

TABULKA 4.3 – Zajistěte personální kapacity.

- **Analyzujte potřeby cílových skupin:** Identifikujte specifické potřeby různých skupin nájemců a zajistěte kompetentní pracovníky podle těchto potřeb.
- **Proveďte analýzu současných zdrojů:** Zjistěte, kdo v obci aktuálně zajišťuje sociální podporu v oblasti bydlení, a identifikujte chybějící služby, kompetence a vzdělávací potřeby pracovníků.
- **Proškolte stávající pracovníky:** Poskytněte stávajícím pracovníkům potřebné vzdělávání a školení, aby mohli rozšířit své kompetence a lépe reagovat na potřeby klientů.
- **Zajistěte externí spolupráci:** Spolupracujte s externími partnery a organizacemi, které mohou poskytnout specializované služby a podporu.
- **Zapojte odborníky do podpůrných týmů:** Integrujte kvalifikované odborníky (např. terénní psychoterapeuty) přímo do týmů, které poskytují podporu v oblasti bydlení, aby byla zajištěna efektivní a specializovaná pomoc.
- **Zajistěte metodické vedení:** Zajistěte pro své pracovníky podporu ze strany MPSV, krajské samosprávy nebo jiných institucí pro zajištění školení a implementaci vhodných postupů.
- **Zapojte dobrovolníky:** Pro zajištění stabilní podpory nájemců využijte dobrovolníky s různou životní zkušeností - různého věku, vzdělání, povolání (studenty i profesionály), což přinese širší spektrum přístupů a znalostí. Zaveďte prověřovací proces, kontrolujte např. trestní rejstřík pro zajištění důvěryhodnosti a vhodnosti pro práci s nájemci (vyjma peer pracovníků).

TABULKA 4.4 – Zajistěte komplexní podporu.

- **Využijte komplexně orientovaný přístup k řešení bezdomovectví:** Intenzivní case management (ICM) je individuální péče zaměřená na dlouhodobou podporu klienta, koordinaci zdravotních a sociálních služeb a zajištění kontinuity péče. Klade důraz na spolupráci s klientem a jeho zapojení do procesu zotavení. Jedním ze strukturovaných modelů ICM je Critical Time Intervention (CTI), metoda zaměřená na budování silné podpůrné sítě pro klienty tak, aby si bydlení udrželi i po skončení poskytování podpory ze strany case manažera. Intervence je časově omezená, přičemž obvykle trvá 9 měsíců a je rozdělena do tří fází. Je však možné ji prodloužit i na rok, aby doba podpory odpovídala délce nájemní smlouvy.
- **Vytvořte multidisciplinární tým v oblasti podpory v bydlení:** Vytvořte tým složený z pracovníků majících různé kompetence, kteří společně pracují na zajištění komplexní podpory pro klienty. Zvažte zařazení následujících specializací:
 - **Klíčový pracovník/Individuální plánovač** (case manager): Koordinuje celkovou podporu a udržuje přehled o potřebách klienta i stavu bytu.
 - **Sociální pracovník:** Poskytuje sociální poradenství a zajišťuje propojení s dalšími službami.
 - **Odborný poradce:** Specialista na určité oblasti (finance, zadluženost, domácí rozpočet, závislosti, krizová intervence, právní záležitosti, zaměstnání, rodinná výchova).
 - **Zdravotní sestra:** Pomáhá s lékovou terapií a zajišťuje zdravotní péči.
 - **Psychoterapeut/psychiatr:** Poskytuje psychologickou péči bez dalšího přesměrování. Terénní psychoterapeut je ochotný docházet ke klientům. Pro osoby s mentálním postižením je potřeba zajistit terapeuty zaměřené na tyto osoby. Vytvoření sítě specializovaných terapeutů pomáhá rychleji zajistit potřebou péči.
 - **Peer pracovník:** Osoba s vlastními zkušenostmi, která sdílí svůj osobní příběh a zkušenosti, a tak inspiruje a pomáhá řešit potíže klientů v rámci peer vztahu.
 - **Technický pracovník:** Řeší technické problémy v bytech a pomáhá s praktickými úkony, např. při stěhování či deratizaci.
 - **Sociálně realitní makléř:** Vyhledává byty, komunikuje s majiteli a pomáhá nájemci při komunikaci s vlastníky bytu.
 - **Mediátor:** Zajišťuje dobré sousedské vztahy a funguje jako prostředník mezi klientem a sousedy.

