



Případová studie – „Komparace podmínek, kritérií, délky podpory v bydlení (asistence v bydlení, garance) ve vybraných zemích EU/světa a ČR“

1. ČÁST

2024

Konečný uživatel výsledků: **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2

Název projektu: Vyhodnocení účinnosti podpor poskytovaných v sociálním bydlení (asistence v bydlení, garance) a jejich udržitelnosti v systému sociálního bydlení

Číslo projektu: TITBMPSV203

Řešitel projektu: INESAN, s.r.o., Sokolovská 351/25, 186 00 Praha 8

Doba řešení: 1. 10. 2023 – 31. 12. 2024

Důvěrnost a dostupnost: veřejně přístupný

Informace o autorském týmu:

Mgr. Hana Gruntová Kolingerová, Mgr. Petra Ponocná, Ph.D.,

Mgr. Kateřina Rohanová, Ing. Mgr. Jiří Remr, Ph.D., MBA

**Další informace o projektu:**

Cílem výzkumného projektu byla komparace praxe v poskytování podporovaného bydlení ve vybraných zemích a její srovnání s praxí uplatňovanou v Česku. Hlavním cílem pak bylo identifikovat osvědčené postupy, které by mohly být přeneseny a aplikovány v českém kontextu.

V případě všech zemí bylo popsáno legislativní ukotvení, systémové nastavení, financování, cílové skupiny a formy poskytování podpory v bydlení. Za tímto účelem byla realizována rešerše relevantních dokumentů a realizovány kvalitativní rozhovory s experty působícími v oblasti podporovaného bydlení v Česku a ve vybraných zemích (Finsko, Francie, Irsko, Slovinsko a Wales).

Výzkumný projekt má tyto výstupy:

- Případová studie – „Komparace podmínek, kritérií, délky podpory v bydlení (asistence v bydlení, garance) ve vybraných zemích EU/světa a ČR“, 1. část: Obsahuje detailní popis praxe v ČR, který byl vytvořen na základě analýzy dokumentů a kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů s experty v dané oblasti. Studie byla základem pro tvorbu malého rozhodovacího stromu určeného sociálním pracovníkům při obcích. Studie tvoří samostatný výstup.
- Případová studie – „Komparace podmínek, kritérií, délky podpory v bydlení (asistence v bydlení, garance) ve vybraných zemích EU/světa a ČR“, 2. část: Obsahuje případové studie praxe v oblasti podpory bydlení ve vybraných zemích (Finsko, Francie, Irsko, Slovinsko a Wales) a jejich komparaci s ČR, vypracované na základě analýzy dokumentů a kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů s experty v dané oblasti. Studie byla základem pro tvorbu velkého a malého rozhodovacího stromu.
- Variantní studie – „Rozhodovací strom/model dilemat 1“: Studie je ve dvou variantách – velký a malý rozhodovací strom. Velký rozhodovací strom obsahuje přístupy a nástroje představující inspirativní výběr „dobré praxe“ v podpoře bydlení v zahraničí (Finsko, Francie, Irsko, Slovinsko a Wales). Z pestré škály přístupů a nástrojů byly z každé sledované země vybrány ty, které byly konceptuálně nejucelenější. Účelem nástroje je prohloubení diskuze a případná adaptace a implementace klíčových principů v rámci Česka. Nástroj je určen odborné veřejnosti, zainteresované v oblasti podpory bydlení a expertům nastavujícím systém podporovaného bydlení. Malý rozhodovací strom obsahuje výběr osvědčené praxe z Česka i zahraničí a jeho účelem je rozšíření škály současných postupů uplatňovaných v poskytování podpory v bydlení. Nástroj je určen sociálním pracovníkům při obcích poskytujících podporu v bydlení.

Citační vzor: Gruntová Kolingerová, H., Ponocná, P., Rohanová, K., Remr, J. *Případová studie – „Komparace podmínek, kritérií, délky podpory v bydlení (asistence v bydlení, garance) ve vybraných zemích EU/světa a ČR“. 1. část.* Praha: INESAN, 2024.

Program veřejných zakázek v aplikovaném výzkumu a inovacích pro potřeby státní správy BETA2 byl schválen usnesením vlády České republiky č. 278 ze dne 30. 3. 2016 a je zaměřen na podporu aplikovaného výzkumu a inovací pro potřeby orgánů státní správy. Poskytovatelem finančních prostředků je Technologická agentura ČR.

OBSAH

1.	ÚVOD	6
1.1	Cíl výzkumného projektu	6
1.2	Výstupy výzkumného projektu	6
1.3	Vymezení předmětu zkoumání.....	6
2.	METODOLOGIE.....	8
2.1	Přístup k řešení.....	8
2.2	Metody sběru dat.....	8
2.2.1	Desk research	8
2.2.2	Polostrukturované rozhovory.....	9
3.	SYSTÉM PODPORY BYDLENÍ V ČR	15
3.1	Nastavení politiky	15
3.2	Financování	15
3.3	Formy podpory bydlení	17
3.3.1	Sociální bydlení.....	17
3.3.2	Standardní bydlení s podporou	19
3.4	Poskytovatelé podpory v bydlení.....	23
3.5	Cílové skupiny.....	24
3.5.1	Prioritní cílové skupiny.....	24
3.5.2	Výběr osob do podporovaného bydlení	26
3.6	Způsoby ukončování podpory bydlení.....	27
3.6.1	Ukončování podpory.....	27
3.6.2	Potřeba trvalé podpory.....	28
3.7	Aktuální problémy v oblasti poskytování podpory v bydlení	29
4.	VÝSLEDKY KVALITATIVNÍ ANALÝZY	30
4.1	Vstup do bydlení s podporou	30
4.1.1	Zajištění bytů pro osoby v bytové nouzi	30
4.1.2	Vyhledávání osob v bytové nouzi.....	33
4.1.3	Výběr osob do bydlení s podporou	37
4.1.4	Parametry bydlení s podporou.....	51
4.2	Organizace poskytování podpory v bydlení.....	54
4.2.1	Personální zajištění podpory v bydlení	55
4.2.2	Spolupráce s klíčovými aktéry	62
4.2.3	Spolupráce s vlastníky, resp. správci bytů	66
4.3	Poskytování podpory v bydlení.....	69
4.3.1	Spolupráce s nájemci	70
4.3.2	Podpora před vstupem do bydlení.....	75
4.3.3	Podpora při zabydlování	76
4.3.4	Podpora v průběhu bydlení	83
4.4	Ukončování podpory v bydlení.....	100
4.4.1	Ztráta bydlení	102
4.4.2	Udržení bydlení	105
4.4.3	Potřeba trvalé podpory v bydlení.....	107
5.	ZÁVĚRY	109
6.	POUŽITÉ ZDROJE	112
6.1	Metodologie	112
6.2	Legislativní dokumenty.....	112
6.3	Koncepční dokumenty, dokumenty veřejné správy, Metodiky a pravidla	112
6.4	Odborné studie, výstupy evaluačních šetření a statistiky.....	114
7.	PŘÍLOHY	115

7.1	Příloha 1: Scénáře rozhovorů	115
7.2	Příloha 2: Přepisy rozhovorů	128

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Cílové skupiny, kterým pomůže nový zákon o podpoře bydlení	25
--	----

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Polostrukturované rozhovory – skladba respondentů	12
--	----

SEZNAM SCHÉMAT

Schéma 1: Rozdíl mezi Housing Ready a Housing First	19
Schéma 2: Formy spolupráce s vlastníky bytů	21
Schéma 3: Proces poskytování bydlení s podporou	30
Schéma 4: Způsoby zajištění bytů pro bydlení s podporou	30
Schéma 5: Modely poskytování podpory v bydlení	55
Schéma 6: Situace nájemců vzhledem k poskytování podpory v bydlení a bydlení s podporou	101

SEZNAM ZKRATEK

ANNO	Asociace nestátních neziskových organizací České republiky
CS	cílová skupina
CTI	Critical time intervention
ČR	Česká republika
EBRD	Evropská banka pro obnovu a rozvoj
EIB	Evropská investiční banka
EU	Evropská unie
HF	Housing First
HL	Housing Led
IPR	Institut plánování a rozvoje hlavního města Prahy
IROP	Integrovaný regionální operační program
KCB	Kontaktní centrum pro bydlení
KMB	Kontaktní místo pro bydlení
LDN	léčebna dlouhodobě nemocných
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
NKC	Národní kontaktní centrum sociálního bydlení
NNO	nestátní nezisková organizace
NRB	Národní rozvojová banka
OPZ	Operační program Zaměstnanost
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
R	respondent
SAS	sociálně aktivizační služba
SFRB	Státní fond podpory bydlení
SFRI	Státní fond podpory investic
SVJ	Společenství vlastníků jednotek
ÚP ČR	Úřad práce ČR

1. ÚVOD

1.1 CÍL VÝZKUMNÉHO PROJEKTU

Cílem výzkumného projektu byla komparace praxe v oblasti podporovaného bydlení ve vybraných zemích a její srovnání s praxí v České republice. V případě všech zemí bylo popsáno legislativní ukotvení, systémové nastavení, financování, cílové skupiny a způsob poskytování podpory v bydlení. Hlavním cílem bylo identifikovat osvědčené postupy, které by mohly být přeneseny a aplikovány v českém kontextu.

Zde předložená případová studie české praxe se zaměřila na identifikaci bariér a dobré praxe v oblasti podporovaného bydlení, se zvláštním ohledem na oblast poskytování podpory v bydlení, resp. asistence. Studie je založena na analýze dat, která byla sebrána pomocí kvalitativních metod. Konkrétně se jednalo o *desk research*, který zahrnoval analýzu českých zdrojů, legislativních a evaluačních dokumentů, odborných studií a statistik, a dále polostrukturované rozhovory s klíčovými aktéry, jako jsou poskytovatelé bydlení s podporou a poskytovatelé podpory v bydlení (asistence), zástupci obcí a vlastníků bytů. Výsledky této studie byly využity pro komparaci přístupů uplatňovaných v zahraničí (viz komparativní studie) a dále také pro návrh nástroje, který je určen pro sociální pracovníky působící při obcích.

1.2 VÝSTUPY VÝZKUMNÉHO PROJEKTU

Výzkumný projekt má tyto výstupy:

- Případová studie – „Komparace podmínek, kritérií, délky podpory v bydlení (asistence v bydlení, garance) ve vybraných zemích EU/světě a ČR“, 1. část: Obsahuje detailní popis praxe v ČR, který byl vytvořen na základě analýzy dokumentů a kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů s experty v dané oblasti. Studie byla základem pro tvorbu malého rozhodovacího stromu určeného sociálním pracovníkům při obcích. Studie tvoří samostatný výstup.
- Případová studie – „Komparace podmínek, kritérií, délky podpory v bydlení (asistence v bydlení, garance) ve vybraných zemích EU/světě a ČR“, 2. část: Obsahuje případové studie praxe v oblasti podpory bydlení ve vybraných zemích (Finsko, Francie, Irsko, Slovinsko a Wales) a jejich komparaci s ČR, vypracované na základě analýzy dokumentů a kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů s experty v dané oblasti. Studie byla základem pro tvorbu velkého a malého rozhodovacího stromu.
- Variantní studie – „Rozhodovací strom/model dilemat 1“: Studie je ve dvou variantách – velký a malý rozhodovací strom. Velký rozhodovací strom obsahuje přístupy a nástroje představující inspirativní výběr „dobré praxe“ v podpoře bydlení v zahraničí (Finsko, Francie, Irsko, Slovinsko a Wales). Z pestré škály přístupů a nástrojů byly z každé sledované země vybrány ty, které byly konceptuálně nejucelenější. Účelem nástroje je prohloubení diskuze a případná adaptace a implementace klíčových principů v rámci Česka. Nástroj je určen odborné veřejnosti, zainteresované v oblasti podpory bydlení a expertům nastavujícím systém podporovaného bydlení. Malý rozhodovací strom obsahuje výběr osvědčené praxe z Česka i zahraničí a jeho účelem je rozšíření škály současných postupů uplatňovaných v poskytování podpory v bydlení. Nástroj je určen sociálním pracovníkům při obcích poskytujících podporu v bydlení.

1.3 VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ZKOUMÁNÍ

Předmětem zkoumání byla praxe v oblasti **podpory bydlení ve standardních bytech**. Tato oblast není z konceptuálního hlediska zcela jasně ukotvena, což se projevuje jak v rovině teoretické, tak především v rovině praktické, která zde byla předmětem výzkumu. Tato studie byla navíc realizována v době významných konceptuálních a legislativních změn. Zde sledovaná oblast byla tradičně označována jako „**sociální bydlení**“, v poslední době lze však zaznamenat odklon od toho pojmenování. Současný návrh zákona,¹ který představuje

¹ Sněmovní tisk 729/0 VI.n.z. o podpoře bydlení – EU. Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna. Online. Návrh zákona, schválen vládou 12.

vyústění dlouhodobé snahy o přijetí zákona o sociálním bydlení, hovoří o „**podpoře bydlení**“ a „**podporovaném obecním bydlení**“.

Vzhledem k aktuálnímu terminologickému posunu v dané oblasti používáme pro označení předmětu výzkumu pojem „**podporované bydlení**“, případně „**bydlení s podporou**“. Dílčí výzkumný záměr se pak zaměřil na poskytování „**podpory v bydlení**“, jakožto formy sociální práce zaměřené na vedení klientů v podporovaném bydlení směřující k udržení bydlení nebo poskytování asistence v bydlení, jak ji také vymezuje nově přijatý zákon. Jednotlivé pojmy jsou pak blíže vymezeny v následujících kapitolách popisujících systém podporovaného bydlení v ČR.

06. 2024. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=9&CT=729&CT1=0>. [cit. 2024-11-22]. (Dále jen *Návrh zákona o podpoře bydlení*.)

2. METODOLOGIE

2.1 PŘÍSTUP K ŘEŠENÍ

Jako rámcový přístup k řešení byla zvolena metoda případové studie. Případová studie představuje detailní studium jednoho či několika málo případů za účelem porozumění procesům a dopadům. Jedná se o kvalitativní metodu, která zkoumá fenomény do jejich hloubky a v jejich skutečném kontextu, což umožňuje důsledné porozumění zkoumanému problému.² V rámci případové studie lze využívat širokou škálu dat a smíšený design.³ Metodu lze dobře využít pro identifikaci různých typů případů, rozsáhlejších výsledků je možné dosáhnout komparací jednotlivých typů. Vzhledem ke kvalitativní povaze a zaměření na detail není možné zjištěné závěry generalizovat na celou populaci.⁴

V kontextu tohoto výzkumu je jednotkou analýzy (případem) model či způsob realizace praxe v oblasti **poskytování podpory v bydlení v ČR**. Předmětem šetření byla **praxe v oblasti poskytování či zajišťování bydlení s podporou** (zahrnuje poskytování bydlení s ručením, poskytování podnájemního bydlení a podporovaného obecního bydlení) a **podpory v bydlení** (zahrnuje poskytování asistence v bydlení sociálními pracovníky nebo pracovníky v sociálních službách) v rámci ČR.

2.2 METODY SBĚRU DAT

Pro řešení byla využita kombinace výzkumných metod. Jedná se o následující:

- desk research,
- kvalitativní polostrukturované rozhovory.

2.2.1 DESK RESEARCH

Popis metody

Desk research představuje vyhledání, sesbírání, zpracování a vyhodnocení existujících dat. Zásadní výhodou této metody je získání velkého množství informací ze stávajících informačních pramenů, což umožňuje eliminovat riziko sběru již dostupných údajů a věnovat větší úsilí na jejich ověření, doplnění a další elaboraci. Metoda dále umožňuje získat základní přehled a informace potřebné pro efektivnější plánování a realizaci primárního výzkumu, a tak informovaně připravit následné etapy řešení, včetně upřesnění obsahu nástrojů pro sběr dat (tj. specifikace scénáře polostrukturovaných rozhovorů). Mezi další výhody patří nízké náklady a větší rychlost při opatřování, analýze a interpretaci dat a dostupnost dat oproti terénnímu šetření.

Otázkou může být kvalita a spolehlivost sekundárních dat, která se může lišit v závislosti na zdroji a metodice původního sběru. Dostupné informace často neodpovídají zcela specifickým potřebám nebo výzkumným otázkám, přičemž výzkumník nemá kontrolu nad tím, jak byla data původně získána – to může ovlivnit jejich relevantnost i použitelnost. Data mohou pocházet z různých zdrojů a být shromážděna pomocí odlišných metodik, což ztěžuje jejich sjednocení a srovnávací analýzu. Sekundární data bývají také méně detailní než data z primárního výzkumu, protože nejsou sbírána s ohledem na konkrétní výzkumné cíle. Navíc zde existuje riziko zkreslení či ovlivnění původním záměrem nebo interpretací autorů původního výzkumu.

² HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 437 stran. ISBN 978-80-262-0982-9.

³ STAKE, Robert E. *The art of case study research*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1995. 173 s. ISBN 0-8039-5767-X. YIN, Robert K. *Case study research: design and methods*. 5. vyd. Svazek Applied social research methods series. Los Angeles: Sage, 2009. 219 s. ISBN 978-1-4129-6099-1.

⁴ CHRASTINA, Jan. *Případová studie – metoda kvalitativní výzkumné strategie a designování výzkumu = Case study – a method of qualitative research strategy and research design*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2019. 287 stran. Monografie. ISBN 978-80-244-5373-6.

Předmět šetření

Předmětem šetření je česká praxe v oblasti bydlení s podporou a podpory v bydlení. Sledovány byly následující oblasti:

- základní parametry bydlení s podporou,
- legislativní, konceptuální a koncepční ukotvení bydlení s podporou,
- metodická podpora v oblasti bydlení s podporou,
- dosažená zjištění v oblasti poskytování asistence v bydlení s podporou.

Zdroje dat

Při realizaci projektu byla provedena rešerše následujících typů dokumentů týkajících se praxe v ČR a dále pěti vybraných cizích zemí:

- právní předpisy a normy (zákony aj.), prováděcí předpisy upravující segment bydlení s podporou v ČR;
- koncepční dokumenty a dokumenty veřejné správy a organizací zaměřených na poskytování bydlení s podporou;
- metodiky a pravidla upravující segment bydlení s podporou v ČR;
- evaluační výstupy projektu Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend;
- výstupy evaluačních šetření tematicky zaměřených na oblast podpory v bydlení a její udržitelnosti u sociálního/dostupného bydlení;
- relevantní odborné studie a statistické údaje.

Postup realizace šetření

Pro účely analýzy byl vytvořen záznamový rešeršní arch pro systematické provedení rešerše tak, aby výsledky zapojených pracovníků byly porovnatelné. Arch obsahoval seznam kategorií (hledaných témat a informací), sekce pro záznam informací z rešerše dokumentů a sekci pro vytvoření seznamu relevantních a dále použitých zdrojů a dokumentů. Rešerše byla realizována průběžně, a to již od fáze konceptualizace, kdy byly definovány základní pojmy a jejich vztahy, klíčová témata a dále detailizován předmět šetření. Dílčí rešerše byla zaměřená na typologii osob podpořených sociálním bydlením (samoživitelky a samoživitelé, senioři, rodiny s dětmi, osoby nacházející se v situacích definovaných v ETHOS, osoby po výkonu trestu, osoby zdravotně postižené, osoby opouštějící instituce, oběti domácího násilí, ohrožené domácnosti s dětmi nebo osoby v pěstounské péči apod.). Zjištění z rešerše byla využita také pro návrh scénářů polostrukturovaných rozhovorů s aktéry v ČR.

2.2.2 POLOSTRUKTUROVANÉ ROZHOVORY

Popis metody

Polostrukturovaný rozhovor je kvalitativní metodou sběru dat spočívající ve vedení rozhovoru podle scénáře, který obsahuje předem připravené otázky či podněty k diskusi. Polostrukturované rozhovory jsou flexibilnější a volnější než strukturované, ale jsou organizovanější a systematictější než nestrukturované rozhovory.⁵ Při polostrukturovaných rozhovorech se používají otevřené a teoreticky odvozené otázky. Cílem rozhovoru je rekonstrukce předmětu výzkumu ze subjektivní perspektivy jednotlivých respondentů a získání souhrnu jejich zkušeností. Ačkoliv celkové zaměření jednotlivých rozhovorů sleduje cíl definovaný na začátku, jsou jednotlivým

⁵ WILDEMUTH, B. M. *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2009. ISBN 9781591585039.

respondentům poskytnuty příležitosti ke sdílení svých zkušeností. Výhoda této metody spočívá právě v její konverzační povaze, která tazateli umožňuje zohledňovat a vnímat individuální rozdíly a změny situace.⁶ Metoda poskytuje vysokou flexibilitu během sběru dat, neboť znění otázek i jejich pořadí lze během interview přizpůsobovat konkrétním podmínkám. Lze také doplňovat dodatečné otázky, které se z hlediska zkoumaného jevu ukážou jako významné.

