetku na úseku bytů a nebytových prostor. Zajišťuje provozní a ekonomickou část správy svěřeného majetku, případně realizuje majetkoprávní úkony, vede evidenci a vymáhání pohledávek apod. Patří tedy k těm, kteří se jako první dozvídají o problémech domácností s bydlením. V ideálním případě by mezi odborem a sociálními pracovníky měla probíhat funkční komunikace a předávání informací, které umožní včasnou pomoc.

Vy



Úřad práce ČR

Vy

Mimo jiné vyplácí dávky na bydlení (příspěvek na bydlení a doplatek na bydlení) a má informace o klientech v potenciálně rizikových situacích, které by mohly vyústit ve ztrátu bydlení. V ideálním případě by mezi ním a sociálními pracovníky obce měla fungovat výměna informací o klientech v ohrožení, kterým by sociální pracovníci mohli nabídnout možná řešení jejich situace a pomoc.

Sociální pracovník Úřadu práce ČR má distribuční roli, tzn. že v rámci základního poradenství poskytuje informace o tom, na koho se může klient obrátit (např. v případě zadlužení).

Mohou využít tyto dva nástroje, které slouží k prevenci ztráty bydlení:

- **Přímá úhrada** (nepotřebuje souhlas příjemce a jejím účelem je úhrada nájemného nebo služeb spojených s bydlením přímo pronajímateli nebo poskytovateli služeb).
- **Zvláštní příjemce** (možnost ustanovit zvláštního příjemce v případech, kdy by se výplatou dávky nedosáhlo účelu, pro který je určena, tedy úhrady nákladů na bydlení).

V odůvodněných případech lze k prevenci ztráty bydlení využít i **mimořádnou okamžitou pomoc**.



Policie/vězeňská služba

Vy

Spousta sporů o vyklizení bytu se neobejde bez asistence policie, ta pak může působit nejen v pozici mediátora, ale také jako zprostředkovatel informací, které mohou člověku v kritické situaci pomoci. Při výkonu své činnosti se může dostat do různých situací, kdy je možné zkontaktovat ostatní aktéry „sítě“ a společně tak předejít negativním dopadům, pod které spadá i ztráta bydlení.

Ve věznicích, vyjma vězeňské služby, působí i sociální pracovníci. Ti navazují kontakty s vězni, zjišťují informace o jejich životech před nástupem do vězení, pomáhají jim s návratem do běžného života, v ideálním případě je naváží na další sociální služby, které jim mohou pomoci přímo v terénu.



Neziskové organizace

Vy

Mají velkou výhodu oproti státním organizacím, že je lidé neberou jako “úředníky”, **je pro ně jednodušší si získat jejich důvěru a vybudovat partnerský vztah.**

Tím, že aktivně pracují s lidmi v terénu, navštěvují domácnosti, navazují dlouhodobé vztahy, často se dozvídají o problémech a rizikových situacích jako první. Mohou hrát roli mediátorů a také zprostředkovávat komunikaci klienta s úřady – klienti snáze získávají pocit, že jsou na jejich straně.

Mají tedy důležité postavení v prevenci.



Majitel/pronajímatel/správce nemovitostí

Vy

Aneb ten, kdo rozhoduje o tom, zda smlouva bude zachována či nebude prodloužena. Jeden z nejdůležitějších aktérů pro vytvoření funkční sítě, bez jehož spolupráce by to nikdy nefungovalo.

Z praxe často majitel v případě dluhu na nájemném dává přednost rychlým řešením, tedy vystěhování, což je ale pro něj nevýhodné. Většinou se v takovém případě může rozloučit s dlužnou částkou, navíc samotné vystěhování je složité a zdouhavé, shánění nových nájemců také zabere nějaký čas.

Paradoxně je pak mnohem snazší, a **hlavně pro majitele výhodnější, řešení pomocí spolupráce a využití různých nástrojů**, např. splátkové kalendáře, institut zvláštního příjemce, snížení nájemného, rozložení dlužných částek do delšího časového úseku apod.



Pobytová (zdravotnická) zařízení

Jsou součástí širší sítě, ve které mají především funkci předávání informací, obzvláště pokud se jedná o těžce zdravotně postižené pacienty. Informovaný pracovník sociálních služeb by mohl včas zasáhnout a vstoupit do problému.

V těchto zařízeních by měl být dostatek informačních materiálů o nabídce sociálních služeb a kontakty na ně.