TABULKA 4.5 – Uspadněte přechod do bydlení osobám přicházejícím z institucí.

- **Spolupracujte s pracovníky institucí:** Zapojte pracovníky ve věznicích, azylových domech, dětských domovech a nemocnicích, s cílem identifikovat potenciální nájemce a zajistit jejich hladký přechod do bydlení po opuštění instituce. Využívejte znalosti pracovníků o klientech, abyste porozuměli jejich specifickým potřebám a usnadnili přenos důležitých informací a přechod do běžného bydlení. Využijte pomoci pracovníků neziskových organizací, které se věnují práci s vybranými cílovými skupinami.
- **Provádějte předběžnou přípravu:** Identifikujte potřeby osob v institucích, abyste mohli vytvořit individuální plán pro podporu v bydlení. Podpořte klienty v podávání žádosti o bydlení ještě během jejich pobytu v instituci, čímž urychlíte proces zabydlení a usnadníte návrat do společnosti.
- **Zajistěte mimořádnou finanční pomoc:** Zajistěte mimořádnou finanční podporu (např. mimořádnou okamžitou pomoc od ÚP, dary od nadací atp.) a spolupráci s úřady.
- **Organizujte trojstranné schůzky:** Zajišťujte schůzky mezi pracovníky institucí, poskytovateli podpory a klienty, které zvyšují efektivitu pomoci a posilují důvěru klientů v poskytovanou podporu.
- **Zajistěte podporu při opuštění instituce:** Seznamte nájemce s novým bydlením prostřednictvím fotografií a map. Nabídněte jim dopravu a doprovod při první návštěvě bytu a zvyšte tak jejich šanci na úspěšné zabydlení v novém bytě.

TABULKA 4.6 – Pořádejte případové konference s ÚP ČR.

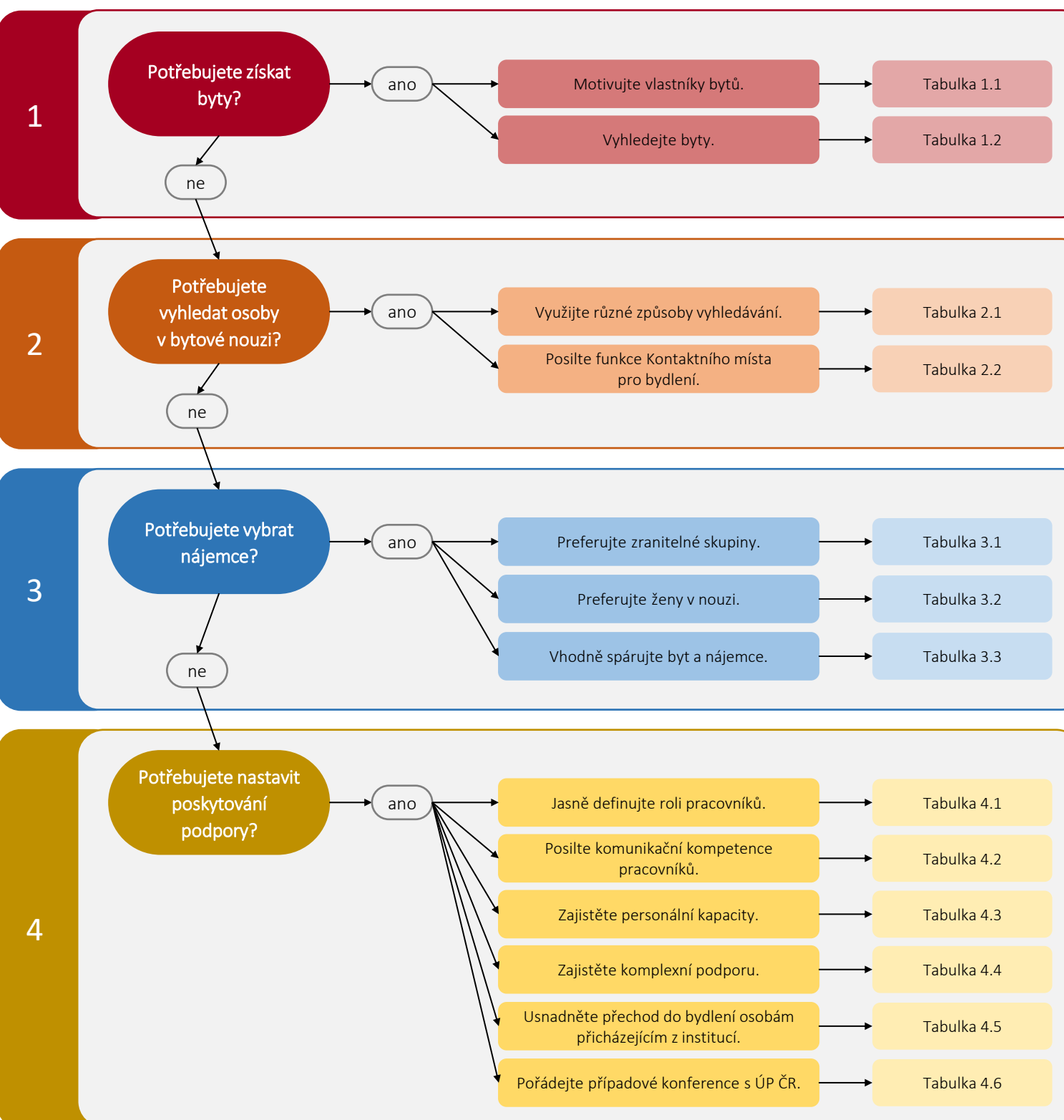
- **Iniciujte pravidelná setkání:** Setkání s ÚP ČR realizujte pravidelně s cílem projednat potřeby klienta a koordinovat kroky nezbytné pro jeho úspěšné zabydlení a udržení bydlení.
- **Zajistěte účast důležitých pracovníků:** Pro zajištění komplexní podpory zapojte zvláště vedoucího přímé podpory, klíčového pracovníka a dále zástupce ÚP ČR, včetně vedoucího oddělení hmotné nouze a referenta přiděleného klientovi.
- **Diskutujte konkrétní opatření:** Pracujte na řešení potřeb klienta komplexně. Řešte praktické kroky, jako je podání žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc na úhradu nákladů za byt nebo zajištění doplatku na bydlení.