Omezením této metody je, že takto získané informace jsou nepřímé a zprostředkované informantem. Je třeba mít na paměti, že jsou podávány ze subjektivní perspektivy a mohou být ovlivněny paměťovými limity, aktuálním psychickým nastavením či situací informanta. Ke zkreslení může navíc přispět i samotná přítomnost výzkumníka.⁷

Předmět šetření

Sledovány byly následující oblasti poskytování bydlení s podporou a podpory v bydlení:

- Vstup do bydlení s podporou
 - Zajištění bytů pro osoby v bytové nouzi
 - Vyhledávání osob v bytové nouzi
 - Výběr osob do bydlení s podporou
 - Parametry bydlení s podporou
- Organizace poskytování podpory v bydlení
 - Personální zajištění bydlení s podporou
 - Spolupráce s klíčovými aktéry
 - Spolupráce s vlastníky/správcí bytů
- Poskytování podpory v bydlení
 - Komunikace s nájemci
 - Podpora před vstupem do bydlení
 - Podpora při zabydlování
 - Podpora v průběhu bydlení
 - Přehodnocení situace nájemce vzhledem k podpoře v bydlení
- Udržení bydlení
 - Ztráta bydlení
 - Udržení bydlení
 - Potřeba trvalé podpory v bydlení

Zdroje dat

Výběr vhodných respondentů pro polostrukturované rozhovory provedl tým řešitele částečně ve spolupráci se zadávajícím resortem. Rozhovory byly vedeny s poskytovateli podpory poskytované ve standardním bydlení. V jednom případě byl realizován rozhovor s osobou vedoucí azylový dům, kdy byl rozhovor zaměřen na zkušenosti s osobami opouštějícími azylové domy a na spolupráci s dalšími aktéry a institucemi při poskytování podpory při přechodu do vlastního plnohodnotného bydlení. Vzorek respondentů pro polostrukturované rozhovory byl sestaven podle následujících kritérií:

- Realizace projektu v rámci OPZ:
 - realizátoři projektů v rámci OPZ,
 - subjekty poskytující podporu mimo rámec OPZ.

⁶ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. 407 s. ISBN 978-80-262-0219-6.

⁷ Tamtéž.

- Status subjektu poskytujícího podporu:
 - subjekty veřejné správy (především obce),
 - nestátní neziskové organizace (NNO).
- Role respondenta v organizaci:
 - osoby na úrovni managementu:
 - vedoucí pracovníci sociálních odborů;
 - vedení obce;
 - vedení NNO;
 - projektoví vedoucí;
 - jiné osoby mající vhléd do celkového fungování poskytování podpory v bydlení.
 - osoby vykonávající nebo metodicky vedoucí přímou práci s klienty (pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, metodici, *case manageři*);
 - osoby mající vhléd do potřeb a bariér vlastníků nebo správců bytů (zaměstnanci sociálně realitních agentur, pracovníci mající zkušenosti s bytovými odbory, bytoví specialisté, sociálně realitní makléři apod.).
- Cílová skupina, na níž se subjekt poskytující podporu zaměřuje:
 - osoby dlouhodobě bez domova;
 - osoby s duševním či fyzickým onemocněním, specificky pak osoby závislé na návykových látkách;
 - rodiny nebo samoživitelé s dětmi;
 - mladí lidé po odchodu z institucionální či pěstounské péče;
 - osoby opouštějící výkonu trestu;
 - osoby pocházející z Ukrajiny;
 - senioři;
 - oběti domácího násilí.

Vybírání byli respondenti, kteří mají zkušenosti z praxe a jsou ochotni sdílet své zkušenosti a postoje. Část respondentů pak byla vybrána podle zaměření na vybrané cílové skupiny. Vybrané cílové skupiny byly identifikovány na základě řešerše organizací poskytujících podporu v bydlení v rámci ČR a dále konzultovány se zástupci MPSV. Celkem bylo realizováno 41 polostrukturovaných rozhovorů. Struktura vzorku byla následující:

- Podle typu organizace:
 - 25 respondentů z NNO,
 - 16 respondentů z veřejné správy,
- Podle realizace projektů v rámci OPZ:
 - 30 respondentů z organizací realizujících projekt v rámci OPZ,
 - 11 respondentů z organizací nerealizujících projekt v rámci OPZ.
- Podle role respondenta:
 - 26 vedoucích pracovníků,⁸
 - 11 pracovníků přímé péče,
 - 4 zástupci vlastníků.

Rozhovory byly realizovány v době od 15. 3. do 7. 6. 2024. Délka rozhovorů se pohybovala v rozmezí od 41 minut do 1 hodiny 57 minut. Skladbu respondentů znázorňuje následující tabulka.

⁸ Někteří vedoucí pracovníci vykonávali také přímou péči.

Tabulka 1: Polostrukturované rozhovory – skladba respondentů

KÓD	ORGANIZACE	ZAMĚŘENÍ ČINNOSTI ORGANIZACE ⁹	POPIS POZICE RESPONDENTA V ORGANIZACI	DATUM REALIZACE ROZHOVORU	DÉLKA ROZHOVORU
R1	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby po výkonu trestu; byty v obecním i soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	klíčová pracovnice pro bydlení	19.3.	1:28
R2	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HL, rozdělení CS na skupinu s intenzivní podporou a s nižší podporou; byty v obecním vlastnictví (fond sociálních bytů); realizátor projektu v rámci OPZ	vedoucí oddělení sociální pomoci při sociálním odboru	21.3.	1:25
R3	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby bez domova s potřebou komplexní podpory, ¹⁰ byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	vedoucí přímé podpory	21.3.	1:40
R4	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby opouštějící výkon trestu a další marginalizované skupiny; byty v obecním i soukromém vlastnictví (velcí vlastníci); realizátor projektu v rámci OPZ	vedoucí poradenství pro klienty, garantka programů ve věznicích	22.3.	1:26
R5	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby bez domova s potřebou komplexní podpory; byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	ředitel organizace	22.3.	0:57
R6	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HL, rodiny s dětmi; větší byty v obecním vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	vedoucí projektu bydlení s podporou	15.3.	1:50
R7	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby s potřebou komplexní podpory; byty v soukromém vlastnictví ve spolupráci se sociálně realitní agenturou; realizátor projektu v rámci OPZ	vedoucí týmu přímé podpory	15.3.	1:13
R8	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HL, převážně romské rodiny s dětmi; byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	pracovnice přímé podpory	22.3.	1:24
R9	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HL, široká CS; byty v obecním vlastnictví	vedoucí oddělení podpory bydlení při odboru sociálních věcí	18.3.	1:29
R10	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HF, široká CS; byty v drtivé většině v obecním vlastnictví, v jednotkách také v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	koordinátor programu bydlení s podporou, analytik a metodik	18.3.	1:01
R11	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HL, převážně romské rodiny s dětmi; byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	pracovnice přímé podpory	21.3.	0:41
R12	Obec, poskytovatel bydlení s podporou	HL (dříve HF), byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s NNO poskytující podporu v bydlení	koordinátor programu bydlení s podporou a sociálně realitní zprostředkovatel	25.3.	1:18
R13	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HF; nejohroženější kategorie osob bez střechy a bez bytu: osoby bez bydlení, z ubytoven, azylových domů a nocleháren; byty v obecním (ve správě městských obvodů) i soukromém vlastnictví (včetně velkého vlastníka); realizátor projektu v rámci OPZ	koordinátor programu sociálního bydlení	21.3.	1:28
R14	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HF; nejohroženější kategorie osob bez střechy a bez bytu: osoby bez bydlení, z ubytoven, azylových domů a nocleháren; byty v obecním (ve správě městských obvodů) i soukromém vlastnictví (včetně velkého vlastníka); realizátor projektu v rámci OPZ	koordinátorka přímé podpory a sociální pracovnice	26.3.	1:29
R15	Obec, poskytovatel bydlení s podporou	HL (dříve HF), široká CS; byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s NNO poskytující podporu v bydlení	projektová manažerka na odboru sociálních věcí	26.3.	0:58
R16	Obec, poskytovatel podpory v bydlení	HL, (dříve HF), široká CS; byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s NNO poskytující podporu v bydlení	pracovník KMB	26.3.	1:22
R17	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	romské a ukrajinské rodiny s dětmi matky samoživitelky; byty v soukromém vlastnictví	pracovnice přímé podpory	26.3.	1:41
R18	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, široká CS; byty v soukromém vlastnictví, realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s obcí	vedoucí služby	27.3.	0:59
R19	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, široká CS; byty v soukromém vlastnictví, realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s obcí	koordinátorka projektu	28.3.	1:26

⁹ Ohledně vlastnictví bytů (byty v obecním i soukromém vlastnictví) a realizace projektů v rámci OPZ se jedná o situaci platnou k datu realizace rozhovoru.

¹⁰ Viz osoby s potřebou komplexní podpory.

R20	NNO, poskytovatel bydlení s podporou	sociálně realitní agentura zajišťující byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	koordinátor projektu zaměřeného na podporu v bydlení	26.3.	1:27
R21a	kraj, poskytovatel podpory v bydlení	široká CS; byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s NNO poskytující podporu v bydlení	vedoucí oddělení rozvoje sociálních služeb na odboru sociálních věcí	12.4.	1:11
R21b	kraj, poskytovatel podpory v bydlení	široká CS; byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s NNO poskytující podporu v bydlení	specialistka pro bydlení	12.4.	1:11
R22	Obec, poskytovatel podpory v bydlení	HF, široká CS; byty v obecním vlastnictví obecní byty ve spolupráci s NNO poskytující podporu v bydlení	bývalý vedoucí sociálního odboru, zastupitel obce	9.4.	1:57
R23	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HL, rozdělení CS na skupinu s intenzivní podporou a s nižší podporou; byty v obecním vlastnictví (fond sociálních bytů); realizátor projektu v rámci OPZ	sociální pracovník vykonávající přímou práci	11.4.	0:50
R24	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby s duševním onemocněním a závislostmi; byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	vedoucí přímé podpory a metodička	16.4.	1:21
R25	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HL, osamělé osoby s dětmi; byty v obecním vlastnictví	vedoucí odboru sociálních věcí	15.4.	0:43
R26	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HL, především rodiny s dětmi a senioři; byty v obecním vlastnictví	pracovnice KMB	30.4.	1:23
R27	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby s dlouhodobým a závažným duševním onemocněním; byty v obecním a v menší míře také v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s obcí	vedoucí týmu přímé podpory, koordinátor projektu	29.4.	1:43
R28	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby bez domova s potřebou komplexní podpory; byty v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	bytová specialistka a sociálně realitní makléřka	19.4.	1:04
R29	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	osoby s duševním onemocněním; byty v obecním i soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s obcí	vedoucí terénního týmu	30.5.	0:59
R30	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	osoby s mentálním postižením; byty v obecním i soukromém vlastnictví	vedoucí podpory samostatného bydlení	9.5.	1:12
R31	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	matky s dětmi, osoby bez přístřeší, poskytování podpory v rámci pobytu v azylovém domě	sociální pracovníce a vedoucí komplexu služeb pro osoby bez domova	17.5.	0:53
R32	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HF, široká CS; byty v drtivé většině v obecním vlastnictví, v jednotkách také v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	klíčový pracovník a pracovník přímé podpory	17.5.	1:20
R33	NNO, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HF, matky s dětmi, samoživitelky a samoživitelé, osoby vystavené domácímu násilí, rodiny; byty ve vlastnictví organizace a v soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	pracovnice přímé podpory	13.5.	1:04
R34	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby starší 68 let žijící na ulici, opatrovanci a osoby s duálními diagnózami; byty v obecním i soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	pracovník přímé podpory	17.5.	1:09
R35	Obec, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	HF, CTI, osoby s potřebou komplexní a intenzivní podpory; byty v obecním vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ	vedoucí referátu sociálního bydlení a koordinátorka realizace sociálního bydlení	16.5.	0:56
R36	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby dlouhodobě bez přístřeší, osoby s psychiatrickými diagnózami; byty v obecním i soukromém vlastnictví	koordinátorka a sociální pracovníce	31.5.	1:01
R37	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	mladí lidé do 35 let, kteří prošli nějakou formou náhradní rodinné výchovy (ústavní výchova, pěstounská péče); byty v obecním i soukromém vlastnictví	vedoucí programu podpory v bydlení	14.5.	1:09
R38	NNO, poskytovatel bydlení s podporou i podpory v bydlení	osoby vyžadující méně intenzivní podporu, matky s dětmi, osoby vystavené domácímu násilí; byty ve vlastnictví organizace a v soukromém vlastnictví	vedoucí služby prostupného bydlení	31.5.	0:44
R39	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	rodiny s dětmi (početné, sociálně slabé), osoby bez přístřeší, osoby závislé na návykových látkách; byty v soukromém vlastnictví	pracovnice přímé péče	22.5.	0:54
R40	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	HF, osoby s potřebou komplexní podpory; byty v obecním i soukromém vlastnictví; realizátor projektu v rámci OPZ ve spolupráci s obcí poskytující bydlení	vedoucí terénních programů	27.5.	1:01
R41	NNO, poskytovatel podpory v bydlení	mladí lidé po odchodu z institucionální péče, byty v obecním i soukromém vlastnictví	vedoucí programu a pracovník přímé péče	7.6.	1:31

Zdroj: INESAN, 2024.

Postup realizace šetření

Respondenti byli osloveni e-mailem nebo telefonicky. Na úvod jim byl vysvětlen účel a předmět šetření a způsob realizace rozhovoru. V případě souhlasu byl s respondenty domluven rozhovor a dále zaslán návrh termínů pro jeho konání. Po domluvě termínu byl respondentům následně zaslán e-mail s informacemi týkajícími se průběhu rozhovoru (detailní popis předmětu šetření, způsob realizace rozhovoru a předpokládaná délka trvání) a odkaz na on-line schůzku. Bylo využito komunikační platformy pro dálkovou komunikaci (Skype), která umožňuje nahrávání rozhovoru.

Pro realizaci rozhovorů byly vytvořeny tři scénáře, jeden pro dotazování poskytovatelů podpory z řad vedoucích pracovníků, druhý pro dotazování poskytovatelů podpory z řad pracovníků přímé péče a třetí pro dotazování zástupců vlastníků nebo správců bytů. Základem pro návrh scénářů byly rešerše a navržené výzkumné otázky. Přestože pro návrh scénáře byly zvoleny určité pojmy, rozhovory respektovaly pojmosloví používané respondenty z praxe, zásadní bylo vždy popisné vymezení realizované služby.

Scénáře prošly *peer review* v rámci realizačního týmu řešitele i širšího pracovního týmu zadavatele (MPSV). V průběhu dotazování byly pokládány otázky, které byly v reakci na respondenta uzpůsobeny jeho konkrétní zkušenosti; některé otázky byly doplněny, přičemž se jednalo o rozvíjející otázky, které dále upřesňovaly již dané hlavní otázky. Scénáře jsou přílohou této výzkumné zprávy.

Rozhovory byly realizovány téměř výlučně on-line, jeden byl realizován fyzicky v místě pracoviště řešitele. Rozhovory vedli členové týmu řešitele. Na začátku rozhovoru byli respondenti uvítáni, byl jim představen tazatel a opětovně vysvětlen účel rozhovoru. Před provedením rozhovorů byl zajištěn informovaný souhlas respondentů s pořízením záznamu rozhovoru, v jeho rámci byli respondenti poučeni o způsobu nakládání s daty získanými z rozhovoru.

Z rozhovorů byl pořízen zvukový záznam, který byl následně doslovně přepsán, upraven a anonymizován. Transkript rozhovoru byl opatřen údaji o respondentovi týkajícími se poskytování podpory v bydlení, které jsou důležité z hlediska interpretace získaných zjištění (typ organizace, v níž respondent působí, zaměření organizace z hlediska poskytování podpory v bydlení a role respondenta v organizaci), dále informacemi o tazateli, době konání rozhovoru a o délce rozhovoru. Takto byl transkript připraven pro analýzu.

Zpracování dat

Přepisy byly zpracovány kvalitativními metodami analýzy dat, jako jsou otevřené a axiální kódování, kategorizace a identifikace klíčových vazeb, vztahů a zjištění pro zodpovězení výzkumných otázek. Následně byla provedena syntéza a interpretace zjištění. Data byla prezentována prostřednictvím souvislého textu, pomocí tabulek a schémat. Vybrané části rozhovorů byly použity ve výzkumné zprávě ve formě citací. Citace rozhovorů jsou vždy v textu označeny jeho kódem, pod kterým je také uveden v souboru přepsaných rozhovorů. Anonymizované přepisy jednotlivých rozhovorů jsou přiloženy formou elektronické přílohy zprávy ve formátu DOCX. Zjištění byla použita k dotvoření komparace praxe v ČR a v zahraničí a dále k vytvoření rozhodovacího stromu.

3. SYSTÉM PODPORY BYDLENÍ V ČR

3.1 NASTAVENÍ POLITIKY

V současnosti je problematika podpory bydlení řešena dvěma ústředními orgány veřejné správy, a to **Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR (MPSV)** a **Ministerstvem pro místní rozvoj ČR (MMR)**. Zatímco první má ve své gesci především oblast sociální politiky, sociální pomoci a sociální práce, druhý se zaměřuje na politiku bytovou a rozvoj regionů z hlediska výstavby bytů a občanské infrastruktury.

Toto rozdělení se odráží také v existenci dvou aktuálních vládních koncepcí zaměřených na podporu bydlení. Tou první je *Koncepce sociálního bydlení ČR 2015–2025*,¹¹ která obsahuje koncepční a strategická východiska pro řešení situace osob, které jsou v bytové nouzi nebo jsou jí přímo ohroženi. Podle této koncepce je sociální bydlení interdisciplinární systém, ve kterém je třeba současně realizovat celou řadu opatření sociální pomoci pro osoby, které jsou shledávány jako potřebné. Druhým vládním koncepčním dokumentem je *Koncepce bydlení ČR 2021+*,¹² která představuje vizi státní politiky – dostupné, stabilní a udržitelné bydlení.¹³

V ČR chybí legislativní úprava sociálního bydlení, přestože již v roce 2017 MPSV podalo návrh zákona o sociálním bydlení. Tento návrh vláda sice schválila, nakonec však neprošel všemi fázemi legislativního procesu. Poté byla problematika z jiné perspektivy řešena v rámci MMR, které ve spolupráci s MPSV jakožto spolugestorem a dalšími subjekty připravilo návrh zákona o podpoře bydlení.¹⁴ Zákon obsahuje tři hlavní pilíře: provoz kontaktních míst pro bydlení na obcích, systém garancí pro soukromé pronajímatele pronajímající v rámci podporovaného bydlení a asistenci v bydlení. Definuje také cílové skupiny a pravidla pro určení podpory.¹⁵

Metodickou podporu v oblasti poskytování podpory v bydlení zajišťuje MPSV, které je pověřeno rozšířením systémového přístupu a inovativních prvků mezi realizátory sociálního bydlení v ČR a informováním o sociálním bydlení odborné i široké veřejnosti. Za tímto účelem MPSV realizovalo v rámci Operačního programu *Zaměstnanost plus* projekt *Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR* (reg. č. CZ.03.02.02/00/22_004/0000245). Jako nedílnou součást projektu zřídilo MPSV Národní kontaktní centrum sociálního bydlení (NKC), které poskytuje podporu v otázkách postupu při budování sociálního bydlení. MPSV poskytuje dále podporu při zřizování a provozu Kontaktních míst pro bydlení (KMB), které zřizují úřady měst a obcí, a to především v rámci sociálních nebo bytových odborů. KMB slouží jako poradenské pracoviště zaměřené na oblast bydlení a je otevřené všem obyvatelům obce, kteří potřebují pomoc nebo poradenství v oblasti bytové situace.

3.2 FINANCOVÁNÍ

Sociální nebo dostupné bydlení je financováno z několika zdrojů, které zahrnují:

- úvěry a dotace poskytnuté ze Státního fondu podpory investic (SFPI) v rámci podpory bydlení a programu *Dostupné nájemní bydlení*,
- Integrovaný regionální operační program (IROP) zajišťovaný MMR,
- úvěry soukromých bank,
- vlastní zdroje obcí a neziskových organizací,

¹¹ *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025*. Praha: MPSV, 2016. ISBN 978-80-7421-122-5. (Dále jen *Koncepce sociálního bydlení*.)

¹² *Koncepce bydlení České republiky 2021+*. Praha: MMR, 2021. ISBN 978-80-7538-342-6.

¹³ Na nastavení politiky a přípravě koncepce se podílejí i další vládní subjekty jako je Ministerstvo průmyslu a obchodu (MPO) a Úřad vlády, subjekty veřejné správy jako ÚP ČR, zástupci obcí a krajů a zástupce veřejného ochránce práv, a dále také zástupci občanského sektoru (např. Platforma pro sociální bydlení, Svaz podnikatelů ve stavebnictví v ČR, zástupců nájemců i pronajímatelů, Rada seniorů ČR, Asociace občanských poraden aj.).

¹⁴ *Návrh zákona o podpoře bydlení*.

¹⁵ *Státní politika bydlení*. Online. Praha: MMR. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/bytova-politika/statni-politika-bydleni>. [cit. 2024-11-15].

- výhodné úvěrování prostřednictvím Národní rozvojové banky (NRB), resp. prostřednictvím dceřiné společnosti Národní rozvojové investiční.