Orgán sociálně - právní ochrany dětí

V rámci primární prevence patří v praxi mezi nejčastější oznamovatele krizí, které v rodině nastanou, a které mohou vyústit ve ztrátu bydlení.

Vy



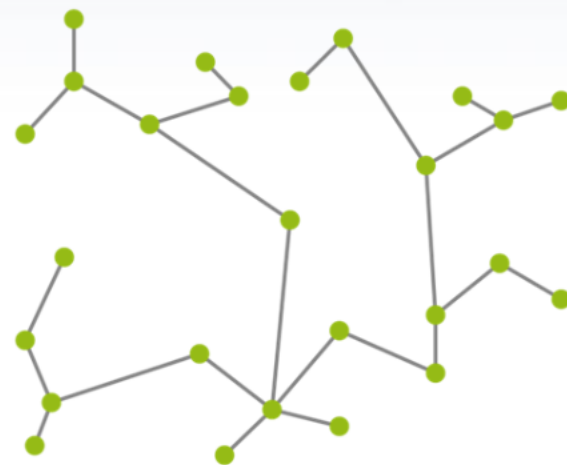
Spolupráce aktérů - síťování

Síťování je základním kamenem preventivního přístupu. Jde o postup vytváření kontaktů a navázání spolupráce organizací a institucí, které mohou pomoci předcházet ztrátě bydlení.

Jen díky efektivně fungující komunikaci a kooperaci jednotlivých aktérů je možné sestavit skutečně účinnou záchrannou síť, která by využívala všech dostupných nástrojů k předcházení bezdomovectví. Prostřednictvím vzájemné komunikace mohou aktéři získat co nejvíce informací o konkrétním klientovi a přizpůsobit nabízenou pomoc nebo řešení "na míru".

Velkou překážkou je často nedostatek podpory ze strany lokální politické reprezentace, nedostatečné personální zabezpečení a samozřejmě finance. Naopak **hlavními výhodami jsou rychlost a flexibilita, navazování podnětných kontaktů, předávání znalostí a dovedností mezi jednotlivými aktéry, spolupráce na řešení situace.**

Mezi nejdůležitější partnery patří správce bytového fondu, který může zapojit sociálního pracovníka do terénu už při prvotním vzniku problému. V praxi to ale často nefunguje, správci nevyužívají nebo jsou nedostatečně informováni o možnosti zapojit sociální pracovníky a problémy, jako neuhrazení nájmu nebo porušování domovního řádu, řeší právními prostředky.



Jedním z nejdůležitějších předpokladů je spolupráce a aktivní zapojení klienta.



Výhody a úskalí síťování

Důležitým partnerem je Úřad práce ČR jako poskytovatel dávek na bydlení

Spolupráce se zkomplikovala transformací systému, která ztížila bližší práci s klientem (nedostatek času a personálu, který by se tomu věnoval), čímž nedochází ke včasnému preventivnímu zásahu. V mnoha případech to ale funguje a včasné informování a zapojení sociálních pracovníků vede k předcházení kumulací problémů a případnému vystěhování.

Neziskové organizace

V praxi jsou velmi dobré zkušenosti se zapojením organizací neziskového sektoru. Díky své aktivní práci v terénu mají přehled o dané oblasti a navázané kontakty s klienty, pomocí nichž často získají informace, které úřadům často chybí. Navíc je pro ně snazší získat důvěru klientů a ti si pak snáze řeknou o pomoc.

Mezi nejvyužívanější aktivity v prevenci patří: bezplatné sociálně-právní poradenství, dluhové poradenství, finanční poradenství, asistence v rámci oddlužování, insolvence či osobního bankrotu.





Sítě

Tzv. záchranná sociální síť je tvořena dvěma složkami. Při preventivní práci je vhodné využívat obě a vzájemně je kombinovat. Klient tak ví, na koho se může v případě nouze obrátit a pokud by selhaly neformální sítě, zná své další možnosti.

Formální síť

- poskytovatelé sociálních služeb
- poskytovatelé zdravotních služeb
- státní organizace
- nestátní organizace

Neformální síť

- rodina
- přátelé, známí
- sousedé
- okolí



Informační kampaň

Distribuce informačních letáků o možnostech pomoci by se měla, v ideálním případě, doplnit osobním kontaktem. Sociální pracovník tak může navázat kontakt s potenciálními klienty, a prostřednictvím letáků jim tak na sebe zanechá kontaktní údaje a základní informace, které by lidem mohly v případě nouze pomoci.

Prioritou je v klientech vzbudit důvěru, že se jedná o skutečnou nabídku pomoci.