VYBRANÉ NÁSTROJE PODPORY V BYDLENÍ I.

T A
Č R

Tento nástroj je určen pro sociální pracovníky při obcích poskytujících podporu v bydlení. Presentované nástroje představují výběr dobré praxe z Česka a zahraničí a je určen pro rozšíření škály současných postupů uplatňovaných v poskytování podpory v bydlení. Další postupy a jejich bližší charakteristiku viz srovnávací studie Bariéry a dobrá praxe v podpoře bydlení v ČR a Dobrá praxe v podpoře bydlení ve vybraných zemích, které jsou výsledkem projektu č. TITBMPSPV203.

Projekt č. TITBMPSPV203 s názvem Vyhodnocení účinnosti podpor poskytovaných v sociálním bydlení (asistence v bydlení, garance) a jejich udržitelnosti v systému sociálního bydlení je financován se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci Programu BETA2.



TABULKA 1.1 – Motivujte vlastníky bytů.

- **Poskytněte garance na určité časové období:** Nabídněte možnost úhrady případných nákladů vzniklých z neplacení nájmu nebo poškození majetku.
- **Navrhňte testovací období:** Nabídněte majitelům možnost vyzkoušet spolupráci formou zabydlení jednoho bytu na zkoušku.
- **Převezměte správu bytu:** Nabídněte zajištění kontroly spotřeby energií, stavu bytu a komunikace s nájemníky a správcem domu a ulehčení od provozních záležitostí.
- **Zdůrazněte stabilitu nájemníků:** Ukažte, že projekt přináší stabilní příjem a nájemníky, kteří nebudou často měnit bydlení. Poukažte na spolehlivé finanční řízení a minimalizaci rizika neplacení nájmu u osob s veřejným opatrovníkem.
- **Zdůrazněte zapojení veřejné správy do projektu:** Vysvětlíte výhody zapojení veřejného orgánu a zvýšte tak důvěru majitelů bytů.
- **Vytvořte podpůrné mechanismy:** Nabídněte pomoc při řešení případných problémů spojených s bydlením (včetně sousedských sporů), například prostřednictvím poradenských služeb či mediace mezi nájemníky a majiteli.
- **Apelujte na sociálním cítění:** Vysvětlíte majitelům bytů důležitost jejich role při poskytování dostupného bydlení a podpořte jejich společenskou odpovědnost.
- **Oslovte místního majitele:** Zaměřte se na majitele bydlící ve stejné lokalitě, kteří mohou mít větší zájem o udržení kvality života ve svém okolí.
- **Eliminujte předsudky vůči osobám s duševním onemocněním:** Ukažte, že s podporou vhodných služeb a péče mohou být tito nájemníci plnohodnotnou součástí společnosti a nepředstavují hrozbu pro okolí.
- **Přiblížte život osob po výkonu trestu:** Přiblížte tyto osoby vlastníkům bytů formou příběhu o jejich životní cestě, motivaci a touze po změně.
- **Podpořte osoby bez domova v péči o zevnějšek:** Pokud si to dané osoby přejí, zajistěte péči v nízkoprahových centrech, která mohou těmto lidem poskytnout hygienické služby, místo pro odpočinek a základní zázemí. Pomozte jim se lépe připravit na jednání s pronajímateli a zvýšit jejich šance na získání bydlení.

TABULKA 1.2 – Vyhledejte byty.