Poskytování podpory v bydlení (asistence), je dále možné hradit z následujících programů:

- dotace MPSV na provozování sociálních služeb,
- dotace MPSV z OPZ+.

Financování bydlení aktuálně spadá do gesce MMR,¹⁶ které přiděluje dotace či půjčky obcím i dalším subjektům z prostředků evropských fondů i státního rozpočtu ČR.¹⁷ MMR každoročně poskytuje dotace na vznik nájemních bytů pro sociální bydlení v rámci programu *Podpora bydlení*. Dotace umožňují jak vznik nových nájemních bytů prostřednictvím výstavby (novostavby, stavební úpravy stávajících nebytových objektů, které dosud nesloužily k bydlení, rekonstrukce bytových domů, v nichž žádný byt není vhodný k užívání a pronájmu), tak vznik nájemních bytů prostřednictvím pořízení (koupě nebo dražba bytu).

Vláda ČR podporuje vznik sociálních bytů prostřednictvím **Státního fondu podpory investic (SFPI)**, což je státní fond v působnosti MMR, který vznikl k 1. červnu 2020 přejmenováním Státního fondu rozvoje bydlení (SFRB). Účelem SFRB bylo podporovat rozvoj bydlení v ČR v souladu s *Koncepcí bytové politiky do roku 2020*, schválenou vládou ČR, a podporovat též udržitelný rozvoj obcí, měst a regionů v souladu s veřejným zájmem.¹⁸ Fond v minulosti poskytoval nízkouročené úvěry mladým lidem, pomoc při napravování škod po povodních, podporoval rekonstrukce panelových domů v rámci programu *Panel*.

V červenci 2024 pak byly schváleny podmínky poskytování podpory prostřednictvím SFPI na výstavbu nebo pořízení dostupných nájemních bytů v rámci programu *Dostupné nájemní bydlení*.¹⁹ Program je spolufinancován z programu *Nástroj pro oživení a odolnost* podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/241 ze dne 12. února 2021.²⁰ Podpora je poskytována ve formě úvěru nebo dotace v kombinaci s úvěrem. Dotace může být poskytnuta až do výše 25 % celkových nákladů způsobilých k podpoře a dále o 5 procentních bodů navýšena, pokud nejméně 10 % bytů bude vyčleněno pro bydlení domácností, jejíž všichni členové jsou osoby v bytové nouzi nebo osoby bezprostředně ohrožené bytovou nouzí. Úvěr může být poskytnut až do výše 90 % celkových nákladů způsobilých k podpoře s fixní úrokovou sazbou nejvýše 3 % ročně.

Co se týče podpory dostupného bydlení, první tři roky podpory jsou financované z prostředků **Národního plánu obnovy (NPO)** a státního rozpočtu, v dalších letech MMR počítá s dalšími zdroji financování, jako je např. sociální klimatický fond, Evropská investiční banka (EIB), Evropská banka pro obnovu a rozvoj (EBRD) či další poskytovatelé úvěrů. *Národní plán obnovy* byl schválen vládou v květnu 2021 jako reakce na pandemii COVID-19 a její ekonomické dopady. Financování těchto reforem a investic je realizováno právě pomocí výše uvedeného *Nástroje pro oživení a odolnost*. Zdroje jsou vnímané ve valné většině jako návratné, což podle MMR založí dlouhodobý a udržitelný systém financování dostupného bydlení.²¹

Infrastruktura sociálního bydlení je podporována v rámci **Integrovaného regionálního operačního programu (IROP)**, specifického cíle 2.1 *Zvýšení kvality a dostupnosti služeb vedoucích k sociální inkluzi*. Tato podpora je zaměřena na pořízení bytů, bytových domů, nebytových prostor a jejich adaptace pro potřeby sociálního

¹⁶ Jedná se o údaje platné ke konci roku 2024.

¹⁷ *Pro obce – FAQ*. Online. Praha: MPSV, datum poslední aktualizace: 5. 4. 2024. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydeni/fag/pro-obce>. [cit. 2024-11-15].

¹⁸ *O SFRB*. Online. Praha: SFRB. Archivováno: 2019-01-02. Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20190102094908/http://www.sfrb.cz/o-sfrb/sfrb/>. [cit. 2024-11-15].

¹⁹ *Dostupné nájemní bydlení*. Online. Praha: SFPI, 2022. Dostupné z: <https://sfpi.cz/dostupne-bydeni/>. [cit. 2024-11-15].

²⁰ Tamtéž.

²¹ *Státní politika bydlení*. Online. Praha: MMR, [cit. 2024-11-08]. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/bytova-politika/statni-politika-bydeni>. [cit. 2024-11-15].

bydlení a pořízení nezbytného základního vybavení.²² Oprávněnými žadateli o dotaci v těchto výzvách jsou jak obce, tak nestátní neziskové organizace. Podíl dotace na způsobilých výdajích je zde maximálně 85 %, žadatelé mohou získat dále maximálně 5 % ze státního rozpočtu v případě územně samosprávných celků, resp. 10 % v případě soukromoprávních subjektů vykonávajících veřejně prospěšnou činnost. Zbývající část musí subjekty financovat z vlastních rozpočtů.²³

V současnosti pak **Národní rozvojová banka** (NRB) a MMR připravují program zaměřený na podporu dostupného bydlení, který umožní výhodně financovat výstavbu bytů prostřednictvím podřízeného úvěru. Podpoře dostupného bydlení se spolu s Ministerstvem pro místní rozvoj věnuje také dceřiná společnost NRB, **Národní rozvojová investiční**, která připravuje inovativní finanční nástroj pro přímé investice do bytových nemovitostí.²⁴ Program bude navržený tak, aby byl atraktivní nejen pro veřejný sektor, ale i pro soukromé subjekty. Cílem programu je efektivně využít kapitál od komerčních subjektů, aby jejich motivací nebyla pouze výstavba a následný prodej bytů, ale aby měly zájem byty dále vlastnit, spravovat a pronajímat za tzv. dostupné nájemné. Vzniknout má kvalitní bydlení s garantovaným nájemným, které nepřesáhne 90 % hladiny trhu, a to minimálně po dobu 20 let.

MPSV dále od roku 2015 poskytuje **dotace obcím** (státní rozpočet, kapitola MPSV) dle § 103 zákona o sociálních službách, na zajištění v zákoně uvedených povinností. Dále dle § 65 zákona o pomoci v hmotné nouzi, který stanoví, že na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v § 63 a 64, se pověřeným obcím a obcím s rozšířenou působností poskytuje účelová dotace na výkon sociální práce. Tyto finanční prostředky jsou přidělovány nad rámec příspěvku na výkon státní správy v přenesené působnosti.

Další možností je využití prostředků z **Evropského sociálního fondu**, který má v gesci Ministerstvo práce a sociálních věcí. Finance rozdělují obcím a dalším subjektům prostřednictvím *Operačního programu Zaměstnanost plus* (OPZ+), který rozdělují finance z tohoto fondu a státního rozpočtu obcím a dalším subjektům formou dotací. Aktuálně je v běhu výzva č. 007 a č. 101 OPZ+ *Podpora sociálního bydlení (2022–2026)*. V rámci OPZ pak mohou poskytovatelé sociálního a podporovaného bydlení získat dotaci na poskytování garancí a asistence v bydlení.²⁵ Na tyto služby by pak podle nového návrhu zákona o podpoře bydlení bylo možné čerpat také příspěvek, který je určen pro poskytovatele asistence.²⁶

3.3 FORMY PODPORY BYDLENÍ

3.3.1 SOCIÁLNÍ BYDLENÍ

Definice sociálního bydlení není v rámci oborového diskurzu zcela jednoznačná. Na absenci jednotné definice sociálního bydlení a způsobu identifikace bytů jako sociálních poukazuje např. *Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030* (2022).²⁷ *Koncepce sociálního bydlení*²⁸ definici sociálního bydlení neobsahuje. *Koncepce bydlení ČR 2021+*²⁹ definuje sociální bydlení následovně:

²² *Pro obce – FAQ*. Online. Praha: MPSV, [cit. 2024-11-08]. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydeni/faq/pro-obce>. [cit. 2024-11-15].

²³ *Integrovaný regionální operační program poskytuje dotace na zlepšení kvality života v regionech. Míra spolufinancování způsob. výdajů projektů u jednotlivých aktivit SC IROP podle typu příjemce*. Online. In: MMR, 2024. Dostupné z: <https://irop.gov.cz/cs/zadatele-a-prijemci/dokumenty/zakladni-dokumenty/system-financovani-v-irop/mira-spolufinancovani-zpusobilych-vydaju-projektu>. [cit. 2024-11-15].

²⁴ *Zlepšení životních podmínek ve městech a obcích*. Online. Praha: NRB. Dostupné z: <https://www.nrb.cz/verejny-sektor/financovani/zlepseni-zivotnich-podminek-ve-mestech-a-obcich/>. [cit. 2024-11-15].

²⁵ *Výzva č. 007 a 101 OPZ: Podpora sociálního bydlení 2022–2026*. Online. Praha: MPSV. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/projekty/aktualni-projekty/vyzva-c-007-a-101-opz-podpora-socialniho-bydeni-2022-2026>. [cit. 2024-11-15].

²⁶ *Návrh zákona o podpoře bydlení*.

²⁷ *Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030*. Praha: IPR, 2022. Online. Dostupné z: <https://iprpraha.cz/assets/files/files/f16181230bc33f2576c572895a8a0e82.pdf> [cit. 2024-11-15].

²⁸ *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025*. Praha: MPSV, 2016. ISBN 978-80-7421-122-5.

²⁹ *Koncepce bydlení České republiky 2021+*. Praha: MMR, 2021. ISBN 978-80-7538-342-6.

„Sociálním bydlením v kontextu Koncepce bydlení ČR 2021+ lze rozumět segment bytového fondu, který je určen k zajištění bydlení pro vymezené cílové skupiny za podmínek, které se liší od podmínek na volném trhu. Pro zajištění stability a kvality sociálního bydlení jsou nezbytné dávky na bydlení pro domácnosti, které je potřebují k získání nebo udržení bydlení, stejně jako další podpůrné nástroje, zejména formou sociální práce, jež musí být nastaveny a prováděny koordinovaně.“

Podle brožury Sociální bydlení v ČR³⁰ se jedná o „specifickou formu pomoci pro jednotlivce i rodiny, kteří mají problém se získáním nebo udržením komerčního nájemního bydlení. Je určeno také lidem ohroženým ztrátou bydlení (např. v důsledku nuceného vystěhování z bytu či domácího násilí) nebo těm, kteří se v bytové nouzi již dlouhodobě nalézají a jsou nuceni žít ve funkčně nevyhovujících či přelidněných bytech, azylových domech, na ubytovnách, nebo dokonce na ulici. (...) Sociální bydlení by vždy mělo být poskytováno ve standardních zkolaudovaných bytech mimo sociálně vyloučené lokality, s běžnou dostupností služeb.“ Sociální bydlení je tak zároveň vymezeno vůči jiným formám podpory v oblasti bydlení, jako je např. bydlení krizové.

Podle *Koncepce sociálního bydlení*³¹ sestává systém sociálního bydlení z využívání sociálních služeb (sociální služby na podporu bydlení v sociálních bytech a vznik nové sociální služby, tzv. krizového bydlení), z ošetření příspěvkem státu na bydlení a z využívání sociálních nebo dostupných bytů. Systém sociálního bydlení má pak tři formy:

- sociální služba „krizové bydlení“,³²
- sociální byty (sociální práce obligatorní),
- dostupné byty (sociální práce fakultativní).

Co se týče krizového bydlení, nejedná se o standardní formu bydlení, jak je tomu u bydlení sociálního. Podle *Metodiky sociální práce v sociálním bydlení*³³ musí sociální byt splňovat následující charakteristiky:

- jedná se o standardní, zkolaudované byty mimo vyloučené lokality se sníženým nájemným;
- je poskytován osobám v bytové nouzi nebo osobám bytovou nouzí bezprostředně ohroženým (lidé vynakládající na bydlení nepřiměřenou výši příjmů), a to na základě předem stanovených kritérií, obvykle těm žadatelům, kteří vykazují nejvyšší míru ohrožení nebo bytové nouze;
- je poskytován za specifických smluvních podmínek; klient podepisuje nájemní smlouvu, která zohledňuje specifika sociálního bydlení.

Sociální bydlení je poskytováno za snížené nájemné a za specifických smluvních podmínek, kdy nájemce podepisuje nájemní nebo podnájemní smlouvu, která zohledňuje specifika sociálního bydlení.³⁴ Sociální bydlení může být propojeno na sociální služby.³⁵ Podle potřeby je při procesu zabydlování a bydlení přítomna různá míra podpory prostřednictvím sociální práce, při níž může být klient podepřen také v rámci systému sociálních dávek.³⁶ Dostupný byt je byt, kde je možné uplatnit výši nájemného v čase a místě obvyklé. Nájemné tedy není regulováno jako u sociálního bytu.

³⁰ *Sociální bydlení v ČR*. [Praha]: MPSV, [2021]. ISBN 978-80-7421-246-8.

³¹ *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025*. Praha: MPSV, 2016. ISBN 978-80-7421-122-5.

³² Krizové bydlení poskytované podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, představuje sociální služby poskytované v souvislosti s bydlením, a to noclehárny, denní pobyty, ale zejména azylové domy a domy na půl cesty.

³³ *Metodika sociální práce v sociálním bydlení*. Online. Praha: MPSV, 2019. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/79-metodika_socialni_prace_v_socialnim_bydeni.pdf. [cit. 2024-11-15].

³⁴ *Sociální bydlení. Housing First*. Online. Praha: MPSV. <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydeni/housing-first>. [cit. 2024-11-15].

³⁵ *Co je sociální bydlení?* Online. MPSV, 2024. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydeni>. [cit. 2024-11-15].

³⁶ *Sociální bydlení v ČR*. [Praha]: MPSV, [2021]. ISBN 978-80-7421-246-8.

Byt nevzniká jako sociální automaticky z důvodu konstrukce, způsobu financování jeho výstavby nebo velikosti obytné plochy, ale tou skutečností, že ho obývá osoba se sociálním handicapem, který může být posouzen z hlediska příjmů, zdravotního postižení nebo vysokého věku.³⁷

3.3.2 STANDARDNÍ BYDLENÍ S PODPOROU

3.3.2.1 Přístupy v podpoře bydlení

Vedle tzv. sociálního bydlení lze rozlišit **standardní bydlení s podporou**, které představuje bydlení s běžnou nájemní smlouvou, přičemž je zde poskytována určitá podpora buď ve formě garancí pro majitele bytu, nebo ve formě asistence.

V současnosti dochází k odklonu od donedávna dominantních přístupů označovaných jako Housing Ready (bydlení až po přípravě, dostupné bydlení, viz jednotlivé stupně ve schématu) k přístupům Housing Led, jejichž specifickou podkategorií je Housing First. Přístup Housing Led je založen na okamžitém přístupu k trvalému bydlení ve standardních bytech bez předchozí přípravy a specifických podmínek pro vstup do bydlení, jako je např. abstinence, vyřešená dluhová situace apod. (MPSV, 2024). Zajištění přístupu k bydlení je dále kombinováno s flexibilní podporou sociálních pracovníků poskytovanou podle potřeb a preferencí účastníků programu.

Schéma 1: Rozdíl mezi Housing Ready a Housing First



*Sociální bydlení může mít mnoho podob. Zde je myšleno běžné bydlení s časově omezenou smlouvou založenou na zvláštních podmínkách. V jiném pojetí je sociální bydlení standardní bydlení s podporou.

Zdroj: MPSV, 2024

Nejznámějším příkladem přístupu Housing Led je model Housing First, který byl vyvinut v New Yorku počátkem 90. let pro účely zabydlování osob nacházejících se dlouhodobě bez domova a majících komplexní potřeby podpory. Typicky se jedná o osoby, které trpí duševním onemocněním a/nebo závislostmi na návykových látkách.³⁸ Účastníkům programu Housing First je poskytováno nepodmíněně standardní bydlení v rozptýlených bytech a spolu s ním také podpora, která není časově omezená, ale je poskytována tak dlouho, jak je třeba.

³⁷ HLADKÁ, Marie. *Současný stav financování sociálního bydlení*. Online. Praha: Asociace nestátních neziskových organizací České republiky, 2018. Dostupné z: <https://anno-cr.cz/wp-content/uploads/2018/08/Marie-Hladk%C3%A1-Sou%C4%8Dasn%C3%BD-stav-financov%C3%A1n%C3%AD-soci%C3%A1ln%C3%ADho-bydlen%C3%AD.pdf>. [cit. 2024-11-15].

³⁸ Mimo Housing First do této kategorie dále patří Rapid Re-housing, Critical time intervention (CTI) nebo Floating support. Zdroj: *Metodika Housing First*. Online. Praha: MPSV. Dostupné zde: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/72-metodika_hf_20.pdf. [cit. 2024-11-15].

Přístup staví na možnosti volby klienta, důsledném oddělování bydlení a podpory a Harm Reduction.³⁹ Cílem podpory je zotavení klienta a jeho sociální integrace. Case management může být organizován dvěma způsoby: (1) metodou intenzivního case managementu (ICM), jenž poskytuje klientovi základní podporu v bydlení a sociální integraci a dále ho napojuje na další poskytovatele zdravotních, podpůrných a sociálních služeb, nebo (2) metodou asertivní komunitní léčby (ACT), jež je založena na existenci multidisciplinárního týmu, který vedle bydlení přímo poskytuje podporu také, mj., v oblasti duševního zdraví, užívání návykových látek, fyzického zdraví a zaměstnávání (tamtéž).

Dalším přístupem spadajícím pod Housing Led je Critical Time Intervention (CTI). Jedná se o strukturovaný přístup ke case managementu v zabydlování, který – na rozdíl od přístupů intenzivního case managementu (ICM) a multidisciplinární asertivní komunitní léčby (ACT), využívaných v programech Housing First – představuje časově omezenou, flexibilní intervenci zaměřující se na pomoc osobám při přechodu do stabilního bydlení.⁴⁰ Cílovými skupinami jsou např. osoby, které odcházejí z azylových domů, psychiatrických nemocnic nebo zařízení výkonu trestu odnětí svobody. Poskytuje jim podporu po dobu devíti měsíců. Přístup vychází z předpokladu, že klienti potřebují nejintenzivnější podporu v době přechodu do vlastního bydlení. CTI klade důraz na neformální a přirozené zdroje podpory a jejich podpůrný potenciál, který se snaží mobilizovat pro období po ukončení spolupráce s klientem. Jako strukturovaný model case managementu zahrnuje CTI tři fáze s klesající intenzitou podpory: (1) fáze přechodu, v níž dochází k navázání kontaktů s místními službami; (2) zkušební fáze, v níž jsou vyhodnocovány silné stránky sítě podpory, případně jsou navrženy nezbytné úpravy; (3) fáze přesunu podpory ze služby CTI na běžné místní služby a ukončení podpory ze strany CTI.

3.3.2.2 Bydlení s podporou podle návrhu zákona o podpoře bydlení

Návrh zákona o podpoře bydlení stanoví tzv. bytová podpůrná opatření, určená pro podporu osob v bytové nouzi nebo bytovou nouzí ohrožených. Jedná se o následující opatření:⁴¹

- poskytování bydlení s ručením,
- poskytování podnájemního bydlení,
- poskytování podporovaného obecního bydlení,
- poskytování asistence.

Poskytování bydlení s ručením (garancí)

Poskytování bydlení s ručením se realizuje na základě tzv. smlouvy o spolupráci uzavřené mezi poskytovatelem a vlastníkem bytu⁴² a na základě nájemní smlouvy uzavřené mezi vlastníkem bytu a osobou, které se má bydlení s ručením poskytovat. Poskytovatel se přitom zavazuje zprostředkovat uzavření smlouvy s nájemcem, a především garantovat úhradu následujících položek v případě jejich neplnění nájemcem:

- nájemné,
- náklady na služby,
- náhradu ve výši ujednaného nájemného, neodevzdá-li nájemce byt pronajímateli v den skončení nájmu, až do dne, kdy nájemce pronajímateli byt skutečně odevzdá,

³⁹ Jedná se o přístupy snižování či minimalizace poškození drogami u osob, které v současnosti drogy užívají a nejsou motivovány k tomu, aby užívání zanechaly. *Harm Reduction* se snaží zmírnit riziko život a zdraví ohrožujících infekcí, které se šíří sdílením injekčního náčiní při nitrožilní aplikaci drog a nechráněným pohlavním stykem, jako je HIV/AIDS a virové hepatitidy typu B a C, riziko dalších tělesných komplikací, dlouhodobého působení vysokých dávek, předávkování, sociálního debaklu a ztráty lidské důstojnosti. Zdroj: KALINA, Kamil a kol. (2001). *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia nova, 2001. 118 s. ISBN 80-238-8014-4.

⁴⁰ Metodika Housing First. Online. Praha: MPSV. Dostupné zde: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/72-metodika_hf_20.pdf. [cit. 2024-11-15].

⁴¹ Návrh zákona o podpoře bydlení, § 4 a).

⁴² Lze využít také u družstevních bytů.