Setkávat se s lidmi v dané oblasti, navázat kontakty s obyvateli domu, domovníky. Většina z nich má skeptický postoj k úředníkům a sociálním pracovníkům obecně, často i vlastní negativní zkušenost.

Kroky sociálního pracovníka se odvíjí od toho, zda zájem vzešel přímo ze strany potenciálního klienta (např. reakce na leták) nebo je iniciátorem někdo jiný. Z tohoto důvodu je **vhodné mít vypracované** sociální sítě, protože je větší šance, že se lidé dozví o možnosti kontaktování sociálního pracovníka od dalších aktérů sítě.



Informační letáky mohou plnit svou roli v případě navazování spolupráce s místními úřady, popřípadě dalšími organizacemi.



Depistáž

„Základní nástroj sociální práce pro vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí.“ (Doporučený postup MPSV 1/2012, s.3)

„...tato činnost je realizována s cílem nabízet pomoc jedincům či skupinám při hledání řešení jejich nepříznivé sociální situace a přispívat tím k předcházení a eskalaci negativních sociálních jevů.“ (Doporučený postup MPSV 1/2018)

Hlavními prioritami depistáže jsou včasnost a aktivita. Jedná se o aktivity v rámci sekundární a terciární prevence. Odvíjí se od charakteru a velikosti cílové skupiny. Kromě získání přehledu o určité oblasti jde hlavně o prevenci, tedy předcházení určitého jevu, v tomto případě bezdomovectví. Cílovou skupinou jsou obecně osoby s vyšším rizikem sociálního vyloučení (osoby s duševním onemocněním, zdravotním postižením, senioři a další).

Logickým vyústěním každé depistáže musí být nabídka konkrétní pomoci.

Existují různé [>>typy depistáží](#).



Důležitá je samotná postava a osobnost sociálního pracovníka.



Typy depistáží

De

Kloppenburg a Hendriks (2010): **dle práce s klientem**

- podpůrný model (support model) stojí klientovi po boku a doprovází ho,
- záchytný model (catching clients model) vyhledává klienty, kteří potřebují pomoc a spojuje je s konkrétními sociálními službami,
- model volby a sankcí (options and sanctions model) sociální pracovník se snaží přimět klienta, aby řešil své problémy.

Dawson, Davis a Casebourne (2006): **dle vyhledávání klientů**

- satelitní model (the satellite model) zřízení speciálního centra v komunitě,
- putovní „kočovní“ model (the peripathetic model) vyhledávání klientů probíhá ve spolupráci různých organizací,
- detašovaný model přímo v terénu (the detached outreach model),
- domácnostní model (the domicillary outreach model) oslovování lidí v jejich domovech.



Depistáž v praxi

Každé depistáži předchází důkladná příprava, tzn. znalost okolí, lokalit, struktury obyvatelstva atd., aby její zaměření mohlo být co nejvíce efektivní. Měla by být, pokud možno, zaměřená na širokou populaci. V praxi bohužel není tak využívána, jak by mohla nebo měla být.

Nejčastější způsoby depistáže jsou informační kampaň, návštěvy domácností, konkrétní nabídka potenciálnímu klientovi. Nejúspěšnější jsou plánované návštěvy v konkrétních domácnostech v dané lokalitě ve spolupráci s pronajímateli bytového fondu. Vhodná je také kombinace dlouhodobé komunitní práce v určité lokalitě, při které si sociální pracovník získá důvěru, načež může nabídnout další služby a navázat užší spolupráci.

Sociální pracovníci se také shodují, že k „prolomení ledů“ mezi klientem a sociálním pracovníkem funguje možnost něco nabídnout (např. sociální pracovník může zjistit, na jaké dávky má klient nárok, a nabídnout klientovi pomoc s jejich získáním).

Funguje i tzv. zprostředkování důvěry, kdy se sociální pracovník může přiblížit ke klientovi prostřednictvím jiného člověka nebo organizace, v něž má daný klient důvěru.

Podívejte se, jak můžeme dělit [>>depistáž z pohledu cílů](#).





Depistáž z pohledu cílů:

- cílená (sociální pracovník kontaktuje konkrétního člověka, kterého si „vyhlédl“ nebo na něj dostal doporučení),
- plánovaná, ale necílená (sociální pracovník si vytipuje určitou oblast, kde by se mohl vyskytovat někdo, kdo by potřeboval pomoc),
- necílená nahodilá (při nějaké činnosti sociální pracovník náhodou nalezne někoho, kdo by mohl potřebovat jeho pomoc),
- plošná adresná či neadresná (širší oslovení potenciálních klientů prostřednictvím specifických či obecných informačních kampaní).