- **Zapojte specializovaného pracovníka:** Zapojte externího nebo interního pracovníka nebo pracovníka Kontaktního místa pro bydlení, který bude aktivně vyhledávat vhodné byty, doprovázet klienty na prohlídky a komunikovat s vlastníky bytů. Využijte sociálně realitního makléře a využijte jeho orientaci na trhu s byty, dovednosti ve vyhledávání bytů, vybudované kontakty a schopnost vyjednávat s vlastníky bytů.
- **Zapojte sociálně realitní agenturu:** Agentura zajistí byty a správu bytového fondu, pomůže propojit nájemníky, majitele bytů a poskytovatele sociálních služeb, bude spolupracovat s místními poskytovateli sociálních služeb, bude sledovat průběh nájemních vztahů a řešit vzniklé problémy, bude předcházet ztrátě bydlení standardizovanými postupy, bude zprostředkovávat mediaci mezi nájemníky a sousedy.
- **Využijte různá média:** Vytvořte elektronický formulář na webu, prostřednictvím kterého mohou vlastníci snadno nabídnout své byty pro sociální účely. Využijte také sociální sítě a místní média (tištěná i elektronická).
- **Zajistěte větší byty poskytnutím záruk osobám samostatně bydlícím ve velkém bytě:** Zaručte nájemcům bydlícím samostatně ve velkých bytech stabilní bydlení v menších bytech, které lépe odpovídá jejich potřebám, při současném nastavení pevně daných podmínek a ochrany bydlení (garance). Nabídněte podporu při stěhování, včetně praktické asistence a poradenství, poskytněte také sociální a finanční pomoc, která pokryje náklady na stěhování nebo vybavení nového bydlení.
- **Zjistěte potřeby majitelů bytů:** Realizujte průzkum poskytující informace o typech garancí motivujících vlastníky k pronájmu.

TABULKA 2.1 – Využijte různé způsoby vyhledávání.

- **Zajistěte Kontaktní místo pro bydlení:** Zřídte místo, kde se osoby v bytové nouzi mohou registrovat, získat informace a přístup k dalším službám ohledně bydlení.
- **Zmapujte osoby v bytové nouzi na území obce:** Realizujte tzv. registrační týden – mapování na území obce, jehož cílem je vyhledat v rámci možnosti co nejvíce osob žijících bez střechy nebo v bytové nouzi. Navažte spolupráci se zástupci obcí a organizací v regionu, identifikujte oblasti, v nichž se vyskytují osoby v bytové nouzi, a vytvořte mapu. Realizujte šetření formou rozhovorů s cílem získat informace o potřebách těchto osob a jejich zájmu o bydlení, využijte dotazník *Houser* (nástroj k mapování osob v bytové nouzi). Vyhodnoťte získané informace pro další plánování a implementaci opatření. Pokud nemáte pro realizaci personální kapacity, pověřte mapováním externí organizace.
- **Spolupracujte s organizacemi a institucemi:** Navazujte partnerství s organizacemi jako OSPOD a SAS, s terénními sociálními pracovníky nebo institucemi, odkud přicházejí potenciální nájemci (psychiatrické nemocnice, vězení, dětské domovy), využijte síť organizací a komunitních skupin pro koordinaci aktivit.
- **Realizujte informační kampaň:** Distribuuje informační letáky a zajistěte dostupné informační materiály v místech, kde se nachází větší množství osob v bytové nouzi. Využijte oficiální web, sociální sítě a místní tištěná a další média, abyste oslovili co nejširší cílovou skupinu. Pro účely registrace poskytněte zájemcům registrační elektronický formulář na webu, e-mail nebo telefon.