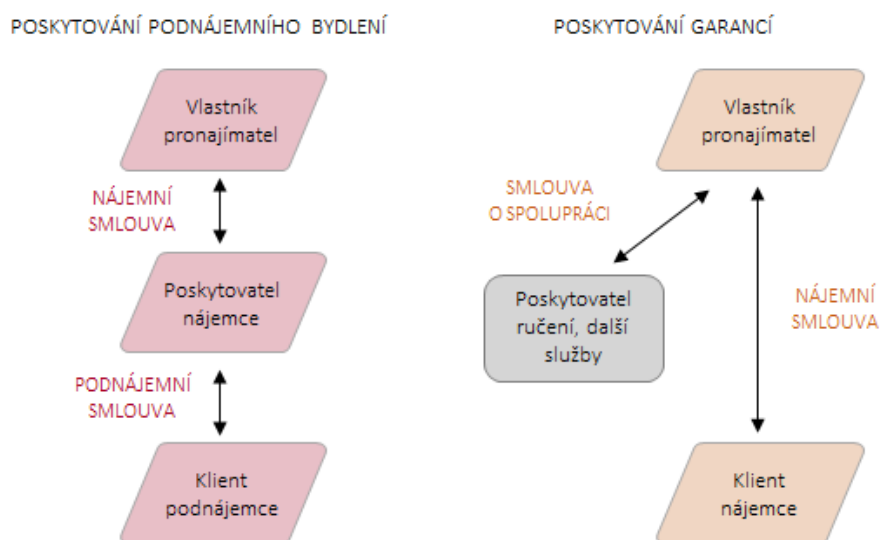
- škodu způsobenou na bytě nebo na jeho vybavení, k jejíž náhradě je povinna.

Vybrané charakteristiky smlouvy o spolupráci:

- Smlouva o spolupráci se s vlastníkem uzavírá na dobu nejméně 2 let a musí obsahovat ujednání povinnosti vlastníka bytu informovat poskytovatele v ujednané lhůtě, která není delší než 15 dnů, o prodlení podporované osoby s platbou nájemného nebo nákladů na služby a o stížnosti na podporovanou osobu, dále také o případných změnách výše nájemného v ujednané lhůtě, která není delší než 15 dnů.
- Smlouva musí být s nájemcem uzavřena nejméně na 1 rok.
- Výše nájemného ujednaná ve smlouvě nepřesahuje nejvyšší přípustné nájemné a není možné ji první rok zvyšovat.

Poskytovatel podpory poskytuje vlastníkově další servis, jak směrem k vlastníkově bytu, tak k zabydlené domácnosti. Směrem k vlastníkově je nápomocný ve věcech souvisejících s nájemní smlouvou, při řešení sousedských sporů, při jednání s Úřadem práce ČR (ÚP ČR) a při vzniku škod na bytě.⁴³ Poskytovatel bydlení má povinnost informovat vlastníka bytu, podporovanou osobu a poskytovatele asistence o prodlení podporované osoby s platbou podnájemného nebo nákladů na služby a o stížnosti na podporovanou osobu do 15 dnů.⁴⁴ Poskytovatel čerpá na tyto služby příspěvky, a to nejdéle na 2 roky.

Schéma 2: Formy spolupráce s vlastníky bytů



Zdroj: MMR, 2023

Poskytování podnájemního bydlení

Jedná se o poskytování bydlení na základě nájemní smlouvy s vlastníkem bytu minimálně na 2 roky a podnájemní smlouvy s uživatelem bytu minimálně na 1 rok. Poskytování podnájemního bydlení má pak tyto charakteristiky:

- Podnájemné nesmí být vyšší než nejvyšší přípustné nájemné, pro jeho zvyšování pak platí omezení.
- Platí tříměsíční výpovědní lhůta z nájmu.
- Nájemci mohou v bytě zůstat i po ukončení podpory.

⁴³ Blíže viz *Návrh zákona o podpoře bydlení*, Příloha č. 6.

⁴⁴ *Návrh zákona o podpoře bydlení*.

- Poskytovatel napomáhá při řešení sousedských sporů.⁴⁵
- Příspěvek na poskytování podnájemního bydlení se přiznává nejdéle však na 2 roky.

Poskytovatel bydlení má povinnost informovat vlastníka bytu, podporovanou osobu a poskytovatele asistence o prodlení podporované osoby s platbou podnájemného nebo nákladů na služby a o stížnosti na podporovanou osobu do 15 dnů.⁴⁶

Poskytování podporovaného obecního bydlení

Poskytování podporovaného obecního bydlení se uskutečňuje na základě nájemní smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a osobou, které se má podporované obecní bydlení poskytovat. Poskytování podporovaného obecního bydlení má tyto charakteristiky:

- Podpůrné opatření spočívá v pronájmu obecních bytů. Obce v rámci samostatné působnosti pronajímají byty, jejich zapojení je dobrovolné.
- Jedná se o poskytování bydlení na základě nájemní smlouvy s uživatelem bytu minimálně na 1 rok.
- Podnájemné nesmí být vyšší než nejvyšší přípustné nájemné, pro jeho zvyšování pak platí omezení. Nájemné není možné zvýšit v prvním roce a po dobu poskytování příspěvku na toto opatření.
- Příspěvek na poskytování podporovaného obecního bydlení se přiznává nejdéle na 3 roky.

Poskytovatel bydlení má povinnost informovat vlastníka bytu, podporovanou osobu a poskytovatele asistence o prodlení podporované osoby s platbou podnájemného nebo nákladů na služby a o stížnosti na podporovanou osobu do 15 dnů.⁴⁷

Poskytování asistence

Asistence je odborná, dlouhodobá a individualizovaná činnost vykonávaná za účelem udržení vyhovujícího bydlení.⁴⁸ Asistenci mohou vykonávat sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách po vykonání *Vstupního kurzu pracovníků asistence* (realizuje bezplatně MPSV).

Činnosti asistence zahrnují podporu a pomoc odpovídající potřebám podporované osoby při:

1. zajištění peněžních prostředků k udržení vyhovujícího bydlení a nakládání s nimi,
2. řešení zadlužení, které ohrožuje udržení vyhovujícího bydlení,
3. zajištění sociálních služeb podle zákona o sociálních službách a dalších služeb potřebných k udržení vyhovujícího bydlení,
4. navázání nebo udržení sociálních vazeb potřebných k udržení vyhovujícího bydlení, včetně dosahování a udržování dobrých sousedských vztahů a řešení případných sousedských sporů,
5. hospodárné užívání bytu, které nevede k jeho nadměrnému opotřebení, a udržování bytu ve vyhovujícím stavu.

Příspěvek na poskytování asistence se přiznává nejdéle na 1 rok.

⁴⁵ Návrh zákona o podpoře bydlení, Příloha č. 6.

⁴⁶ Návrh zákona o podpoře bydlení.

⁴⁷ Tamtéž.

⁴⁸ Tamtéž.

Oblasti podpory uživatelů sociálních služeb jsou podle *Metodiky sociální práce v sociálním bydlení* (MPSV, 2019) následující:

- vedení domácnosti,
- *door management* – prevence problémů vztahů se sousedy,⁴⁹
- finanční gramotnost a hospodaření s penězi,
- hygiena, zdraví a výživa,
- podpora budování režimu dne,
- podpora sociálních kontaktů klienta, vztahů s rodinou a blízkými,
- podpora při hledání bydlení – podpora na trhu s bydlením,
- podpora při hledání zaměstnání,
- podpora při jednání na úřadech,
- podpora klienta při získávání sociálních dávek umožňujících získání a udržení si bydlení,
- právní podpora a poradenství.

3.3.2.3 Současná finanční podpora nájemce

V případě nedostatečného příjmu je možné získat nárok na dávky na podporu bydlení ze systému nepojistných sociálních dávek, jedná se o *Příspěvek na bydlení* ze systému státní sociální podpory a dále dávky *Doplatek na bydlení*, případně *Mimořádná okamžitá pomoc* ze systému hmotné nouze.⁵⁰ Doplatek na bydlení je opakovaná dávka pomoci v hmotné nouzi, která společně s vlastními příjmy osoby a poskytnutým příspěvkem na bydlení ze systému státní sociální podpory pomáhá uhradit odůvodněné náklady na bydlení.⁵¹ Mimořádná okamžitá pomoc je dávkou jednorázovou a nenárokovou, na kterou vzniká nárok v okamžiku, kdy je osoba příslušným pracovištěm ÚP ČR uznána za osobu v hmotné nouzi, protože se dostala do některé ze sociálních situací uvedených v zákoně. V odůvodněných případech lze dávku poskytnout opakovaně.⁵²

Mezi klíčové nástroje podpory poptávky lze řadit zvláště příspěvek na bydlení (nájemné), který představuje jeden z pilířů celé bytové politiky. Jedná se o příjmově testovanou dávku, která je přidělena na základě stanovení hranice příjmu.⁵³ Na tento příspěvek dosáhne poměrně široký okruh oprávněných osob.

3.4 POSKYTOVATELÉ PODPORY V BYDLENÍ

Sociální bydlení v současnosti poskytují některé obce a nestátní neziskové organizace. Nakládání s majetkem obce je v kompetenci samosprávy, ta je však může dále převádět na jiný subjekt, jako je bytový fond spravovaný sociálním nebo bytovým odborem.

Podle připravovaného zákona o podpoře bydlení⁵⁴ musí každý poskytovatel podpůrného opatření požádat krajský úřad o pověření (prostřednictvím zápisu do evidence poskytovatelů). Zákon rozlišuje dva typy pověření:

⁴⁹ *Door management* je významným aspektem sociální práce v sociálním bydlení, který se zaměřuje na užívání soukromých a společných prostor nájemcem ve vztahu k sousedům a ostatním spolubydlícím a na dodržování domovního řádu a pořádku. Dvěře jsou v kontextu *door managementu* symbolem představujícím předěl mezi soukromým a společným prostorem. Zdroj: *Sousedství a door management: prevence problémů*. Online. Datum poslední aktualizace: 2. 5. 2024. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydeni/dobra-praxe/sousedstvi-a-door-management-prevence-problemu>. [cit. 2024-11-15].

⁵⁰ Tamtéž.

⁵¹ *Doplatek na bydlení*. Online. MPSV. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/doplatek-na-bydleni>. [cit. 2024-11-15].

⁵² *Mimořádná okamžitá pomoc*. Online. MPSV. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/mimoradna-okamzita-pomoc>. [cit. 2024-11-15].

⁵³ *Současný stav financování sociálního bydlení*. Online. ANNO. Dostupné z: <https://anno-cr.cz/wp-content/uploads/2018/08/Marie-Hladk%C3%A1-Sou%C4%BDasn%C3%BD-stav-financov%C3%A1n%C3%AD-soci%C3%A1ln%C3%ADho-bydlen%C3%AD.pdf>. [cit. 2024-11-15].

⁵⁴ *Návrh zákona o podpoře bydlení*.

- Pověření k poskytování podporovaného obecního bydlení,
- Pověření k poskytování garancí a podnájemního bydlení.

Pověření k poskytování podporovaného obecního bydlení může získat obec, kraj, příspěvková organizace a právnické osoby, jejichž členy jsou pouze dříve uvedení. Pověření k poskytování garancí a podnájemního bydlení mohou získat stejné subjekty jako v případě podporovaného obecního bydlení, dále také registrovaní poskytovatelé sociálních služeb a dále osoba, která je oprávněna k provozování živnosti „realitní zprostředkování“ nebo živnosti „nákup, prodej, správa a údržba nemovitostí“.

3.5 CÍLOVÉ SKUPINY

3.5.1 PRIORITNÍ CÍLOVÉ SKUPINY

Sociální byt je udělen obvykle těm žadatelům, kteří vykazují nejvyšší míru ohrožení a bytové nouze. Bytová nouze je vymezena Evropskou typologií bezdomovství a vyloučení z bydlení (ETHOS), s níž pracovala již *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020*.⁵⁵ V bytové nouzi nejsou jen lidé bez střechy nad hlavou, ale také domácnosti přebývající v azylových domech, v ubytovnách a v nevyhovujících či přelidněných bytech. V *Koncepci sociálního bydlení*⁵⁶ je vymezena ještě širší cílová skupina sociálního bydlení, do níž spadají také skupiny osob a domácnosti, které vynakládají na bydlení nepřiměřeně vysokou část svých disponibilních příjmů (více než 40 %). Uvedená koncepce stanoví také prioritní skupiny pro získání dostupného a sociálního bytu.

Nový návrh zákona o podpoře bydlení⁵⁷ pak stanovuje následující prioritní skupiny pro získání bydlení s podporou, tzv. zranitelné skupiny:

- ohrožené děti,⁵⁸
- zranitelní mladí dospělí,⁵⁹
- osoby se zdravotním postižením, nebo závažným onemocněním,
- osoby se závažnou duševní poruchou nebo poruchou chování,
- oběti domácího násilí,
- osoby samostatně pečující o dítě,
- osoby v domácnosti s více dětmi,
- osoby ve výkonu trestu odnětí svobody nebo vazby a osoby po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody nebo vazby,
- osaměle žijící osoby starší 65 let,
- osoby před opuštěním pobytového zařízení sociální služby nebo lůžkové péče ve zdravotnickém zařízení a osoby nedávno opustivší pobytové zařízení sociální služby nebo lůžkovou péči ve zdravotnickém zařízení,
- oběti trestného činu,
- váleční veteráni,
- osoby diskriminované na trhu s bydlením,

⁵⁵ MODLITBOVÁ, Jitka. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020*. Dostupné také z: <https://www.rilsa.cz/2016/08/10/forum-socialni-politiky-4-2016/>.

⁵⁶ *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025*. Praha: MPSV, 2016. ISBN 978-80-7421-122-5.

⁵⁷ *Návrh zákona o podpoře bydlení*, §6.

⁵⁸ Děti, u kterých hrozí umístění do náhradní rodinné nebo ústavní péče kvůli nedostatku vyhovujícího bydlení, nebo které díky poskytnutí podpůrného opatření mohly opustit náhradní rodinnou nebo ústavní péči a vrátit se do domácnosti.

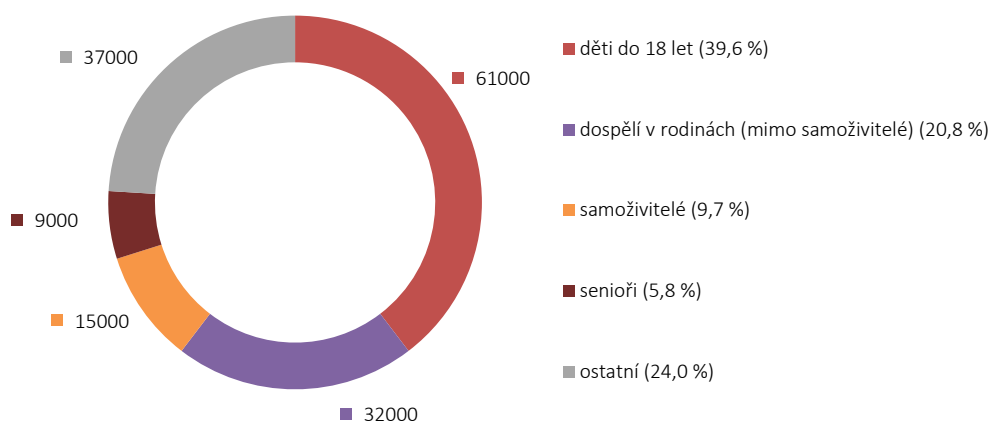
⁵⁹ Osoby ve věku 18 až 27 let, které jsou nebo byly v náhradní rodinné péči, ústavní péči, nebo v zařízení ochranné výchovy, a to do 3 let po opuštění těchto zařízení.

- osoby bez střechy a osoby bez bytu,
- osoby bez střechy,
- osoby v dlouhodobé bytové nouzi,
- osoby v oddlužení.

Dále se jedná o osoby, u nichž je v evidenci zapsán údaj o potřebě bydlení s ručením, podnájemního bydlení nebo podporovaného obecního bydlení nepřetržitě nejméně po dobu 3 let, aniž by u nich byl v evidenci v posledních 3 letech zapsán údaj o poskytování bytového podpůrného opatření.

Nový zákon pak podle MMR pomůže především dětem do 18 let, jak ukazuje následující graf.⁶⁰

Graf 1: Cílové skupiny, kterým pomůže nový zákon o podpoře bydlení



Pozn.: Osoby v bytové nouzi (154 000)

Zdroj: MMR, 2024

Podle evaluační zprávy zaměřené na hodnocení dopadů, procesů a limitů místních systémů sociálního bydlení v obcích⁶¹ mají poskytovatelé preferované a vylučované cílové skupiny.

Preferované cílové skupiny:

- rodiny s dětmi,
- samoživitelé a samoživitelky,
- osoby se zdravotním postižením,
- oběti domácího násilí,
- osoby opouštějící institucionální péči,
- osoby bez přístřeší.

Vylučované cílové skupiny (a důvody vyloučení):

- senioři (na základě specifických podmínek operačních programů),
- osoby s dluhy vůči obci (na základě pravidel o bezdlužnosti),
- domácnosti s více než sedmi členy (na základě nedostatku větších bytů),

⁶⁰ Zákon o podpoře bydlení. Online. MMR, datum poslední aktualizace: není uvedeno. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/cs/microsites/bydleni-pro-zivot/menime-pravidla-hry/zakon-o-podpore-bydleni>. [cit. 2024-11-22].

⁶¹ MIKULEC, M., GLUMBÍKOVÁ, K. Výzkumná zpráva C: Vyhodnocení dopadů, procesů a limitů místních systémů sociálního bydlení v obcích spolupracujících s MPSV i ve srovnávacím vzorku obcí a jejich následná komparace. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2020. 155 s. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/33-evaluan_zprava_c_fin.pdf [cit. 2024-11-22].

- osoby s kriminální minulostí (na základě neochoty pracovat s danou cílovou skupinou).

Podle zástupců obcí nezapojených do projektu v rámci OPZ přetrvává diskriminační přístup soukromých vlastníků bytového fondu k cílové skupině sociálního bydlení obecně.⁶²

3.5.2 VÝBĚR OSOB DO PODPOROVANÉHO BYDLENÍ

Bytová nouze se vyhodnocuje za pomoci lokálních kritérií, která si vytvářejí poskytovatelé. Pro vyhodnocení bytové nouze mohou obce používat sociální šetření (provádí soc. pracovník) či bodový dotazník.

*Metodika sociální práce v sociálním bydlení*⁶³ stanovuje následující kritéria pro přidělování obecných bytů s podporou. Jedná se o osm kritérií, které považují za nejdůležitější experti a zástupci obcí, kteří se vyjádřili v expertním šetření DELPHI:

- prioritizované/zvláště zranitelné skupiny,
- vlastnické a majetkové poměry,
- zdravotní stav žadatele,
- spolupráce se sociálním odborem, sociální službou apod.,
- hodnocení současného stavu bydlení podle typologie ETHOS,
- vynakládané výdaje na bydlení,
- místo faktického / skutečného pobytu,
- počet osob v domácnosti (resp. spíše počet závislých členů rodiny).

Byla také identifikována další potenciálně diskriminační kritéria, která by podle expertů měla být z posuzování zcela vyloučena: sexuální orientace, minoritní etnické příslušnosti, věk. Zároveň byla identifikována diskriminační kritéria, která se v praxi obcí vyskytují: dluhy vůči obci (přístup k řešení dluhové situaci), doba vyloučení ze standardního bydlení a zdravotní stav žadatele.

Jiný přístup využívají poskytovatelé podpory v bydlení využívající přístup Housing First a realizující podporu v rámci projektů OPZ.⁶⁴ Podle výzvy 007⁶⁵ je přístup Housing First doporučován uplatňovat v případě, že cílová skupina má potřebu **velmi intenzivní a komplexní podpory**. Komplexní podpora je doložena u domácností, v nichž alespoň jeden člen získá nejméně 4 body v následujících oblastech:

- dlouhodobá zkušenost se závažnou bytovou nouzí bezprostředně před zařazením do projektu: minimálně 3 roky za posledních 5 let bez střechy nebo bez bytu (2 body), nebo minimálně 1 rok z posledních 2 let bez bytu (1 bod);
- zkušenost s institucionální péčí (1 bod): po dobu minimálně 3 let v dětském domově, pěstounské péči výchovném nebo diagnostickém ústavu nebo v posledních pěti letech po dobu minimálně 1/2 roku hospitalizace v psychiatrické nemocnici nebo v posledních pěti letech po dobu minimálně dvou let ve výkonu trestu odnětí svobody;

⁶² Tamtéž.

⁶³ MIKULEC, Marek, ed. a ŠNEJDRLOVÁ, Martina, ed. *Metodika sociální práce v sociálním bydlení*. [Praha]: [MPSV], 2019. 6 svazků. ISBN 978-80-7421-192-8. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/79-metodika_socialni_prace_v_socialnim_bydeni.pdf. [cit. 2024-11-22].