Vyhledávání potenciálních klientů

Ze zkušeností sociálních pracovníků je jedním z možných způsobů seznámení se s klienty skrze jejich děti. Sociální pracovník může oslovit školy se žádostí o spolupráci. Nejvíc se osvědčilo spojit se s dospělými, kteří s dětmi pracují a mají jejich důvěru, a přes ně navázat kontakt s dětmi. Prostřednictvím dětí pak lze vstoupit do domácnosti a seznámit se s jejími dospělými členy.

Další užitečné tipy:

- Přizpůsobte se klientům (stylem mluvy, oblékáním a vystupováním) a prostředí do té míry, abyste příliš nevyčnívali z dané komunity (tzn. není vhodný kostým nebo oblek, nepoužívat cizí slova apod.).
- Nemluvte z pozice autority (nevystupovat jako úředník nebo někdo nadřazený).
- Respektujte vlastní tempo klienta.
- Praktikujte nehodnotící přístup.
- Vyvarujte se toho, abyste svému klientovi vnucoval, co si myslíte, že je pro něj nejlepší.
- Vystupujte transparentně, v ideálním případě buďte často vidět v terénu a postupně si získajte jejich důvěru.



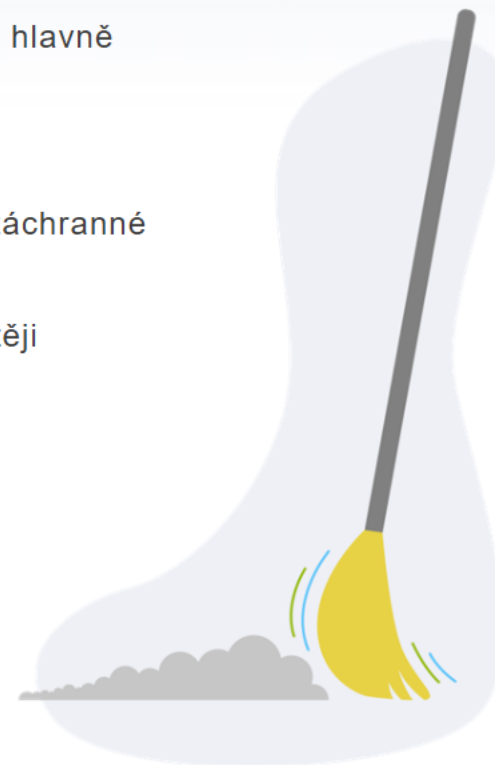


Shrnutí 2. kapitoly

Sociální pracovníci mají k dispozici hned několik preventivních nástrojů, ideální je jejich kombinace a hlavně osobní kontakt, navázání vztahu s klientem.

Všechny tyto aktivity může sociální pracovník využívat v koordinaci s dalšími aktéry prevence (obce s rozšířenou působností, Úřad práce ČR, Policie ČR/vězeňská služba, neziskové organizace, majitel či pronajímatel bytu, správce domu a další) prostřednictvím metody síťování. To je vytvoření záchranné sociální sítě spolupracujících aktérů, kteří společně řeší prevenci ztráty bydlení.

Základem preventivního přístupu je včasné vyhledání ohrožených osob či skupin, k čemuž se nejčastěji využívá depistáž. Hlavním cílem depistáže je předcházení problému ztráty bydlení.





3 Praktická řešení

V závěrečné části budou nastíněny možné rizikové situace a jejich nejčastější spouštěče, na něž navazují praktické ukázky řešení problémů, které by mohly ohrozit bydlení klientů.





Nedostatek finančních prostředků

Mezi domácnosti, kterým hrozí ztráta bydlení, patří především ty, které jsou schopné plnit své závazky na bydlení pouze za cenu omezení dalších výdajů. V oblastech omezování výdajů narůstá deprivace, která je dlouhodobě neudržitelná.

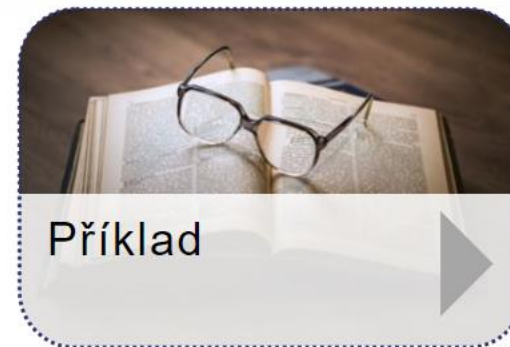
Situace nedostatečných příjmů domácnosti:

Náklady na bydlení jsou vyšší než 0,4 příjmu domácnosti a reziduální příjem domácnosti je nižší než částka životního minima domácnosti.