TABULKA 2.2 – Posilte funkce Kontaktního místa pro bydlení.

- **Nastavte Kontaktní místo pro bydlení pro plnění následujících úkolů:**
 - Důsledně analyzuje bytovou situaci ve městě a zjišťuje aktuální vývoj a potřeby bydlení.
 - Poskytuje podporu a informace osobám v bytové nouzi (získání bydlení) a osobám bytovou nouzí ohroženým (eliminace ztráty bydlení).
 - Pomáhá klientům v oblasti bydlení, energií a při řešení finančních otázek.
 - Aktivně spolupracuje se soukromými vlastníky bytů pro zajištění bytových jednotek a spravedlivých a transparentních nájemních vztahů.
- Efektivně řídí spolupráci mezi poskytovateli sociálních služeb a zajišťuje propojení pro lepší podporu klientů. Sleduje kvalitu a kapacitu podpůrných služeb v obci a okolí za účelem efektivního plánování a zajištění potřebné podpory. Zapojuje sociální pracovníky do širší sítě služeb pro posílení cílené intervence odpovídající potřebám klientů.
- Pravidelně získává zpětnou vazbu od klientů a partnerů pro přizpůsobení a zlepšení poskytovaných služeb.

TABULKA 3.1 – Preferujte zranitelné skupiny.

- **Identifikujte zranitelné skupiny:** Zjistěte, kdo patří mezi zranitelné osoby. Zohledněte, že bezdomovectví může být skryté, a poskytněte včasnou pomoc.
- **Eliminujte podmínku trvalého bydliště a vztahu k obci:** U zranitelných osob neuplatňujte požadavek trvalého pobytu či vztahu k obci jako podmínku pro přidělení bydlení. Osobám se zdravotním postižením umožněte volbu obce s lepší dostupností služeb, zdravotní péče a asistence.
- **Zohledněte vyšší zranitelnost při výběru:** Zvýhodněte zranitelné skupiny v rámci bodového systému nebo při samotném výběru osob do bydlení.
- **Zajistěte specializované pracovníky:** Zajistěte pracovníka, který bude rozumět problematice dané cílové skupině, který bude vnímán jako důvěryhodný a bude proškolen pro komunikaci s danou cílovou skupinou.
- **Vytvořte akční týmy pro řešení bezdomovectví:** Zajistěte pravidelnou spolupráci mezi zástupci samospráv a organizacemi zaměřenými na problematiku bezdomovectví. Koordinuje pravidelná setkání týmů pro řešení bezdomovectví s cílem poskytovat doporučení pro zabydlování a plánování dalších kroků.

TABULKA 3.2 – Preferujte ženy v nouzi.

- **Podpořte při výběru ženy v bytové nouzi:** Ženské bezdomovectví je spojeno s vyšším výskytem fyzického a sexuálního násilí. Služby pro bezdomovce jsou často uzpůsobené mužům. Ženy jsou častěji také oběťmi domácího násilí. Zohledněte proto vyšší zranitelnost žen v rámci bodového systému nebo při úvahách nad výběrem osob do bydlení.
- **Zajistěte specializovaného pracovníka:** Zajistěte pracovníka, který bude rozumět problematice ženského bezdomovectví, bude ženami v nouzi hodnocen jako důvěryhodný a bude mít kompetence pro komunikaci s touto cílovou skupinou a oběťmi násilí.
- **Zaměřte se na specifické potřeby:** Zajistěte ženám pocit emocionální i fyzické bezpečnosti při výběru bytu. Pomozte jim při uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů. Pracujte s oběťmi i pachateli domácího násilí.

TABULKA 3.3 – Vhodně spárujte byt a nájemce.