⁶⁴ V průběhu šetření byla v realizaci výzva č. 007 a 101 OPZ+ Podpora sociálního bydlení (2022–2026), mající za cíl umožnit domácnostem v bytové nouzi přechod do standardního nájemního bydlení s následnou podporou sociálního pracovníka, případně týmu dalších expertů. Výzvy byly postaveny na principu Housing Led, tedy na okamžitém přístupu k bydlení bez předchozí přípravy a bez specifických podmínek pro vstup do bydlení (např. abstinence, vyřešená dluhová situace apod.). (MPSV, 2024b)

⁶⁵ *Výzva k předkládání žádostí o podporu, Příloha č. 1: Popis aktivit (doplnění bodu 4.1 výzvy)*. Operační program Zaměstnanost plus. Podpora sociálního bydlení (1). Online. Praha: MPSV – EU – Evropské strukturální a investiční fondy. Aktualizováno: 15. 1. 2024. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/vyzva-007-opz-plus>. [cit. 2024-11-22]. (Dále jen Výzva 007.)

- problematické užívání návykových látek – přiznaná, doložená zdravotní dokumentací nebo spoluprací s adiktologickou službou (1 bod);
- vážné dlouhodobé zdravotní problémy komplikující běžné zařazení do společnosti – doložené zdravotní dokumentací (1 bod);
- duševní onemocnění – přiznané, doložené zdravotní dokumentací, nebo spolupráce s psychiatrem (1 bod);
- opakované ukončení poskytování sociální služby pro osoby bez domova (1 bod): nejméně 2x v posledním roce nebo 3x v posledních 2 letech ukončen pobyt v azylovém domě z důvodu neplnění pravidel azylového domu nebo, nejméně 2x v posledním roce nebo 3x v posledních 2 letech ukončena spolupráce s jinou sociální službou z důvodu nespolupráce klienta/neplnění individuálního plánu;
- naléhavá potřeba terapeutické práce (viktimizace, následky živelních katastrof apod.) (1 bod).

Do skupiny klientů s intenzivní podporou jsou pak řazeni klienti, u nichž lze předpokládat kombinaci více faktorů sociálního znevýhodnění (dlouhodobé/epizodické bezdomovectví, vyšší míra zadlužení, nezaměstnanost, závislosti, duševní onemocnění, domácí násilí, zvýšená zdravotní rizika, vyšší riziko mortality, opakovaná viktimizace, opakované/mnohočetné trauma, snížené kognitivní a/nebo komunikační schopnosti) a z těchto důvodů potřebují intenzivní podporu sociálních pracovníků a dalších odborníků.⁶⁶

Podle evaluační zprávy zaměřené na hodnocení dopadů, procesů a limitů místních systémů sociálního bydlení v obcích spolupracujících s MPSV⁶⁷ uvádí následující bariéry při vstupu do bydlení s podporou u obcí:

- **Dluhy vůči obci:** Ve většině obcí je vstup do sociálního bydlení omezený existencí dluhů vůči obci. Některé obce vyžadují bezdlužnost, jiné akceptují splátkové kalendáře.
- **Trvalé bydliště v obci:** Často je podmínkou pro získání sociálního bydlení trvalé bydliště v obci po určitou dobu. Některé obce umožňují nahrazení trvalého pobytu faktickým pobytem (vztahem k obci), např. zaměstnáním nebo docházkou dětí do školy.
- **Počet osob v domácnosti:** Omezený bytový fond a specifické podmínky obcí často znemožňují zabydlení domácností s více členy, především s více než sedmi členy, kvůli nedostupnosti dostatečně velkých bytů.
- **Zadluženost u dodavatelů energií:** Dluhy u dodavatelů energií mohou být překážkou pro vstup do sociálního bydlení. Některé obce však umožňují převedení plateb za energie na město, což usnadňuje řešení této bariéry.
- **Negativní rodinná a osobní historie:** Některé obce odmítají žadatele kvůli rodinné nebo osobní historii, např. kvůli předchozímu neplacení nájemného nebo výkonu trestu odnětí svobody.
- **Politická vůle:** Nastavení kritérií pro vstup do systému sociálního bydlení může být ovlivněno politickou vůlí zastupitelů obce, která může upřednostňovat určité cílové skupiny sociálního bydlení.
- **Závazek spolupráce se sociálním pracovníkem:** Spolupráce se sociálním pracovníkem je často podmínkou pro vstup do sociálního bydlení a setrvání v nájmu.

3.6 ZPŮSOBY UKONČOVÁNÍ PODPORY BYDLENÍ

3.6.1 UKONČOVÁNÍ PODPORY

Jedním z momentů poskytování podpory v bydlení je obecně ukončování podpory bydlení. Ukončování pak může nastat v kterékoli oblasti poskytování podpory (viz Formy podpory bydlení). Nastat mohou následující situace týkající se pokračování bydlení s podporou a podpory v bydlení:

- bydlení s podporou bylo ukončeno, podpora v bydlení byla ukončena,

⁶⁶ Tamtéž.

⁶⁷ MIKULEC, M., GLUMBÍKOVÁ, K. Výzkumná zpráva C: Vyhodnocení dopadů, procesů a limitů místních systémů sociálního bydlení v obcích spolupracujících s MPSV i ve srovnávacím vzorku obcí a jejich následná komparace. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2020. 155 s. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/33-evaluan_zprva_c_fin.pdf [cit. 2024-11-22].

- bydlení s podporou bylo ukončeno, podpora v bydlení trvá,
- bydlení s podporou trvá, podpora v bydlení byla ukončena,
- bydlení s podporou trvá, podpora v bydlení trvá.

Ve vztahu ke klientům mohou být uplatňovány různé exit strategie zaměřené na ukončování bydlení (*housing exit strategy*). Exit strategie jsou formy podpory osob podpořených bydlením a představují nejpreferovanější, nejvhodnější a nejrealističtější možnost trvalého bydlení pro klienta.⁶⁸

Cílem exit strategií je podle organizace Global Shelter Cluster,⁶⁹ která se zaměřuje především na podporu vysídlených osob, zajištění obživy a další podpory pro zvýšení příjmů podpořených osob či domácností tak, aby byly schopné hradit náklady na byt bez další podpory. Exit strategie by se měla zaměřit nejen na finanční překážky, ale také na ty, které dané osobě brání v přístupu k přiměřenému nájemnímu bydlení.

Strategie je stanovena ve spolupráci poskytovatele podpory a podpořené osoby. Součástí exit strategií bývá plán bydlení, který je nezbytnou součástí plánu podpory osoby. Plán bydlení zajišťuje trvalé a bezpečné bydlení pro nájemce a definuje další možnosti bydlení, které budou rovněž využity, a způsob, jakým budou osoba podpořená bydlením a poskytovatel podpory usilovat o přístup k tomuto typu bydlení. Plán bydlení je pak vypracováván ve spolupráci mezi nájemcem a poskytovatelem podpory a může se v průběhu nájemního vztahu aktualizovat. Plán podléhá přezkumu ze strany poskytovatele podpory.

Součástí podpory nájemce může být také snaha předcházet vystěhování. Za tímto cílem obsahuje také návrh nového zákona následující ustanovení:⁷⁰

(1) Hrozí-li ztráta vyhovujícího bydlení podporované osoby, svolá poskytovatel bez zbytečného odkladu jednání za účelem předejití jeho ztráty. Na jednání pozve podporovanou osobu a všechny další osoby, které je potřeba pozvat. Poskytovatel bez zbytečného odkladu provede v evidenci zápis o průběhu jednání.

(2) Jednání při hrozbě ztráty bydlení poskytovatel nesvolá, pokud již toto jednání ve stejné věci svolal jiný poskytovatel. V takovém případě je povinen se jednání svolaného jiným poskytovatelem účastnit, pokud byl pozván, nejméně 3 pracovní dny předem.

3.6.2 POTŘEBA TRVALÉ PODPORY

Podle Bakerové a kol.⁷¹ jsou životní trajektorie osob v sociálním bydlení často označovány jako „úspěšné“ nebo jako „neúspěšné“. Předpokládá se přitom, že úspěšné jsou ty, kdy daná osoba stabilně bydlí v soukromém nájemním bydlení nebo ve vlastním domě, a neúspěšné pak ty, kdy osoba setrvává v sociálním bydlení nebo se do něj opět vrací. Podle citovaných autorů je toto dělení příliš zjednodušující; to, co definujeme jako „úspěch“, je podle nich velmi závislé na kontextu. Odchod ze sociálního bydlení může být vnímán jako „úspěch“ v případě osob aktivních na trhu práce, v jejichž moci je s určitou pravděpodobností si nájemní byt za tržní nájem udržet. Typicky se může jednat o osoby produktivního věku, bez nutnosti intenzivní péče o druhé nebo zdravotního postižení. U osob staršího věku, u nichž nelze předpokládat zvýšení ekonomické aktivity a získání vyššího příjmu a které potřebují větší podporu, lze odchod do soukromého pronájmu považovat naopak za neúspěch. Typicky

⁶⁸ Bakerová, E. a kol. *Social housing exit points, outcomes and future pathways: an administrative data analysis*, AHURI Final Report No. 326, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne, 2020. Dostupné z: <https://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/326>, [cit. 2024-11-22]. doi:10.18408/ahuri-3119901.

⁶⁹ *Exit Strategies & Transition to Durable Housing*. Online. Global Shelter Cluster, nedatováno. Dostupné Z: https://sheltercluster.s3.eu-central-1.amazonaws.com/public/docs/rental_markets_tip_sheet5_1.pdf. [cit. 2024-11-22].

⁷⁰ *Návrh zákona o podpoře bydlení*, § 63 Jednání při hrozbě ztráty bydlení.

⁷¹ Bakerová, E. a kol. *Social housing exit points, outcomes and future pathways: an administrative data analysis*, AHURI Final Report No. 326, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne, 2020. Dostupné z: <https://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/326>, [cit. 2024-11-22]. doi:10.18408/ahuri-3119901.

se může dále jednat o osoby se zdravotní postižením, osoby dlouhodobě nemocné a po určité období také matky s malými dětmi.

V případě některých cílových skupin nelze předpokládat ukončení bydlení s podporou. Jedná se o ty cílové skupiny, u nichž nelze předpokládat zvýšení příjmu pro hrazení vyšších nákladů na bydlení, ale také skupiny, které vyžadují kontinuální asistenci při zajišťování nároků spojených s udržením bydlení.

3.7 AKTUÁLNÍ PROBLÉMY V OBLASTI POSKYTOVÁNÍ PODPORY V BYDLENÍ

Evaluační zpráva zaměřená na hodnocení dopadů, procesů a limitů místních systémů sociálního bydlení v obcích spolupracujících s MPSV i ve srovnávacím vzorku obcí⁷² identifikuje také několik potíží spojených s poskytováním poradenství a asistence v bydlení:

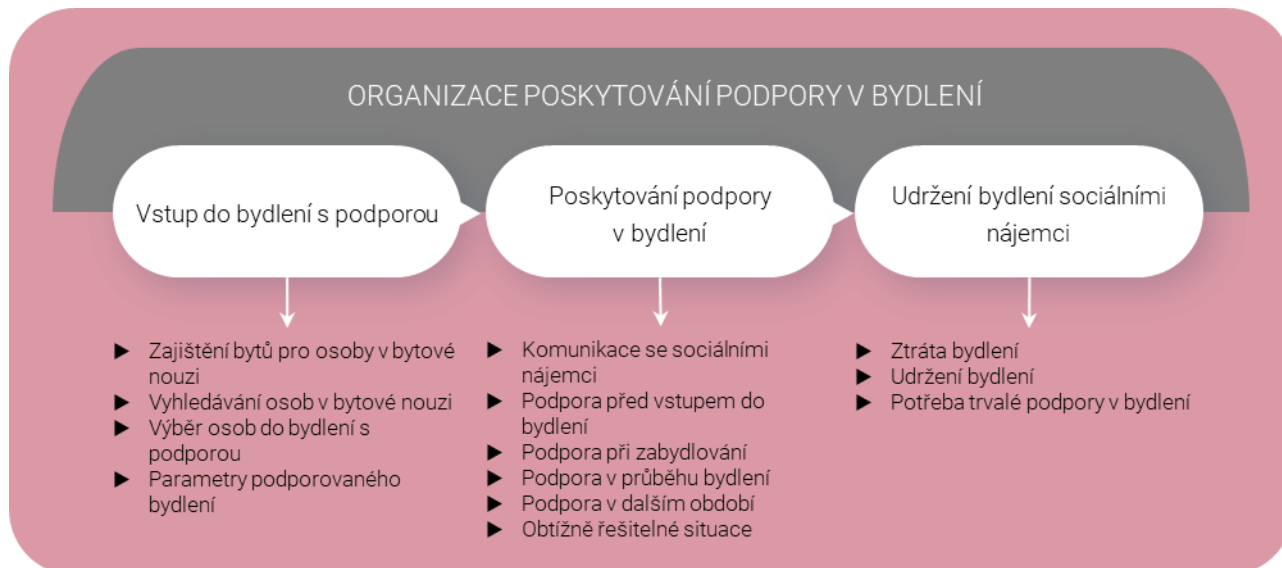
- **Nedostatečná aktivita ÚP ČR:** Jako klíčová byla hodnocena spolupráce s ÚP ČR. Spolupráce s ÚP ČR je zásadní pro udržení bydlení klientů sociálního bydlení, kteří potřebují příspěvek či doplatek na bydlení. ÚP ČR hraje klíčovou roli při rozhodování o přidělování dávek, včetně mimořádné okamžité pomoci (MOP). V některých obcích byla však spolupráce s ÚP ČR hodnocena jako nedostatečná, což ztěžovalo poskytování efektivní podpory klientům. Obce zaznamenaly nejednotnost v přidělování dávek, která závisela na individuálním posouzení pracovníků ÚP ČR. Spolupráce mezi ÚP ČR a obcemi poskytujícími sociální bydlení pak byla často hodnocena jako obtížná. Nedostatečná komunikace a předávání informací mezi těmito subjekty posiluje překážky v poskytování sociální práce.
- **Nedostatek kvalifikovaných sociálních pracovníků:** V mnoha obcích je nedostatek kvalifikovaných sociálních pracovníků, kteří by mohli poskytovat potřebné služby klientům sociálního bydlení. Tento nedostatek ovlivňuje kvalitu a dostupnost sociálního poradenství a podpory.
- **Administrativní náročnost a byrokracie:** Administrativní náročnost dotačních programů, jako je IROP, komplikuje proces poskytování sociálního bydlení a zvyšuje zátěž pro sociální pracovníky. To může vést k problémům při zajišťování kontinuity a udržitelnosti podpory pro klienty.
- **Nedostatečná motivace klientů:** U některých klientů došlo k poklesu aktivity po získání bytu, což vedlo k problémům v dalším poskytování podpory a asistence. Klienti měli pocit, že nastěhováním spolupráce končí, což komplikuje práci sociálních pracovníků při udržování motivace klientů k dodržování pravidel a plnění individuálních plánů.
- **Rozdílné zájmy bytového a sociálního odboru:** Bytové odbory mají zájem na tom, aby lidé platili nájemné, zatímco sociální odbory se zaměřují na to, aby lidé měli kde bydlet. Tyto rozdílné zájmy mohou vést k nedorozuměním a komplikacím při poskytování sociálního bydlení a podpory.
- **Nedostatečná motivovanost osob v bytové nouzi:** Omezená motivovanost osob v bytové nouzi svou situaci měnit. Obce zaznamenaly potřebu rozvíjet specifické metody sociální práce zaměřené právě na ty osoby, které nemají na začátku dostatečně silnou motivaci.
- **Zadluženost klientů:** Zadluženost klientů a nepřehlednost jejich finanční situace komplikovala poskytování podpory. Byla nutná podpora finanční gramotnosti, nicméně bez strukturálního řešení na celostátní úrovni jsou dluhy obtížně řešitelné.

⁷² MIKULEC, M., GLUMBÍKOVÁ, K. Výzkumná zpráva C: Vyhodnocení dopadů, procesů a limitů místních systémů sociálního bydlení v obcích spolupracujících s MPSV i ve srovnávacím vzorku obcí a jejich následná komparace. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2020. 155 s. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/33-evaluan_zprava_c_fin.pdf [cit. 2024-11-22].

4. VÝSLEDKY KVALITATIVNÍ ANALÝZY

Na základě rešerše a kvalitativního šetření mezi poskytovateli sociálního bydlení, resp. bydlení s podporou a podpory v bydlení byly identifikovány bariéry a dobrá praxe při poskytování bydlení s podporou a podpory v bydlení osobám v bytové nouzi. Pozornost byla zaměřena na hlavní momenty procesu poskytování bydlení s podporou, které jsou znázorněny na následujícím schématu:

Schéma 3: Proces poskytování bydlení s podporou



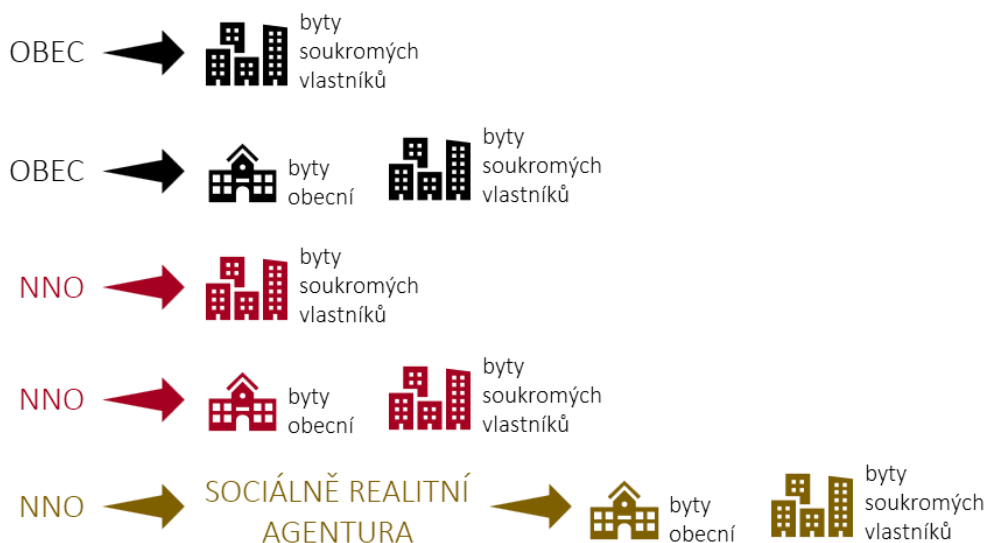
Zdroj: INESAN, 2024

4.1 VSTUP DO BYDLENÍ S PODPOROU

4.1.1 ZAJIŠTĚNÍ BYTŮ PRO OSOBY V BYTOVÉ NOUZI

Mezi dotazovanými subjekty, které poskytovaly bydlení s podporou a podporu v bydlení byly jak obce (v jednom případě kraj), tak neziskové organizace. Poskytovaná podpora se týkala jak bytů v obecním, tak i soukromém vlastnictví. Způsoby zajištění bytů pro bydlení s podporou, které využívaly dotazované subjekty, ukazuje následující schéma:

Schéma 4: Způsoby zajištění bytů pro bydlení s podporou



Zdroj: INESAN, 2024

Všichni dotazovaní poskytovatelé identifikovali jako hlavní systémovou bariéru **nedostatek bytů**. Tato bariéra limituje poskytování bydlení s podporou jak na volném trhu, tak ve vlastnictví obcí či sociálních pronajímatelů.⁷³

Projektová manažerka na odboru sociálních věcí při obci, poskytující bydlení s podporou pro širokou CS, využívající přístup Housing Led, zajišťující byty v soukromém vlastnictví a realizující projekt v rámci OPZ ve spolupráci s NNO, poskytující podporu v bydlení (R15) pak popsala **omezení vyplývající z mapy Lokality sociálního vyloučení a segregace**,⁷⁴ která zobrazuje barevně rozlišené lokality dotčené podmínkami operačních programů. Někteří majitelé podle spolupracovníka výše uvedené pracovnice (R12) nabízejí právě byty v těchto tzv. červených zónách. Tyto zóny představují vyloučené lokality s vysokou kriminalitou a koncentrací romského obyvatelstva, a proto je nelze využít pro sociální bydlení. Toto omezení je potřebné proto, aby se nevytvářely další sociálně vyloučené lokality.

Podle výše uvedené projektové manažerky (R15) je v procesu zabezpečení bydlení klíčovým omezením **absence zákonné normy**, která by soukromé majitele bytů zavazovala k poskytování určitého procenta svého bytového fondu pro sociální účely, jak je to běžné v některých jiných zemích, např. v Nizozemsku. Majitelé bytů v České republice nemají žádnou takovou povinnost, což podle dané manažerky značně limituje možnosti pomáhajících organizací. Podle vedoucí oddělení rozvoje sociálních služeb na odboru sociálních věcí při kraji, poskytujícího podporu v bydlení široké CS, zajišťujícího byty v soukromém vlastnictví a realizujícího projekt v rámci OPZ ve spolupráci s NNO poskytující podporu v bydlení (R21a) by např. pomohlo **zvýšení daňového zatížení** pro vlastníky neobsazených bytů.