Reziduální příjem:

Příjem domácnosti po odečtu výdajů na tržní nájemné a 1,5 násobku minimálních životních nákladů členů domácnosti.

Nedostatek finančních prostředků je nejčastější příčinou ztráty bydlení.



Hlavním cílem praktických řešení nedostatku finančních prostředků klienta je zvýšení reziduálního příjmu a snížení nákladů na bydlení.



Spouštěče:

- výrazný pokles příjmů, který byl zapříčiněn propuštěním ze zaměstnání, vážnou nemocí nebo přechodem do ekonomické neaktivity (starobní důchod, invalidní důchod, mateřská, rodičovská dovolená),
- nepřiměřené navýšení nákladů na bydlení,
- dlouhodobé setrvávání ve stavu hmotné nouze,
- vysoký nedoplatek na energiích a dalších službách,
- nečekaný výdaj (rozbitá lednice, pohřeb, aj.),
- nekvalifikovaná či nedostatečně finančně ohodnocená práce.





Praktická řešení

Zvýšení příjmu domácnosti:

Zjišťování, na co má klient v sociálním systému nárok (dávky důchodového pojištění, dávky SSP – příspěvek na bydlení, dávky podmíněné nepříznivým zdravotním stavem, dávky hmotné nouze).

Vhodná je spolupráce s kontaktním pracovištěm Úřadu práce ČR, které je místem podání žádosti u většiny dávek.

V uvedeném případě to vzhledem ke zdravotnímu stavu není reálné. Ale s jinými klienty v této situaci může být řešením nalezení (lepšího) zaměstnání.

Klienti mohou někdy využít podpory své rodiny a známých, kteří by jim mohli krátkodobě finančně pomoci.

Také je možné využití možnosti čerpání nemateriální pomoci z potravinových bank (trvanlivé potraviny, hygienické potřeby aj.), což je důležité zejména u klientů, kterým i po přiznání dávek nezbývá po zaplacení nákladů na bydlení dostatek peněz.

Možnost jednat o snížení nájemného a také snížení nákladů na energie a služby (změna způsobu čerpání energií a služeb, zlepšení technického stavu bytu a celého domu).



Příklad paní Marty

Ne

Marta (69) je důchodkyně, má zdravotní problémy, artrózu třetího stupně, čeká na operaci kolene, poslední dobou již téměř nevychází ven. Před rokem jí zemřel manžel na mrtvici, zůstala v bytě sama. Třípokojový byt je pro ni samotnou příliš velký a jeho majitel nedávno opět zvýšil nájem, Marta si myslí, že by se jí rád zbavil a nastěhoval si tam někoho jiného. Ona se ale stěhovat nechce, je tam zvyklá, ještě ani nevystěhovala věci po manželovi. Má ale obavy, že ze svého důchodu nájem už dlouho neutáhne, její dvě dospělé děti žijí v zahraničí, už s nimi skoro není v kontaktu. Také se nechce stěhovat z místa, kde má ještě nějaké známé.



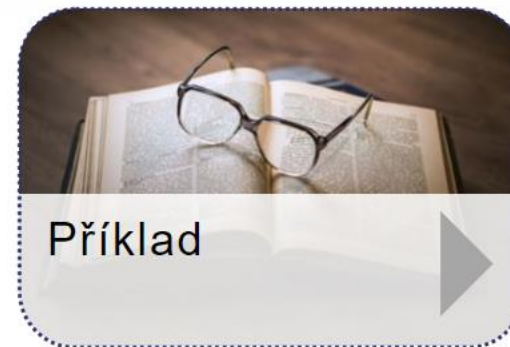


Neplnění finanční závazků, které se týkají bydlení

Domácnost se již dostala do dluhů na nájemném, případně dalších nákladů na bydlení (jako je platba energií a dalších služeb).

Základní důvody jsou dva:

- Nedostatek financí, kdy má domácnost nedostatečný příjem, příliš vysoké výdaje, nebo obojí.
- Nedostatek kompetencí, díky čemuž domácnost není schopna přijmout své závazky vůči bydlení a dostát jim.