- **Párujte potenciálního nájemce s bytem:** Zohledněte preference a charakteristiky nájemce, požadavky vlastníka a specifika lokality, abyste dosáhli vhodného propojení a zvýšili šanci na dlouhodobé udržení bydlení.
- **Řiďte se vztahem k obci:** Podpořte osoby v získání bydlení a u všech zájemců odstraňte podmínku trvalého bydliště.
- **Analyzujte byty a jejich umístění:** Zohledněte klíčové parametry bytu jako velikost, dispozice, stav, umístění v patře, lokalitu a charakteristiku sousedů, neboť jsou předpokladem pro vhodné párování. Věnujte pozornost rizikům lokality a identifikujte faktory, které mohou negativně ovlivnit bydlení, jako jsou rizikové sociální vazby, místa spojená s traumatem klienta či charakteristiky rezidentů neodpovídající potřebám nájemce.
- **Přizpůsobte výběr lokality specifickým potřebám cílových skupin:**
 - **Osoby vystavené domácímu násilí:** Vyhněte se lokalitám, kde se pohybuje osoba, která násilí působila.
 - **Osoby s tělesným postižením:** Zajistěte bezbariérové byty, byty uzpůsobené potřebám daných osob, byty s výtahem pro osoby se sníženou mobilitou apod.
 - **Osoby závislé na návykových látkách:** Nevybírejte místa spojená s drogovou minulostí osob, mohou zvyšovat riziko relapsu.
 - **Osoby s duševním onemocněním:** Nevybírejte místa spojená s traumatem, sníženou bezpečností nebo subjektivně vnímaným nebezpečím.
 - **Senioři:** Zvažte hlučnost, dopravní obslužnost, dostupnost lékařských zařízení, komunitních center a obchodů.
 - **Rodiny a samoživitelé s dětmi:** Vyhněte se lokalitám a domům s vyšším výskytem seniorů. Vyhledejte lokality s dostupností školních zařízení, dětských hřišť a parků.

TABULKA 4.1 – Jasně definujte roli pracovníků.

- **Oddělte podpůrnou a kontrolní roli:** Rozdělte odpovědnost mezi pracovníky tak, aby byla jasně oddělena a definována kontrolní a podpůrná funkce, což zefektivní poskytování podpory. Osoba zajišťující kontrolní funkci může mít na starosti následující agendu:
 - komunikace se správcí, resp. vlastníky bytu, s nájemcem, s pracovníky poskytujícími podporu v bydlení;
 - zjištění podmínek pronájmu bytu a prohlídka bytu;
- monitoring placení nájmu a informování o vzniku dluhu na nákladech na bydlení;
- monitoring stavu bytu a informování o škodách způsobených nájemcem;
- požadování hrazení škod na vybavení bytu a majetku od nájemce;
- ukončování bydlení, výpovědi z nájmu;
- zajištění plnění garancí pro vlastníky.

TABULKA 4.2 – Posilte komunikační kompetence pracovníků.

- **Navazte podpůrný vztah s nájemcem:** Dlouhodobý vztah mezi pracovníkem a nájemcem, který je založený na důvěře a ve kterém se nájemce otevře a sdílí své problémy, je klíčem pro úspěšné poskytování podpory v bydlení.
- **Vedte s nájemcem motivační rozhovory:** V rámci těchto rozhovorů klient sám identifikuje svoje potřeby a možnosti změny. Svoji další aktivitu pak vnímá jako své rozhodnutí, za které může přijmout zodpovědnost. Pozitivní výsledky pak může připsat svojí činnosti, což zvyšuje jeho motivaci. Tento přístup zvyšuje kompetence klienta, který přebírá vedení svého života. V případech potřeby proškolte pracovníky ve vedení motivačních rozhovorů.
- **Vzdělávejte pracovníky pracující s menšinovými etniky:** Školte pracovníky, aby byli schopni rozpoznat a adekvátně reagovat na rasistické chování nebo předsudky. Zahrňte školení na identifikaci rasistických motivů v různých situacích, například při stížnostech na antisociální chování s rasistickým podtextem. Vzdělávejte pracovníky v tom, jak může být určité chování nebo postoje vnímány jako rasistické, a podporujte dialog vedoucí ke změně chování. Pomozte pracovníkům identifikovat rasistické podtóny při jejich rozhovorech s nájemníky, například v otázkách týkajících se budoucích sousedů.