V případě realizátorů projektů v rámci OPZ pak obce a organizace mají stanoven pouze určitý počet osob podpořených službou, na kterou jsou vyčleněny finance v rámci rozpočtu projektu. Pokud je **obec výhradním vlastníkem bytů pro sociální bydlení**, nový nájemce se vybírá až v případě uvolnění bytu (R2, R9). Další navýšení množství bytů do obecního vlastnictví je možné pouze prostřednictvím výstavby nebo nákupu.

Poskytovatelé z řad obcí i neziskových organizací zajišťují byty také od **soukromých vlastníků**. Mezi největší poskytovatele v ČR patří Heimstaden, který působí v Moravskoslezském kraji, v rámci obcí působí dále menší lokální subjekty či soukromé osoby. Zajímavým fenoménem je kardiolog Jan Beneš (R12), který v nedávné době založil *Fond dostupného bydlení*, aby tak podpořil svoji sociálně realitní činnost. Zajišťování bytů pro nájemce je však obecně problematické, a to jak vzhledem k obecnému nedostatku bytů na českém trhu, tak i vzhledem k obavám vlastníků bytů (více viz kapitola Přístup k bydlení s podporou u jednotlivých CS).

Podle pracovníků pracujících pro poskytovatele zajišťující byty na soukromém trhu (R15, R12, R21) však existují určité faktory, kterými lze motivovat majitele bytů k poskytnutí bytu nájemcům. Někteří poskytovatelé z řad obcí i neziskových organizací (typicky zapojených do projektů OPZ) mají možnost poskytnout **garance spočívající v hrazení nákladů** vzniklých soukromým majitelům bytů, což zvyšuje ochotu některých vlastníků k pronájmu bytu nájemcům. Finanční prostředky lze využít např. na úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s neplacením nájmu či poškozením majetku, dále také na provedení deratizace či dezinsekce (tzv. garanční událost, tedy situace vyžadující náhradu škody; R19). Poskytovatelé pak uzavírají s vlastníky bytu **garanční smlouvu**, která může být uzavřena na pevně stanovenou částku,⁷⁵ která se vyplácí ve chvíli, kdy se ukončí nájemní smlouva (R3). Za tímto účelem mohou poskytovatelé zřídit **garanční fond**.

⁷³ Problém nedostatku bytů a dalších překážek na systémové úrovni popisuje evaluační zpráva zaměřená na hodnocení dopadů, procesů a limitů místních systémů sociálního bydlení v obcích spolupracujících s MPSV i ve srovnávacím vzorku obcí. Zdroj: MIKULEC, M., GLUMBÍKOVÁ, K. *Výzkumná zpráva C: Vyhodnocení dopadů, procesů a limitů místních systémů sociálního bydlení v obcích spolupracujících s MPSV i ve srovnávacím vzorku obcí a jejich následná komparace*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2020. 155 s. Dostupné z: https://socialnibydleni.mpsv.cz/download/dokumenty/33-evaluan_zprava_c_fin.pdf [cit. 2024-11-22].

⁷⁴ *Lokality sociálního vyloučení a segregace*. Online. Praha: Univerzita Karlova, Přírodovědecká fakulta, 2022. Dostupné z: <https://web.natur.cuni.cz/segregace/aplikace/lokality/> [cit. 2024-11-22].

⁷⁵ Např. 75 000 (R13), výše se u jednotlivých poskytovatelů bydlení s podporou liší.

V některých případech se založení tohoto fondu nedařilo z důvodu odlišné bytové politiky v rámci úřadu. Podle pracovnice na vedoucí pozici na obci, poskytující bydlení i podporu v bydlení, (R2) se nedařilo vyjednat založení fondu s ekonomickým odborem, který nebyl zřízení fondu nakloněn a který rozhoduje ve věcech nakládání s finančními prostředky města. Podařilo se jim však zřídit **fond určený pro rekonstrukce**, ze kterého bylo možné hradit náklady na úpravu bytu. Překážky ve zřízení garančního fondu vyřešil jiný poskytovatel z řad obcí poskytující bydlení s podporou, zajišťující bydlení v bytech v soukromém vlastnictví a realizující projekt v rámci OPZ ve spolupráci s NNO poskytující podporu v bydlení (R12) pomocí tzv. **paušální sazby**. Ta umožňuje pokrývat náklady jako stěhování, drobné opravy, opravy spotřebičů, škody způsobené nájemci, deratizace či výmalba bytu.

Podle garantky programů ve věznicích pracující pro neziskovou organizaci, poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (velcí vlastníci) (R4) je v jejich obci převis poptávky nad nabídkou bytů tohoto typu. Podle ní vlastníci, kteří se rozhodnou pronajmout byt jako sociální, **mají nějaký vztah k danému místu a chtějí pomoci**.

Pracovníci organizace poskytující podporu v bydlení osobám s dlouhodobým a závažným duševním onemocněním, uplatňující přístup Housing First, zajišťující byty v obecním a v menší míře také v soukromém vlastnictví (R27) spolupracují s majiteli, kteří již měli **dobrou zkušenost s organizací**.

Incentivy pro vlastníky bytů

- **Sociální citění:** Kladení důrazu na sociální odpovědnost majitelů a jejich roli ve společnosti.
- **Testovací období:** Možnost vyzkoušet spolupráci zabydlením jednoho bytu.
- **Stabilita nájemců:** Získání stabilních nájemců, kteří nebudou často měnit bydlení.
- **Zajištění správy:** Úleva majitelům bytů od kontroly spotřeby energií, stavu bytu a komunikace se správcem či nájemci.
- **Místní majitelé:** Zvláštní zaměření na majitele bydlící ve stejném městě, kteří mají větší zájem na udržení kvality života v lokalitě.
- **Garance:** Možnost uhradit náklady vzniklé v důsledku např. neplacení nájmu či poškození majetku.
- **Záruka veřejného orgánu:** Zdůraznění zapojení úřadů veřejné správy do poskytování bydlení jako záruky z hlediska jejich autority.

V neziskové organizaci realizující podporu v bydlení prostřednictvím projektu v rámci OPZ (R28) patří mezi efektivní nástroje pro zajištění bytů od vlastníků zejména **online platformy a osobní doporučení**, přičemž klíčovou roli hrají **webové stránky a reklama na sociálních sítích**. Díky nim organizace získává zpětnou vazbu od majitelů, kteří prostřednictvím formuláře na webu nabízejí své byty. Poskytovatel z řad neziskových organizací poskytující podporu v bydlení romským a ukrajinským rodinám s dětmi a matkám samoživitelkám (R17) využívá pro získání nových bytů webový kontaktní formulář, prostřednictvím kterého mají vlastníci možnost nabídnout svůj byt pro pronájem. Poskytovatelé dále zmiňovali také předávání informací o možnosti získat bydlení mezi klienty sociálních služeb a osobami v bytové nouzi. Dalším důležitým faktorem je **osobní doporučení**. Budování povědomí a důvěry mezi lidmi však vyžaduje čas, a proto daná pracovnice doufá, že pokud bude projekt pokračovat, počet nabídek od vlastníků bytů bude dále růst.

Podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení, uplatňující přístup Housing First, zaměřující se na nejohroženější kategorie osob bez bytu, zajišťující bydlení v bytech v obecním (ve správě městských obvodů) i soukromém vlastnictví (včetně velkého vlastníka), (R13) je pro jejich činnost potřebný **vznik zákona**, který by jejich činnost v této oblasti legislativně upravil.

4.1.2 VYHLEDÁVÁNÍ OSOB V BYTOVÉ NOUZI

Poskytovatelé bydlení s podporou, resp. podpory v bydlení uvedli následující způsoby vyhledávání osob v bytové nouzi:

- **Provozování nízkoprahových center:** Místa, kde mohou poskytovatelé podpory oslovit potenciální nájemce.
- **Aktivní mapování v terénu:** Mapování osob v bytové nouzi na území obce za účelem vyhledání co největšího počtu osob žijících bez střechy nebo v bytové nouzi. Pracovníci oslovují osoby bez domova přímo v terénu, na známých místech; navštěvování squatů a ubytoven; registrační týden.
- **Spolupráce s dalšími subjekty:** Např. s oddělením sociální práce na obcích, noclehárnami, azylovými domy, sociálně aktivizačními službami (SAS), terénními sociálními pracovníky a dalšími poskytovateli sociálních služeb. Informování prostřednictvím sítě organizací a komunitního plánování.
- **Kontaktní místo pro bydlení (KMB):** Kontaktní místo, na které se mohou obracet osoby v bytové nouzi.
- **Používání sociálních sítí:** Informování o poskytovaných službách prostřednictvím sociálních sítí a webových stránek.
- **Pořádání kulturních a komunitních akcí:** Informování o možnostech bydlení prostřednictvím komunitních akcí a setkání.
- **Osobní doporučení a samostatné žádosti:** Osoby bez domova se o službě dozvědí od známých nebo přímým kontaktem s poskytovatelem služby prostřednictvím formuláře, telefonu nebo zprávy.

Na základě rozhovorů byly v etapě vyhledávání či mapování osob v bytové nouzi identifikovány následující překážky, které znemožňují vstup těchto osob do sociálního bydlení:

- nedostatečné nebo žádné aktivní vyhledávání osob v bytové nouzi;
- nedostatečná informovanost CS o možnostech a kritériích sociálního bydlení;
- sociální stigma spojené s užíváním sociálního bytu.

Jednou z bariér může být **nedostatečné aktivní vyhledávání osob v bytové nouzi** (realizace depistáže), kdy nedochází k cílenému vyhledávání nebo mapování terénu. V případě malých měst tento problém nemusí nastávat, jak dokládá poskytovatel z řad menších obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení (R23), podle něhož jsou osoby v bytové nouzi dobře zmapované díky kurátorovi a sociálním pracovníkům působícím na sociálním odboru. Někteří poskytovatelé pak provozují **nízkoprahové centrum**, které potenciální nájemníci navštěvují a je možné je zde oslovit (R34).

Příkladem aktivního vyhledávání vhodného pro větší města je tzv. **registrační týden**,⁷⁶ který slouží k mapování osob žijících bez střechy nebo v bytové nouzi na území obce.⁷⁷ Metodu využila nezisková organizace zaměřená na poskytování bydlení s podporou převážně romským rodinám (R8), která pro dotazování použila dotazník *Houser*.

⁷⁶ Registrační týden slouží ke zmapování bytové nouze v místě a jako prostředek oslovení potenciálních uživatelů projektů Housing First. Zdroj: *Registrační týden*. Online. Praha: Platforma pro sociální bydlení, 2018. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/vysledky/registracni-tydeny>, [cit. 2024-11-22].

⁷⁷ Viz také konkrétní příklad zaznamenaný evaluační zprávou: *Jihlava. Testování konceptu Housing First. Projekt výzvy č. 108 OPZ – Podpora programu Housing First. Případová studie*. Praha: MPSV: Oddělení evaluací, 2022. Online. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/44-ps_hf_jihlava.pdf, [cit. 2024-11-22].

Mapování pomocí dotazníku *Houser*

Ve spolupráci se zástupci obcí v regionu byla zahájena identifikace oblastí, kde se očekával výskyt osob v bytové nouzi. Cílem bylo lépe porozumět geografickému rozložení této problematiky v dané lokalitě, aby bylo možné efektivněji a cíleně řešit situace týkající se bytové nouze. Nejprve byla vytvořena mapa, na které byly označeny potenciální oblasti výskytu těchto osob. Během registračního týdne proběhlo školení dobrovolníků a pracovníků z organizací, které v dané lokalitě působily. Toto školení se zaměřilo na metodiku oslovování lidí a správné vyplňování dotazníků. Průzkum byl realizován formou rozhovorů s osobami, o kterých bylo známo, že se nacházejí v bytové nouzi, nebo s osobami, které byly vytipovány na základě jejich zjevné situace. Účastníci byli dotazováni, zda by měli zájem o zabydlení v rámci realizace projektu OPZ. Tento přístup umožnil shromáždit cenné informace o potřebách a preferencích lidí žijících v bytové nouzi a poskytl základ pro další plánování a implementaci podpůrných opatření.

Aktivní mapování v terénu realizoval také poskytovatel z řad obcí poskytující bydlení široké CS, uplatňující přístup Housing Led, zajišťující byty v soukromém vlastnictví a realizující projekt v rámci OPZ (R15). Pracovníci oslovovali osoby bez domova jednak přímo v terénu na **vytipovaných místech**⁷⁸ a jednak dále spolupracovali s **odděleními sociální práce** při obcích, které měly přehled o osobách v bytové nouzi, a také s **poskytovateli sociálních služeb** (noclehárny a azylové domy), kteří mají přímý kontakt s lidmi v akutní nouzi. Sociální pracovníci navštěvovali také ubytovny, kde vedli rozhovory s ubytovanými osobami.

Kromě toho při obci funguje **kontaktní místo pro bydlení** (KMB), na které se mohou obracet všechny osoby v bytové nouzi.⁷⁹ KMB zřídil také poskytovatel z řad obcí poskytující bydlení v obecních bytech, podle vedoucí oddělení podpory bydlení (R9) však nutnost dojít do centra již představuje „práh“ např. pro osoby bez domova. V případě poskytovatele z řad obcí bez obecních bytů (R16) je KMB koncipováno jako **poradenské pracoviště** otevřené všem obyvatelům obce, včetně vlastníků. Bariérou vstupu do bydlení s podporou může být nedostatečná informovanost cílových skupin o možnostech a kritériích sociálního bydlení nebo také sociální stigma spojené s užíváním sociálního bytu, které vede k odmítání podpory.

Podle ředitele neziskové organizace využívající přístup Housing First a poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi, zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R5) by KMB mělo v obci plnit následující funkce, ač se tak vždy neděje:

1. Analytické aktivity:

- Kontaktní místo by mělo provádět důkladné analýzy bytové situace ve městě, aby bylo možné přesně identifikovat a pochopit aktuální vývoj a potřeby v oblasti bydlení.

2. Prevence bytové nouze:

- Mělo by být místem, kam mohou lidé přijít v případě hrozící bytové nouze a získat potřebnou podporu a informace o dostupných možnostech.

3. Komunikace se soukromými majiteli:

- Efektivní komunikace se soukromými majiteli bytů je nezbytná pro řešení individuálních případů a zajištění spravedlivých a transparentních nájemních vztahů.

⁷⁸ Pracovníci organizace, podporující především romské rodiny s dětmi a zajišťující bydlení v bytech v soukromém vlastnictví (R11), navštěvují také tzv. *squaty* (opuštěné budovy), organizaci navštěvují i samotné osoby bez bydlení.

⁷⁹ KMB bylo možné zřizovat v rámci realizace projektu OPZ.

4. Podpora odborníka na energie:

- Na místě by měl být dostupný odborník, který by pomáhal lidem řešit otázky spojené s energetickou efektivností bydlení.

5. Koordinace sociálních služeb:

- Místo by mělo lépe řídit a koordinovat síť sociálních služeb, zajistit, že všechny relevantní instituce jsou informovány o situaci a potřebách klientů a že jsou k dispozici v krizových situacích.

6. Kvalita a kapacita služeb:

- Kontaktní místo by mělo také mít přehled o kvalitě a kapacitách dostupných služeb a být schopné plánovat dostatečnou podporu pro zabydlené osoby v souladu s legislativními požadavky a místními potřebami.

7. Integrace služeb:

- Sociální pracovníci by neměli pracovat izolovaně, ale měli by být součástí širší sítě dostupných služeb. Tím by se zajistilo, že individuální plány a intervence jsou zasazeny do kontextu a napojeny na relevantní zdroje a organizace.

8. Zpětná vazba a komunikace:

- Je klíčové, aby kontaktní místo získávalo pravidelnou zpětnou vazbu o situaci klientů a efektivitě služeb, což umožní lepší plánování a přizpůsobení služeb reálným potřebám.

Někteří poskytovatelé realizovali **informační kampaň**. Informování může být vedeno směrem k veřejnosti, ale také směrem k dalším klíčovým aktérům, jako jsou úřady (např. OSPOD), neziskové organizace v regionu a poskytovatelé návazných služeb apod. Příkladem může být poskytovatel z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení (R6), který vyvíjel informační činnost směrem k OSPOD a směrem k veřejnosti, a to prostřednictvím tištěného média (městské noviny) a rádií (rozhovory o sociálním bydlení). Poskytovatel z řad menších obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení (R23) se snažil informovat cílovou skupinu prostřednictvím letáků umístěných do **ordinací lékařů** a **prostor ÚP ČR**, podle zástupce poskytovatele, vykonávajícího přímou práci s nájemci, však není tento způsob příliš efektivní.

Nezisková organizace využívající přístup Housing First (R3) má již **navázané kontakty s klíčovými organizacemi**, které pracují s osobami bez domova nebo s osobami v azylových domech, kam přicházejí tyto osoby a řeší svoji bytovou nouzi a které doporučují danou organizaci poskytující bydlení s podporou. V některých případech se jedná o klienty sociální rehabilitace, kterou daná organizace poskytuje a u nichž došlo ke změně bytové situace. Poskytovatel z řad krajů, zaměřený na osamocené rodiče zajišťující byty převážně na volném trhu (R21), spolupracuje především s **azylovými domy** a **sociálně aktivizačními službami (SAS)** v kraji. Tyto organizace také samy mohou podávat žádosti o zařazení jejich klientů do poskytování podpory v bydlení. Předávání informací o potenciálních nájemcích probíhá také v rámci kulatých stolů, které se realizují v rámci plánování rozvoje sociálních služeb a jichž se účastní pracovníci odboru sociálních věcí krajského úřadu a zástupci poskytovatelů sociálních služeb a zástupci obcí. Pracovníci organizace, poskytující podporu v bydlení osobám s duševním onemocněním a závislostmi (R24), pak dále spolupracovali také s **centry duševního zdraví**.

Efektivní způsob je informování o možnostech bydlení prostřednictvím **sítě organizací zapojených do komunitního plánování**, jak ukazuje praxe realizovaná poskytovatelem z řad obcí poskytujícího bydlení s podporou i podporu v bydlení (R13). Téma sociálního bydlení se podle něho stalo stálým tématem v rámci struktur manažerského týmu komunitního plánování. Spolupracující organizace založily **expertní platformu pro sociální bydlení**, která vytvořila strategické dokumenty (koncepce, akční plány) a připravila podklady pro metodické nástroje.

Organizace zaměřená na poskytování bydlení s podporou převážně romským rodinám (R8) pracovala při vyhledávání osob s následujícími typy subjektů:

- OSPOD;
- sociálně aktivizační služba (SAS);
- organizace poskytující sociální služby pro rodiny s dětmi nacházející se v obtížné životní situaci, v jejímž důsledku je ohrožen zdravý vývoj dítěte, hrozí odebrání dítěte mimo rodinu, nebo již dítě z rodiny odebráno bylo;
- organizace zajišťující terénní sociální práci s rodinou;
- organizace zaměřená na práci s romskými dětmi a mládeží;
- pracovní skupiny dalších obcí, jejichž členem je také starosta jedné z obcí.

Poskytovatel z řad neziskových organizací poskytující podporu v bydlení romským a ukrajinským rodinám s dětmi a matkám samoživitelkám (R17) využívá pro informování o svých službách **sociální sítě** (konkrétně Facebook) a **web** organizace. Poskytovatelé dále zmiňovali také předávání informací o možnosti získat bydlení mezi klienty sociálních služeb a osobami v bytové nouzi.

V organizaci zaměřující se na osoby s dlouhodobým a závažným duševním onemocněním a uplatňující přístup Housing First (R27) využívají následující způsoby vyhledávání osob:

1. Aktivní vyhledávání v institucích:

- Aktivní spolupráce s psychiatrickými nemocnicemi a domovy se zvláštním režimem, které jsou zaměřené na osoby dlouhodobě umístěné v institucích bez možnosti vlastního bydlení.

2. Spolupráce s terénními a zdravotními službami:

- Vyhledávání osob v nouzi přes služby, které pracují přímo v terénu a identifikují lidi bez domova nebo v nevyhovujícím bydlení během hospitalizací či jiných kontaktů. Spolupráce s různými zdravotnickými zařízeními a službami, které mohou poskytnout informace o lidech v bytové nouzi. Doporučení od jiných sociálních a zdravotních služeb, městských úřadů nebo jiných neziskových organizací.

3. Kontaktování sociální služby:

- Možnost kontaktovat službu přes kontaktní formulář, telefonicky nebo prostřednictvím zprávy. Tým se následně spojí s danou osobou a probere možnosti pomoci.

4. Osobní kontakt a vzájemné doporučení:

- Osoby bez domova, které se o službě dozvědí od známých, kteří již pomoc využili. Často žijí ve společenstvích nebo se setkávají na ulici, kde si předávají informace.

Způsobům vyhledávání v této organizaci (R27) pak odpovídá také skladba osob vstupujících do bydlení s podporou. Jedná se o tři rovnoměrně zastoupené skupiny:

1. **Osoby z ulice nebo provizorního bydlení:** Zahrnuje osoby žijící na ulici, v chatkách, sklenících nebo jiných hygienicky nevhodných podmínkách.
2. **Osoby z psychiatrických nemocnic a z domovů se zvláštním režimem:** Jedná se o osoby, které jsou hospitalizovány v psychiatrických nemocnicích, často dlouhodobě a nemají kam se vrátit po propuštění.
3. **Osoby z ubytoven:** Lidé žijící dlouhodobě na ubytovnách, kteří nemají jiné možnosti bydlení.