Hlavním cílem je zastavit nárůst dluhu, na který naváže obnovení schopnosti klienta plnit si své finanční závazky do budoucna. Krátkodobým cílem je vyrovnaní dluhů dle prioritizace v aktuálních potřebách.



Spouštěče

- Finanční (jako výrazný pokles příjmů či nepřiměřené zvýšení nákladů na bydlení).
- Psychické onemocnění, které naruší schopnost plnit své závazky vůči bydlení.
- Fyzické omezení, zapříčiněné nemocí či úrazem, které členu domácnosti znemožní platit náklady na bydlení, např. nemůže si sám dojít na poštu nebo pro příspěvek na bydlení, pokud nemá účet v bance.
- Hospitalizace, přijetí do pobytového zařízení, nástup výkonu trestu.
- Odchod významného člena domácnosti, který se do té doby o tyto pohledávky staral.





Praktická řešení

Možná řešení dluhu na nájmu:

- jednorázová splátka dluhu,
- splátkový kalendář,
- odpuštění dluhu,
- možnost využití institutu zvláštního příjemce.

Obnovení plnění finančních závazků:

- zvýšení příjmu,
- posílení kompetencí k hospodaření s finančními zdroji a orientaci ve finančních závazcích,
- kompenzace zdravotního znevýhodnění,
- zjištění možnosti dávek.

Ne



Příklad pana Radomíra

Ne

Radomír (48) je velice šikovný a žádaný elektrikář, ale je také hodně nespolehlivý. Naslibuje spoustě lidem svoje služby, ale pak nedodrží termíny, zakázky plní se zpožděním nebo vůbec. Často si nechá zaplatit předem, ale pak nedorazí. Má čtyři děti, manželka Eva (46) je v domácnosti a stará se o nejmladšího syna, který má zdravotní problémy. Radomír má dlouhodobě problémy s pitím, poslední rok se snaží nepít, o to víc ale kouří a pod záminkou koupě cigaret chodí na benzínku, kde je i herní automat a kde často skončí i většina jeho vydělaných peněz (platby totiž inkasuje v hotovosti). Nájem platí s prodlením, Eva si na něj občas půjčuje od kamarádky nebo sestry, zatím vždy tyto půjčky splatili. Pak ale vyjde najevo, že Radomír jako OSVČ neodvádí zdravotní a sociální pojištění. Hrozí jim exekuce i vystěhování, protože majiteli bytu už dochází trpělivost se zpožděným nájemným.



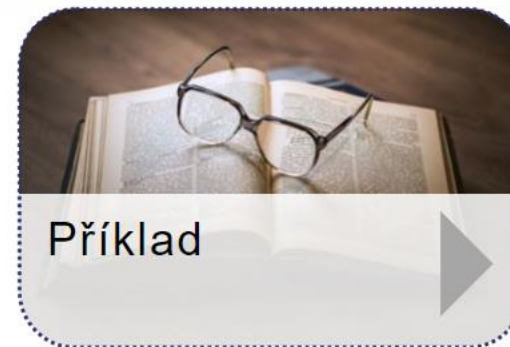


Neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením

Každé nájemní bydlení je spojeno s určitými právy a povinnostmi. V této situaci se nájemník dostává do konfliktu se svými povinnostmi. Povinnosti spojené s nájemním bydlením spravuje mj. občanský zákoník. Ten upravuje pravidla pro chování v nájemním domě a pokyny pro pronajímatele.

Občanský zákoník umožňuje pronajímateli vypovědět nájemní smlouvu bez výpovědní doby v případě zvláště závažného porušení povinností. Mezi nejčastější případy porušení povinností nájemní smlouvy patří problematické a rizikové chování, spojené s nadměrným užíváním alkoholu, výrobou, užíváním a prodejem omamných látek, hádky, konflikty, rušení nočního klidu atd. Často se ale zde promítnou předsudky vůči určitým skupinám lidí, kterým je určité rizikové chování přičítáno už jen na základě příslušnosti ke skupině.

Zde se vám budou hodit informace z modulu č. 4 (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 2201 až § 2331, §2235 až §2301).





Spouštěče

Ne

Již zmíněné:

- Finanční (jako výrazný pokles příjmů či nepřiměřené zvýšení nákladů na bydlení).
- Psychické onemocnění, které naruší schopnost plnit své závazky vůči bydlení.
- Fyzické omezení, zapříčiněné nemocí či úrazem, které členu domácnosti znemožní platit náklady na bydlení, např. nemůže si sám dojet na poštu nebo pro příspěvek na bydlení, pokud nemá účet v bance.
- Hospitalizace, přijetí do pobytového zařízení, nástup výkonu trestu.
- Odchod významného člena domácnosti, který se do té doby o tyto pohledávky staral.

Dále:

- Příslušnost k určité skupině, které se připisuje určitý typ chování, často se jí na základě předsudků dává vina za určité problémy (třeba konflikty se sousedy).
- Sociální znevýhodnění (např. život na ulici, vyrůstání v dětském domově), díky němuž nemají členové domácnosti dostatek kompetencí k plnění svých nefinančních závazků.





Příklad paní Anny

Ne

Anna (21) a její rodiče se vrátili do Prahy po několika letech života v Londýně, kde pracovali v restauraci. V Praze si pronajali byt v nájemním domě. Anna s rodiči patří k romskému etniku a majitel se už na začátku zdráhal jim byt vůbec pronajmout. Nakonec jim byt majitel pronajal s tříměsíčním depozitem, který mu bez problémů zaplatili.

Problémy nastaly poté, co se jednotliví členové rodiny setkali se sousedy. Ti si na ně začali stěžovat. Sousedé tvrdí, že jsou hluční a že po nich na schodech a ve výtahu zůstává nepořádek. Jedna ze sousedek tvrdí, že od nich jde nepříjemný zápach.

Na základě sousedských stížností majitel žádá rodinu, aby doložila potvrzení o zaměstnání a on díky tomu měl jistotu, že budou moci platit nájemné i nadále.





Praktická řešení

Ne

Zapojení sociálního pracovníka do konfliktu, kdy může doprovázet svého klienta při jednání se sousedy, pronajímateli, případně ho v těchto konfliktech zastupovat, aby se pokusil navrhnout možnosti řešení a urovnání sporů.

Navázání spolupráce se specializovanými službami.

Sběr důkazů, že sousedská obvinění nejsou pravdivá - fotografie, domluva kontroly osobou, které pronajímatel věří, a která je nestranná.

Hledání řešení, které zmírní dopady chování, na které si sousedé stěžují (př. děti dupou - pořízení koberce, hlasitá televize - přesunutí do jiného pokoje).



Cíle

Ne

Cílem je posílení kompetencí v oblasti údržby (případně oprava zařízení) a užívání bytu.

Také pomoc s udržováním dobrých sousedských vztahů. Sociální pracovník může doprovázet svého klienta při konfliktech se sousedy a pomoci mu urovnat si vztahy. Také by mohl s klienty zapracovat na změnách chování, které může způsobovat problémy (např. hluchnost, nepořádnost, apod.)

Cíl k vyrovnání se s diskriminací. To souvisí i s udržováním dobrých sousedských vztahů. Lidé často mají předsudky vůči tomu, co neznají. Proto by sociální pracovník mohl klientovi pomoci navázat kontakt se sousedy, aby měli možnost zjistit, jaký ve skutečnosti je.

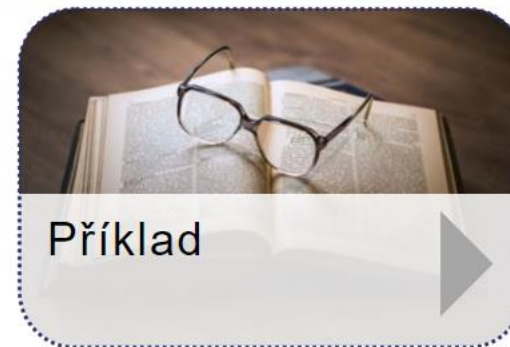




Ztráta právního nároku na stávající bydlení

Právní nárok na stávající bydlení lze ztratit vypršením lhůty platnosti smlouvy, pokud byla uzavřena na dobu určitou, úmrtím, rozvodem či odchodem člena domácnosti, na kterého je napsána smlouva či mu byl přidělen byt, na základě jeho zdravotního postižení.

Toto téma je podrobněji popsáno v modulu č. 4: Aktuální informace o právním rámci pro sociální pracovníky v oblasti bydlení.



Hlavním cílem je obnovení právního nároku, tedy prodloužení smlouvy, přidělení náhradního bytu nebo přechod nájmu.



Spouštěče

Zt

Hlavním spouštěčem je ztráta člena domácnosti (úmrťi či odchod člena domácnosti), na kterého je napsaná nájemní smlouva, a neprodloužení či ukončení nájemní smlouvy.