Poskytovatelé podpory v bydlení upozornili na **seniory** jako skupinu, která se stále častěji objevuje mezi klienty potřebujícími podporu v bydlení. Podle vedoucí terénních programů organizace, která poskytuje podporu v bydlení široké CS a osobám vyžadujícím komplexní podporu v obecních i soukromých bytech, přičemž uplatňuje přístup Housing First a realizuje projekt v rámci OPZ ve spolupráci s obcí (R40), se senioři dostávají do problémů s bydlením z důvodu kombinace několika faktorů: nedostatek peněz (nízké důchody v kombinaci s rostoucími cenami energií, nájmu a spotřebního zboží), zdravotní problémy, chybějící rodiny nebo rozpadlé vztahy. Senioři mohou mít také potíže se získáním místa v domovech s pečovatelskou službou (zde může být např. vyžadována nevratná kauce 100 000 Kč) nebo v domovech důchodců, které mají omezené kapacity (dlouhé čekací lhůty, pořadníky). Senioři, kteří mají zdravotní problémy a nemají kde bydlet, pak podle dané pracovnice (R40) zůstávají v léčebnách dlouhodobě nemocných (LDN), přičemž po propuštění mohou skončit bez přístřeší. Tento problém narůstá také v souvislosti se stárnutím populace.

4.1.3 VÝBĚR OSOB DO BYDLENÍ S PODPOROU

Postupy výběru osob do bydlení s podporou

Vzhledem k převisu poptávky nad nabídkou bytů poskytovatelé volí různé formy výběru zájemců o sociální bydlení.⁸⁰ V případě dotázaných poskytovatelů jsou nejprve zajištěny byty a následně se vybírá domácnost. Součástí procesu výběru nájemce byl u dotázaných poskytovatelů také proces **párování nájemce a bytu**. V případě obce poskytující bydlení široké CS, uplatňující přístup Housing Led, zajišťující byty v soukromém vlastnictví a realizující projekt v rámci OPZ (R15), procesy zajišťování bytů a vytváření seznamu zájemců o bydlení probíhají současně.

Způsob výběru osob do bydlení s podporou se pak liší podle toho, zda se jedná o byt ve **vlastnictví obce** nebo **soukromého vlastníka**. Od vlastnictví se pak odvíjejí také specifické **bariéry vstupu osob v bytové nouzi do bydlení**. Proces výběru osob do sociálního bydlení může zahrnovat **kvantitativní a kvalitativní složku**.

Kvantitativní hodnocení

Kvantitativní přístup se osvědčil v případě poskytovatelů, kteří registrovali velký počet zájemců. Hodnocení spočívá ve stanovení **sady kritérií s bodovým hodnocením**. Každý zájemce je podle těchto kritérií hodnocen, přičemž obdrží určitý počet bodů. Výsledkem bodování je seznam osob, kdy **osoby s nejvyšším počtem bodů** jsou vnímány jako nejvíce potřebné a jsou upřednostněny v následném hodnotícím procesu, případně dále vstupují do losování. Hlavním kritériem je podle poskytovatelů **bytová nouze**, poskytovatelé realizující projekty v rámci OPZ využívali pro účely identifikace bytové nouze typologii ETHOS.

Podle projektové manažerky pracující na odboru sociálních věcí při obci poskytující bydlení široké CS, uplatňující přístup Housing Led, zajišťující byty v soukromém vlastnictví a realizující projekt v rámci OPZ (R15), osoba s největším počtem bodů, a tedy nejvyšší urgentností potřeby bydlení, nemusí být nejvhodnějším kandidátem pro byt, který je právě k dispozici. To může být způsobeno nesouladem mezi potřebami kandidáta a charakteristikami bytu nabízeného majitelem. V takovém případě jsou zvažováni jiní uchazeči, jejichž potřeby více korespondují s atributy dostupného bytu. V případě poskytovatele bydlení s podporou i podpory v bydlení z řad obcí zajišťujícího bydlení především v obecních bytech (R10) jsou v případě daného poskytovatele osoby nenapárované s bytem po určité době z pořadníku vyřazeny.

Mezi poskytovateli sociálního bydlení existují rozdíly v nastavení bodového systému. Odlišnosti lze pozorovat zvláště v tom, zda poskytovatel uplatňuje přístup **Housing First** nebo **Housing Led**. Housing Led má tzv. „vyšší

⁸⁰ Vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory využívající byty v osobním vlastnictví (R3) např. uvedla, že na jeden byt připadá 50 zájemců.

práh“, a to se projevuje také přísnějším nastavením kritérií vstupu do bydlení s podporou a v bodovém systému. Podle ředitele neziskové organizace využívající přístup **Housing First** a poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi, zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R5) se při využívání přístupu Housing First mohou více soustředit na „*ty nejpotřebnější domácnosti*“. Daný respondent má zkušenosti také s přístupem Housing Led, který je vedl k tomu, že se snažili „*diagnostikovat, jestli ten člověk bude moc dobře bydlet podle našich měřítek a podle toho, co chce to okolí*“, tzn. posuzovat zvláště to, zda je osoba „schopna bydlet“ a platit nájem. S přístupem Housing First se metoda posuzování osob změnila ve směru potřeby bydlení. Za účelem vyhodnocení této potřeby využívají v této NNO (R5) **vstupní dotazníky** zjišťující potřeby osoby v bytové nouzi a míru potřeby. Z nejvíce potřebných je následně **losována** osoba, která získá bydlení s podporou. Jak dále uvádí vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory využívající byty v osobním vlastnictví (R3) zároveň se **losuje i náhradník**, aby se urychlil celý proces, protože se může stát, že vylosovaný klient z nějakého důvodu byt odmítne. Pro tuto osobu se pak hledá jiné, vhodnější bydlení.

Co se však týče přístupu Housing First, podle pracovníků jej **nelze v úplnosti realizovat**, např. proto, že se často objevují **požadavky soukromých vlastníků bytů** na nájemce nebo **soužití se sousedy**. Podle koordinátora programu bydlení s podporou, analytika a metodika pracujícího pro obec, která uplatňuje přístup Housing First a zajišťuje bydlení především v obecních bytech (R10), není možné uplatňovat tento přístup v úplnosti také z důvodu požadování **bezdlužnosti vůči obci** nebo **předchozího pobytu** zájemce o bydlení v dané obci.

Poskytovatel z řad neziskových organizací, která poskytuje podporu v bydlení osobám s dlouhodobým a závažným duševním onemocněním, uplatňuje přístup Housing First a zajišťuje byty v obecním a v menší míře také v soukromém vlastnictví (R27), pak poukázal na skutečnost, že způsob výběru je ovlivněn **nedostatkem bytů** a dále **spoluprací s obcí**. Finální výběr při získávání obecního bytu je v tomto případě na bytové komisi, která zvažuje nejen výši dluhu vůči obci, nýbrž **není nakloněna poskytování druhých šancí**. V případě odmítnutí ze strany obce vyhledávají pracovníci byt na volném trhu. To je však velmi obtížné, protože je zde velká konkurence, a hrají zde významnou roli také jiné bariéry.

V případě přístupu Housing First, realizovaného poskytovateli v rámci OPZ (výzva 007), byly bodově zvýhodněny právě **osoby s potřebou komplexní a intenzivní podpory**.⁸¹ Bylo přitom možné využít již navržené stupnice,⁸² jak to učinili také pracovníci neziskové organizace poskytující podporu osobám s duševním onemocněním (R37), kteří nechťeli rozhodovat mezi závažností pobytu v nemocnici a životem na ulici, ani vytvářet složitá kritéria pro cílovou skupinu. Nástroj podle dané pracovnice umožnil objektivní a efektivní rozhodování při určování priorit a poskytování pomoci potřebným.

⁸¹ Přístup Housing First je obecně doporučen tehdy, pokud cílová skupina projektu má potřebu velmi intenzivní a komplexní podpory. Zdroj: Výzva 007.

⁸² Komplexní podpora je doložena u domácností v bytové nouzi, v nichž alespoň jeden člen získá nejméně 4 body:

1. dlouhodobá zkušenost se závažnou bytovou nouzí bezprostředně před zařazením do projektu: min. 3 roky za posledních 5 let bez střechy nebo bez bytu (2 body), nebo min. 1 rok z posledních 2 let bez bytu (1 bod);
2. zkušenost s institucionální péčí (1 bod): po dobu min. tří let v dětském domově, pěstounské péči výchovném nebo diagnostickém ústavu nebo, v posledních pěti letech po dobu min. 1/2 roku hospitalizace v psychiatrické nemocnici nebo v posledních pěti letech po dobu min. dvou let ve výkonu trestu odnětí svobody;
3. problematické užívání návykových látek – přiznaná, doložená zdravotní dokumentací nebo spoluprací s adiktologickou službou (1 bod);
4. vážné dlouhodobé zdravotní problémy komplikující běžné zařazení do společnosti – doložené zdravotní dokumentací (1 bod);
5. duševní onemocnění – přiznané, doložené zdravotní dokumentací, nebo spolupráce s psychiatrem (1 bod);
6. opakované ukončení poskytování sociální služby pro osoby bez domova (1 bod): nejméně 2x v posledním roce nebo 3x v posledních 2 letech ukončen pobyt v azylovém domě z důvodu neplnění pravidel azylového domu nebo, nejméně 2x v posledním roce nebo 3x v posledních 2 letech ukončena spolupráce s jinou sociální službou z důvodu nespokojenosti klienta/neplnění individuálního plánu;
7. naléhavá potřeba terapeutické práce (viktimizace, následky živelných katastrof apod.) (1 bod).

Do skupiny klientů s intenzivní podporou patří klienti, u nichž lze předpokládat kombinaci více faktorů sociálního znevýhodnění (dlouhodobé/epizodické bezdomovectví, vyšší míra zadlužení, nezaměstnanost, závislosti, duševní onemocnění, domácí násilí, zvýšená zdravotní rizika, vyšší riziko mortality, opakovaná viktimizace, opakované/mnohočetné trauma, snížené kognitivní a/nebo komunikační schopnosti) a z těchto důvodů potřebují intenzivní podporu sociálních pracovníků a dalších odborníků. U projektů, které si zvolí tuto cílovou skupinu, lze předpokládat nižší caseload na pracovníka: 15 klientů a méně na úvazek klíčového pracovníka. Lze také očekávat častější kontakt s podpůrným týmem: 1-2 během 14 dnů. Klienti splňující kritéria komplexní podpory jsou automaticky považováni za klienty s potřebou intenzivní podpory. Zdroj: Výzva 007.

Organizace poskytující podporu v bydlení široké CS a využívající přístup Housing First, zajišťující byty v soukromém vlastnictví a realizující projekt v rámci OPZ ve spolupráci s obcí (R19), si pak nastavila vlastní systém hodnocení, který dále při hodnocení zohledňuje faktory, jako je **rodinná situace**, počet nezaopatřených dětí, počet dětí do tří let v domácnosti, hrozba odebrání dětí nebo jejich možný návrat do rodiny, těhotenství, **zdravotní stav žadatele**, **historie domácího násilí** nebo předchozí **hospitalizace** (podobně také R9). Vybírány byly ale také osoby, u nichž byl index potřebnosti nižší a šance na změnu směrem k samostatnosti vyšší.

Pracovníci poskytovatele z řad obcí, využívajícího přístup Housing First a realizujícího CTI v rámci projektu OPZ (R35), si vytvořili vlastní dotazník, přičemž vycházeli z kanadské verze Housing First. Dotazník sestával částečně z **check listu** a **částečně z otevřených otázek**. Výsledkem tohoto dotazování je záznam, který se následně předkládá expertní skupině, která vybírá nájemce do bytů. Nejedná se o bodový systém a důraz je zároveň kladen na to, aby byly vybírány nejvíce ohrožené osoby.

Menší obec, využívající přístup **Housing Led** a zajišťující byty v obecním vlastnictví (fond sociálních bytů) (R23), některá kritéria pro výběr osob do podporovaného bydlení upravila. Šlo např. o **minimální délku, kterou daná osoba strávila zcela bez bydlení**, kterou zkrátily na jeden rok. Cílovou skupinu zde přitom člení na dvě části – nejohroženější osoby s vysokou mírou podpory a osoby s nižší mírou podpory. Nakonec mohli přijmout také osobu, která bez bytu strávila pouze 6 měsíců. Podle daného pracovníka to může v malém městě fungovat jinak než ve velkém, kde mají klientů více a musí vybírat pouze ty nejohroženější.

Někteří poskytovatelé se pak zaměřují na specifické cílové skupiny, jako např. organizace poskytující podporu osobám s dlouhodobým a závažným onemocněním, přičemž není nutné, aby zde byla oficiální diagnóza (pracovníci využívají pozorování a osobní historii osoby, např. hospitalizace). Vedoucí oddělení sociální pomoci při sociálním odboru obce poskytující bydlení i podporu v bydlení (R2) uvedl, že bodově jsou zvýhodněny ty osoby, které **aktuálně nebydlí**, a také **matky samoživitelky a rodiny s dětmi**.

V případě některých **citlivých informací** však může být podle sociálního pracovníka, který vykonává přímou péči a který se podílel také na administraci a vyhodnocování dotazníků (R16), **obtížné informace získat**. Např. ohledně užívání návykových látek se podle daného pracovníka lidé obávají negativních důsledků, jako je diskriminace nebo vyloučení z výběrového procesu. Tato obava vede k tomu, že zájemci často zamlčí své skutečné návyky, což ztěžuje správné hodnocení jejich situace a potřeb. V důsledku toho nemohou být adekvátně přiřazeny body za tuto oblast, což může mít vliv na celkové bodování a možnosti získání bydlení. Nepřesné nebo neúplné informace také dále komplikují proces plánování podpory a intervencí, které by mohly být pro úspěšné zabydlení klíčové.

Kvalitativní hodnocení

Kvalitativní hodnocení, ke kterému dochází typicky po kvantitativním hodnocení, je realizováno v rámci expertní skupiny, v jejímž rámci se anonymně diskutují jednotlivé osoby či domácnosti. V případě poskytovatele z řad obcí zajišťujícího bydlení v bytech v soukromém vlastnictví (R12) vypracuje sociální pracovník pro účely diskuze anonymizovanou tzv. **sociální anamnézu**. Podle pracovníka KMB při obci uplatňující Housing Led (R16) se vypracovávají kazuistiky zájemců o bydlení, které obsahují stručnou charakteristiku zaměřenou na následující oblasti:

- 1. Základní demografické údaje:** Věk, pohlaví a aktuální situace týkající se bydlení (např. délka pobytu v azylovém domě nebo délka pobytu bez bytu).
- 2. Ekonomická situace:** Zdroje příjmů, jako jsou sociální dávky nebo práce na veřejně prospěšných pozicích.
- 3. Zdravotní stav:** Informace o relevantních zdravotních problémech nebo omezeních, která by mohla ovlivnit schopnost bydlet nebo vyžadovat specifickou podporu.

4. **Rodinné a sociální vazby:** Údaje o rodinné situaci (zda má daná osoba rodinu, přátele nebo jinou sociální síť, na kterou by se mohla v případě potřeby spolehnout a která by mohla dotyčnou osobu podpořit v bydlení).

Koordinátor programu sociálního bydlení pracující pro obec, která využívá přístup Housing First (R13), popisuje způsob zjišťování informací následovně: Pro každou žádost je provedeno individuální šetření, v jehož rámci projektová pracovnice ověřuje **bytové podmínky** na konkrétním místě a v daném čase. Shromažďuje informace potřebné pro hodnocení skupiny, jako jsou dostupnost tekoucí vody a další relevantní parametry, které mohou mít negativní vliv na dospělé a děti. Komunikace také probíhá s osobami bez domova, aby se zjistilo, kde se tyto osoby obvykle zdržují. Veškeré tyto informace jsou následně posuzovány hodnotící skupinou.

Poskytovatel z řad obcí zajišťující byty na volném trhu (R15, R16) pro tyto účely využívá pracovní skupinu složenou z různých zástupců:

- vedoucí týmu přímé podpory;
- bytový specialista;
- zástupce odboru sociálních věcí (projektový manažer);
- majitelé bytů nebo jejich zástupci;
- zástupce ÚP ČR,
- externí psychoterapeutka;
- pracovník sociálních služeb, který pracuje se zájemcem o bydlení (např. pracovník noclehárny apod.).

Tato skupina z předem vybraných kandidátů následně vybírá vhodného nájemce. **Majitel bytu** má přítomností ve skupině možnost přímo ovlivnit, komu bude byt pronajat. Výhodou účasti majitele bytu v pracovní skupině podle pracovníka KMB při obci, která využívá byty v soukromém vlastnictví (R16), je jeho přístup k informacím. Důležité je pak podle něho také setkání majitele bytu a nového nájemce při předávání klíčů od bytu, kdy vlastník vidí konkrétní osobu, které pomáhá.

V případě koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec, která uplatňuje přístup Housing First a využívá jak byty v obecním, tak i soukromém vlastnictví (R13), mají ve výběru nájemce konečné slovo **správci bytů** (obecní byty) a **vlastníci bytů** (soukromé byty). Podle daného pracovníka je to především proto, že je tam přímý nájemní vztah mezi správcem (majetkovými odbory), resp. vlastníkem bytu, a nájemcem. Podle daného respondenta spočívá spolupráce v oblasti sociálního bydlení ve snaze o **integraci různých perspektiv**, konkrétně pohledu klienta, sociální práce a efektivního hospodaření. Dříve podle daného pracovníka dominoval pohled majetkových odborů, které přistupovaly k dlužníkům striktně. Nyní se věnuje značná pozornost individuálním životním příběhům a situacím, které ovlivňují možnost získání bydlení, a to i s podporou projektové pracovnice, která se zabývá shromažďováním potřebných informací pro posuzovací proces. Ten je navržen tak, aby byl co nejvíce participativní (zahrnuje soukromé vlastníky a městské obvody), a umožňuje tak lépe pochopit a adresovat potřeby domácností žádajících o sociální bydlení. Cílem je, aby žádná ze zúčastněných stran nebyla opomenuta a aby byl výsledek udržitelný.

Specifický postup výběru je v případě přidělování **obecních bytů**. Poskytovatel z řad obcí poskytující bydlení v obecních bytech (R23) pak vedle sociálních pracovníků sociálního odboru do výběru zapojuje také **odbor majetku**, kterému jsou ke schválení navrženi potenciální nájemci. Majetkový odbor dále žádost postupuje radě města, která následně schvaluje nájemní smlouvu. Podle dané pracovnice se jedná o provázaný fungující systém. Daný proces je využíván také u dalšího poskytovatele z řad obcí poskytujícího bydlení v obecních bytech (R9), kde však mají pracovníci sociálního odboru potíže prosazovat např. nájemce s dluhem vůči městu. Pracovník odboru je při rozhodování rady města přizván jako host a má možnost popsat situaci osoby, která byla vybrána jako potenciální nájemce. I přes určitá politická omezení a neshody se však podle dané pracovnice daří, aby převážilo sociální hledisko před ekonomickým.

V případě poskytovatele z řad obcí zajišťujícího bydlení v bytech v soukromém vlastnictví (R12) se v rámci diskuse posuzuje také **spolupráce zájemce o bydlení s ÚP ČR**, o které informuje zástupce úřadu. Podle daného pracovníka to pak také znamená, že ne vždy musí dostat byt osoba, která získala nejvyšší počet bodů v bodovacím systému.

Pracovníci pracující v neziskové organizaci poskytující podporu převážně romským rodinám a zajišťující bydlení v bytech v soukromém vlastnictví (R11) při výběru zvažují zvláště bytovou situaci: upřednostněny jsou pak **rodiny zcela bez bydlení** nebo **rodiny v přeplněných domácnostech** před rodinami v azylovém domě, které zde mají možnost setrvat delší dobu. Právě toto rozhodování o tom, která osoba či domácnost je nejpotřebnější, pokud je několik podobných zájemců o bydlení, vnímá vedoucí oddělení sociální pomoci při sociálním odboru obce poskytující bydlení i podporu v bydlení (R2) jako problém, neboť to podle něho klade velké nároky na rozhodování. Podobnou situaci řešil také poskytovatel z řad neziskových organizací poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory využívající byty v osobním vlastnictví (R3) nebo poskytovatel z řad neziskových organizací zaměřený na poskytování bydlení s podporou převážně romským rodinám a realizující projekt v rámci OPZ (R8), který zvolil **los jako metodu pro finální výběr** domácnosti.

Pouze kvalitativní hodnocení využíval poskytovatel z řad neziskových organizací zaměřený na poskytování bydlení s podporou převážně romským rodinám a realizující projekt v rámci OPZ (R8), který registroval okolo 10 až 12 možných zájemců na jeden byt. Pracovnice přímé podpory pracující v dané neziskové organizaci (R8) popsala celý proces výběru následovně:

1. Získání bytů:

- Na začátku se vyhledávají byty. Informace o těchto bytech se zaznamenávají do aplikace *Google tabulky*, která obsahuje data jako je status jednání s majitelem, adresa nebo lokalita bytu, a možný počet nájemců.