Praktická řešení

Zt

Zapojení sociálního pracovníka do jednání s pronajímatelem. Sociální pracovník může klienta podpořit při jednání s majitelem i nastavování nové nájemní smlouvy.

Navázání spolupráce s právními experty. Mnoho neziskových organizací i sociálních odborů má právní experty, kteří mohou pomoci při uplatnění nároků klienta například při přechodu nájemní smlouvy.

V některých případech je ztráta právního nároku způsobena nájemcem - dluh na nájemném, nepodání žádosti o prodloužení a jiné. I v těchto případech je nutné se nejdříve zorientovat v důvodech, proč nedošlo k prodloužení smlouvy, dohodnout se s pronajímatelem, za jakých podmínek je prodloužení nájemní smlouvy možné, a nastavit plán, jak těchto podmínek dosáhnout.

V situacích, kdy není možné prodloužení nájemní smlouvy dosáhnout, je nezbytné začít vyhledávat jiné bydlení.



Příklad paní Nikoly

Zt

Nikola (26) žije s otcem svého druhého dítěte v nájemním bytě, momentálně čerpá rodičovskou dovolenou. Nikolin přítel Petr často požívá alkohol v jehož důsledku v jejich domácnosti dochází k hádkám i fyzickému napadení. Tyto hádky ale vždy končí usmířením.

Jednou se ale Petr po velké hádce nevrací z práce domů, Nikole nechává vzkaz, že odchází. Nikola se ho snaží zkontaktovat, ale Petr nereaguje.

V ten moment přichází majitel bytu s tím, že ji nechá vystěhovat, protože nájem byl uzavřen na Petra.





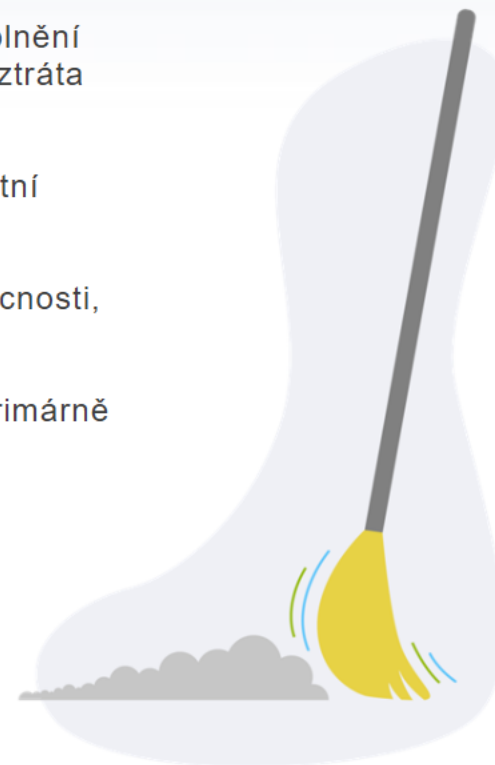
Shrnutí 3. kapitoly

Čtyři základní rizikové situace, ve kterých hrozí ztráta bydlení: nedostatek finančních prostředků, neplnění finančních závazků, které se týkají bydlení, neplnění nefinančních závazků, které se týkají bydlení a ztráta právního nároku na stávající bydlení.

Ohrožené domácnosti jsou především ty s nízkými příjmy, nedostatkem kompetencí a patřící k minoritní skupině.

Nejčastějšími spouštěči jsou ztráta zaměstnání, rozpad vztahu, nástup do důchodu, smrt člena domácnosti, konflikty se sousedy aj.

Prioritou je identifikovat příčiny, které domácnost bezprostředně ohrožují, stanovit si priority a řešit primárně ty, které by domácnost mohly připravit o bydlení.





A jste na poslední stránce modulu

V tomto modulu jste měli možnost se seznámit s metodami a nástroji prevence ztráty bydlení. Hned v úvodu jste se dozvěděli o nejdůležitějších aktérech v oblasti prevence ztráty bydlení a dále vám byly představeny i různé druhy prevence.

V rámci nástrojů prevence vám byla prezentována depistáž, informační kampaň a síťování. Vhodná kombinace těchto nástrojů zajistí, že se podpora dostane k nejširšímu možnému okruhu potenciálních klientů, což je základem úspěšné prevence.

V závěru jste se seznámili s praktickými situacemi, které mohou vést ke ztrátě bydlení. U těchto situací byl modul zaměřen především na to, co je může vyvolat, ale i na možná praktická řešení.

Ukončit modul