2. Výběr potenciálních nájemců:

- Výběr probíhá na setkání pracovní skupiny, které může probíhat online nebo osobně, kde členové skupiny anonymně prezentují své kandidáty. Diskutují se jednotliví zájemci, jejich potřeby a specifika, jako jsou např. zdravotní stav nebo závažnost bytové nouze.

3. Výběrový proces:

- Pokud jsou potřeby zájemců velmi podobné a není možné určit favorita, může dojít k losování mezi kandidáty. Obvykle se vybírají tři rodiny, které nejlépe odpovídají kritériím pro konkrétní byt (jedna rodina plus dvě náhradní, pokud by ta první nabídku odmítla).

4. Oslovení vybraných rodin:

- První rodina na seznamu je kontaktována a pozvána k prohlídce bytu. Pokud z jakéhokoli důvodu byt odmítnou, kontaktuje se druhá rodina v pořadí a proces se opakuje. Pro zájemce, kteří odmítli, se hledá jiný byt.

5. Ověření stále trvající bytové nouze:

- Před přidělením bytu se ověřuje, zda se stále nachází v bytové nouzi, což je klíčový požadavek pro podporu (a také účast v projektu).

Vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First a zajišťující byty v soukromém vlastnictví ve spolupráci se sociálně realitní agenturou (R7) popisuje postup výběru, **přičemž kvalitativní hodnocení vnímá jako opatření pro zvýšení šance na udržení bytu nájemcem**: „*Vlastně za každou tu otázku je možné získat jeden nebo dva body podle toho, jak je ve vztahu k té výzvě a typicky ta cílovka třeba těch jednotlivců nasbírá ty body trochu někde jinde, než to nasbírá ta rodina, ale potom v důsledku to bereme jenom jako orientační a posuzujeme tím příslušnost k cílové skupině, jestli dosáhne prostě ten jednotlivec nebo ta rodina alespoň těch pěti bodů, jakmile dosáhne víc než pět bodů, maximum je myslím, 12 nebo 13, tak už je*

v té cílové skupině. A pak už se to řeší kvalitativně, tam už ten počet těch bodů nebo půl bodu nahoru nebo dolů nehraje roli, spíš hraje roli ten potenciál udržitelnosti ve vztahu k tomu konkrétnímu bytu.“

Obecné překážky získání bydlení s podporou

Přestože je bytová nouze zmiňována poskytovateli jako hlavní kritérium, určitým cílovým skupinám je znemožněno získat bydlení s podporou v důsledku toho, že jsou **při výběru osob využívány i jiná kritéria, než je bytová nouze**. Někteří poskytovatelé (především z organizací uplatňujících přístup Housing First) poukazovali na to, že jsou některými jinými poskytovateli upřednostňovány určité cílové skupiny a opomíjeny osoby stigmatizované nebo osoby s komplexními potřebami, které jsou cílovou skupinou přístupu Housing First. V některých případech dochází k předvýběru, jako např. v případě poskytovatele z řad krajů zaměřeného na osamocené rodiče (matky, případně otce) s dětmi (R21), kde např. již v azylových domech dochází k **předvýběru ze strany pracovníků azylových domů**, kteří doporučují osoby, které si podle nich s větší pravděpodobností bydlení udrží.

Při výběru osob do bydlení s podporou zde podle vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First (R7) hraje roli **mentální nastavení některých realizátorů**, zvláště úředníků z řad obcí, kteří mají neflexibilní přístup a jsou nepřístupní diskusi. Podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec, která uplatňuje Housing First a zaměřuje se na nejohroženější osoby bez bytu (R13), stále existuje **zdůrazňování zásluhovosti**. Jedná se o představu, že by podpořené osoby měly vykazovat snahu o nápravu a placení svých dluhů a snahu udržet byt, přičemž ztráta bytu, neplacení nájmu apod. je vnímána jako nedostatečná ochota a úsilí. Podle daného pracovníka se pak obecně jedná o to, jak jsou vnímány příčiny bezdomovectví. Domnívá se však, že pracovní skupině pro sociální bydlení se daří stereotypní vnímání postupně zmírňovat.

Zvláště v případě obcí, ale také soukromých vlastníků bytů byly zaznamenány následující **obecné překážky**, které zvyšují práh dostupnosti bydlení s podporou:

- nedostatečné příjmy pro hrazení pravidelných nákladů spojených s bydlením, resp. chybějící možnost tyto příjmy zajistit;
- chybějící vztah k lokalitě, resp. trvalé bydliště;
- dluh vůči vlastníku bytu;
- dosud platná nájemní smlouva;
- dluh vůči energetické společnosti a nemožnost být opětovně připojen k dodávkám energií.

Jednou z hlavních bariér je nedostatek finančních prostředků pro uhrazení vstupních nákladů (provize pro realitního makléře, kauce, nájemné za první měsíc placené dopředu při podpisu smlouvy, vybavení bytu aj.). Pracovníci poskytující podporu na počátku zjišťují, jakými způsoby lze zajistit finanční prostředky. Hlavním zdrojem jsou **dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky státní sociální podpory**, případně (invalidní) důchod aj. Při zpracování žádosti o bydlení s podporou je v případě poskytovatele z řad obcí poskytujícího bydlení s podporou i podporu v bydlení pro nejohroženější kategorii osob bez bytu (R13) ve spolupráci s ÚP ČR zjišťováno, zda daná osoba má nárok na **dávky ze sociálního systému**. Koordinátorka přímé podpory a sociální pracovnice (R14) doplnila, že v případě bydlení v bytech soukromých vlastníků se zjišťuje, zda daná osoba má také jiný **stabilní příjem**, neboť příjem tvořený pouze dávkami hmotné nouze představuje podle dané pracovnice riziko ve schopnosti platit nájem, např. při vyřazení z ÚP ČR.

Bydlení s podporou je pak hůře dostupné pro osoby, které nemají nárok na tyto dávky. Jedná se např. o **cizince** (zvláště Slováky, Poláky a Rumuny) **bez nahlášeného pobytu**, nebo **lidé odmítající kontakt s úřady**, jako je ÚP ČR (R7). V tomto případě je pak málo pravděpodobné, že tyto osoby budou mít alespoň minimální příjem ve

formě opakujících se dávek pro platbu nájemného. Zde by podle dané pracovnice pomohlo jinak nastavit dávkový systém a zkrácení lhůt pro vydávání dokladů a povolení k přechodnému pobytu.

V některých případech mohou existovat **finanční bariéry**. V případě poskytovatele z řad obcí, s nímž spolupracuje organizace poskytující podporu v bydlení široké cílové skupině a využívající přístup Housing First, (R19) je pak podmínkou pro získání obecního bytu „**nevratná záloha**“, což je nevratný finanční poplatek za získání obecního bytu ve výši, která se odvíjí od velikosti bytu.

Častou bariérou v případě obecních bytů je **absence trvalého bydliště** nebo tzv. **vztahu k obci** (předchozí bydliště v dané obci, R4; „skutečný pobyt“ v délce alespoň 3 roky, R10). Vztah k obci zjišťuje také poskytovatel z řad obce (R2), kde sice zájemce o bydlení nemusí mít v dané obci trvalý pobyt, nicméně se zjišťuje, zda v daném místě **dlouhodobě bydlel, nebo zda tam má rodinu či tam delší dobu pracuje**. Jedná se podle vedoucí oddělení sociální pomoci při sociálním odboru obce poskytující bydlení i podporu v bydlení (R2) o pojistku, aby nedocházelo k větší koncentraci lidí v bytové nouzi. Bývalý vedoucí sociálního odboru a současný zastupitel obce poskytující podporu v bydlení, mající zkušenosti s realizací přístupu Housing First a zajišťující byty v obecním vlastnictví (R22), bariéru popisuje následovně: „*Takže musí být tři roky s trvalým bydlištěm, aby dosáhli vlastně na sociální byt, což je obrovská bariéra pro lidi, který tady bydlí třeba pět let, ale vlastně bydlí třeba ubytovna nebo po různých bytech, kde nedostanou tu klasickou nájemní smlouvu.*“ Vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First a zajišťující byty v soukromém vlastnictví ve spolupráci se sociálně realitní agenturou (R7) popisuje situaci, kdy je sice možné si podat žádost o bydlení i bez trvalého bydliště, to je však bodováno takovým počtem bodů, že bez trvalého bydliště nemá daná osoba šanci na obecní byt dosáhnout.

Specifickou bariérou může být trvalé bydliště u **osob opouštějících dětský domov či výchovný ústav** (R37). Tyto osoby mají trvalé bydliště v místě svého původního domova, kde však nemívají žádné vazby, a tak ani motivaci zde setrvávat. Překážkou v případě obecního bydlení pak může být také **končící, ale dosud platná nájemní smlouva** – osoba není vyhodnocena jako osoba v bytové nouzi (R17).

Jednou z významných bariér na vstupu do sociálního bydlení je **zadluženost**, kdy je získání bydlení podmíněno bezdlužností. V případě obcí mají některé osoby dluhy např. z nezaplacených pokut a poplatků za odvoz komunálního odpadu, a dále nezaplaceného nájemného z dřívější doby. Podle vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First, poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory, zajišťující byty v soukromém vlastnictví ve spolupráci se sociálně realitní agenturou a realizující projekt v rámci OPZ (R7) se pak specificky jedná o **osoby žijící na ulici**: „*Život na ulici obnáší neustálý porušování různých pravidel k samotnému přežití, takže všichni lidé na ulici mají spoustu pokut, takže ti si neškrtnou.*“ Podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí (R6) by v některých případech mohla **vzniku dluhu zabránit sama obec** coby vlastník bytu, pokud by netrvala na splnění závazku tříměsíční výpovědní lhůty, což někdy vede k zadlužení nájemce.

Co se týče soukromých vlastníků, jejich přístupy se různí. Podle vedoucího přímé podpory neziskové organizace zaměřující se na osoby s duševním onemocněním (R27) si **některé realitní kanceláře systematicky zjišťují informace o zadluženosti klientů** a osoby s dluhy vyřazují z poskytování jejich služeb. Podle daného pracovníka se v zásadě jedná o všechny klienty jejich služeb nebo osoby vstupující do projektu Housing First. V případě jiných majitelů ale dluhy bariérou být nemusí.

Někteří poskytovatelé z řad obcí bydlení zpřístupňují bydlení i osobám s dluhy **za podmínky, že začnou dluh splácet** (R2, R13), resp. již splácejí. Pracovnice přímé péče z organizace poskytující podporu v bydlení rodinám s dětmi a osobám závislým na návykových látkách v bytech v soukromém vlastnictví (R39) popsala situaci, do níž se dostávají osoby v bytové nouzi, následujícím způsobem: „*To znamená splácet to ze svého živobytí, což je opravdu něco, co jim potom může chybět. A vzhledem k tomu, že průměrně člověk čeká minimálně čtyři roky na přidělení sociálního bytu, tak se po něm vlastně chce, aby celou dobu ze svého živobytí splácel dluh tak, aby dostal byt, který neví, jestli dostane a za jak dlouho ho dostane.*“

Pro osoby v bytové nouzi může být nepřekonatelnou překážkou **nemožnost uzavření smlouvy s dodavatelem energií**, která je předpokladem pro poskytnutí bydlení s podporou. Např. v případě poskytovatele z řad obcí poskytujícího bydlení pro nejohroženější kategorie osob bez bytu a využívajícího byty v obecním i soukromém vlastnictví (R13) se ve spolupráci s energetickou společností zjišťuje, zda má daná osoba u této společnosti nějaký dluh a pokud ano, zda je **hraditelný v rámci splátkového kalendáře**.

Zadluženost vůči obci jako bariéru se snaží překonávat nezisková organizace uplatňující přístup **Housing First** a poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi (R3, R5). Zde se pracovníci zaměřují především na **osoby, které nemají možnost dosáhnout na městské byty**, a to kvůli důvodům jako je zadluženost nebo proto, že už jednou městský byt měli a nejsou jim dány druhé šance. Pro tyto zájemce zajišťují **byty na volném trhu**.

Organizace poskytující podporu v bydlení osobám dlouhodobě bez přístřeší a osobám s psychiatrickými diagnózami, uplatňující přístup Housing First a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R36) **preferuje soukromé byty** kvůli větší možnosti výběru, což je důležité pro klienty s kombinovanými potřebami. Na rozdíl od městských bytů, kde se musí čekat na uvolnění vhodného bytu a často přijmout, co je dostupné, nabízí komerční trh větší flexibilitu. Tato flexibilita umožňuje organizaci pečlivě vybírat byty na základě několika kritérií, jako je lokalita, povaha sousedství a celkový stav bytu. Tento výběr je zásadní pro klienty, kteří mají více sociálních a behaviorálních problémů, protože správně zvolený byt a prostředí mohou významně přispět k jejich stabilitě a úspěšné reintegraci. Organizace spolupracuje s vlastníky bytů, kteří mají více nemovitostí, a předem si zajišťuje jejich dostupnost. Tímto způsobem může rychleji reagovat na potřeby klientů a umístit je do vhodného bydlení.

Městské byty jsou pak podle koordinátorky a sociální pracovníce z organizace poskytující podporu v bydlení osobám dlouhodobě bez přístřeší a osobám s psychiatrickými diagnózami a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R36) často nevhodné (vlhké, plesnivé), přičemž technické služby města problémy často neoprávněně připisují špatnému zacházení ze strany nájemců.

Někteří poskytovatelé poukazovali zvláště na **překážky bránící využívání bytů soukromých vlastníků**: příliš vysoké náklady na bydlení, které nelze pokrýt z dávek poskytovaných sociálním systémem (R2), příliš vysoké požadavky na zajištění ze strany vlastníků (R2), nedostatečné kapacity na zajišťování bytů a podřazení agendy jinému pracovišti (R6).

Překážky získání bydlení s podporou pro specifické cílové skupiny

Na základě rozhovorů s poskytovateli bydlení s podporou a podpory v bydlení byly identifikovány následující skupiny osob mající ztížený přístup do bydlení s podporou:

- osoby s komplexními potřebami;
- Romové;
- rodiny s vyšším počtem členů;
- samoživitelky s více dětmi a/nebo malými dětmi;
- osoby dlouhodobě bez domova;
- osoby s nízkými příjmy bez finanční rezervy;
- osoby, u nichž nelze zajistit finanční prostředky pro uhrazení vstupních nákladů na bydlení, resp. pro které jsou nedostupné dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky státní sociální podpory;
- osoby bez trvalého bydliště v případě přístupu do obecních bytů;
- osoby s dluhy a exekucemi;
- osoby bez možnosti dosáhnout na obecní byty nebo byty soukromého vlastníka v důsledku zadluženosti vůči daným subjektům;

- osoby, které již jednou přišly o bydlení s podporou poskytované obcí, nebo vedou s obcí spory, nebo způsobily nějaké škody na obecním majetku;
- osoby cizí národnosti bez potřebných dokladů;
- osoby opouštějící institucionální výchovu či pěstounskou péči;
- osoby po výkonu trestu;
- osoby s duševním onemocněním;
- osoby se zdravotním postižením nebo vážnými zdravotními problémy;
- osoby v institucionální péči (psychiatrické nemocnice, domovy se zvláštním režimem);
- osoby bez sociálních kompetencí opouštějící institucionální péči;
- osoby propuštěné z hospitalizace na LDN;
- osoby majícího opatrovníka;
- osoby nedostatečně spolupracující s ÚP ČR.

Podle některých poskytovatelů (R5, R3, R9) je významnou bariérou **etnicita**, konkrétně v případě Romů, kde se pracovníci potýkají s předsudky. Při zjišťování preferencí vlastníků bytů se na etnicitu neptají, nicméně v případě, že vlastník bytu projeví své preference ve vztahu k etnitě, jsou nuceni tyto preference respektovat. Zároveň se jedná o předcházení vystavování domácností nebezpečnému prostředí, které je spojeno s předsudečností. **Romské rodiny** podle vedoucí oddělení podporovaného bydlení při Odboru sociálních věcí na MÚ (R9) často vykazují vysokou míru soudržnosti, což v některých případech vede k situaci, kdy v jednom bytě žije mnoho lidí. Tato situace podle dané pracovnice není důsledkem nedostatku zodpovědnosti nebo preferovaného životního stylu, ale spíše potřeby zabránit úplnému propadu do sociálního vyloučení. I v případech, že mají Romové k dispozici finanční prostředky (např. na kauci od nadací, vlastní finanční prostředky), narážejí podle vedoucí terénních programů z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s potřebou komplexní podpory (R40) na diskriminaci, která jim brání zajistit adekvátní bydlení. Často jsou nuceni platit vyšší kauci a nájemné.

Podle pracovnice přímé podpory pracující s matkami, samoživitelkami a rodinami (R33) jsou z bydlení nejčastěji vylučované **samoživitelky na rodičovské dovolené mající více dětí**. Je pro ně obtížné vstoupit na trh práce, protože péče o malé děti nebo větší počet dětí vyžaduje značné množství času a energie. Tyto ženy často nemají v okolí dostatečnou podporu, která by jim umožnila flexibilitu při hledání zaměstnání. Důsledkem je jejich dlouhodobá závislost na sociálních dávkách. To omezuje jejich finanční možnosti a schopnost zvýšit svůj příjem. Tento stav komplikuje jejich schopnost zajistit si stabilní bydlení a ztěžuje zlepšení jejich ekonomické situace.

Mezi další osoby mající velké překážky při vstupu do bydlení patří podle vedoucí týmu přímé podpory z organizace uplatňující přístup Housing First, poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory, zajišťující byty v soukromém vlastnictví ve spolupráci se sociálně realitní agenturou a realizující projekt v rámci OPZ (R7), **osoby po výkonu trestu**, a to zvláště v oblastech, kde jsou umístěné věznice. Ačkoli zde existují návazné služby pro tyto osoby, **služby spojené s bydlením chybí**. Dále se jedná o mladé lidi opouštějící **institucionální výchovu či pěstounskou péči**, kteří mají **nízké příjmy** a potýkají se s **vysokými náklady na bydlení**.

Specifickou cílovou skupinu tvoří **osoby s mentálním postižením**, které čelí při zajišťování bydlení mnoha bariérám. Tyto osoby obvykle **nemají možnost vydělat si dostatek peněz na pokrytí komerčního nájmu**, jejich příjmy plynou často z invalidního důchodu, případně částečného úvazku (R30). Získání dávek pro ně není snadné a situace je ještě složitější, pokud osoba **sdílí bydlení**, což může ovlivnit její nárok na dávky. Kromě těchto administrativních a finančních bariér hraje roli i **předsudek a nízká tolerance ze strany sousedů a pronajímatelů** vůči osobám s postižením, které často vychází z neznalosti a obav z neobvyklých situací.

Předsudky hrají ještě větší roli v případě, že osoba potřebující bydlení má určeného **veřejného opatrovníka**. Veřejný opatrovník, který spravuje také finance klienta a podepisuje nájemní smlouvu, má klíčovou roli při

hledání a sjednávání bydlení. Systém opatrovnictví však celý proces zpomaluje, protože flexibilita opatrovníků je omezená. Pronajímatelé často nechtějí čekat na zdoluhavé administrativní procesy, a proto upřednostňují jiné zájemce. Přestože přítomnost opatrovníka může být vnímána jako bariéra, správné pochopení jeho role může vést podle vedoucí podpory samostatného bydlení z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s mentálním postižením a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R30) k úspěšnému zajištění bydlení. Přestože pro pronajímatele představuje přítomnost opatrovníka spíše negativní signál, paradoxně může naopak představovat jistotu ohledně placení nákladů spojených s bytem.

Osoby s duševním onemocněním podle koordinátora projektu a vedoucího týmu přímé podpory pracujícího v organizaci poskytující podporu v bydlení osobám s dlouhodobým a závažným duševním onemocněním (R27) čelí při získávání bydlení mnoha bariérám. Jejich **duševní stav a nedostatek dovedností pro orientaci na trhu s bydlením** často znemožňuje pochopit základní věci, jako je např. význam kauce nebo porozumění nájemním smlouvám. Systém podpory je pro ně příliš složitý a mnoho z těchto osob by bez podpory a asistence nedokázalo vyřídit nezbytné dávky a příspěvky. Pro některé osoby pak hlavní překážkou není duševní onemocnění jako takové, ale spíše **nedostatek zkušeností a praktických dovedností**. Např. lidé, kteří nikdy nevlastnili žádný majetek nebo se nikdy nevyznali v administrativních záležitostech, mají problém s podpisem smlouvy, platbami za energie apod. Další významnou bariérou jsou chybějící finanční prostředky potřebné pro vstup do bydlení.

Osoby mající určeného opatrovníka nebo **osoby v institucionální péči** (psychiatrické nemocnice, domovy se zvláštním režimem), čelí při získávání bydlení dalším bariérám. **Koordinace mezi opatrovníkem, nemocnicí a realitním trhem** je složitá. Reakce na nabídky soukromých bytů musí být rychlé, ale zajištění opatrovníka a propustky z nemocnice celý proces zpomaluje. Další komplikací je případ, kdy osoba s městským opatrovníkem získá městský byt. Opatrovník jako zaměstnanec města nemůže podepsat nájemní smlouvu s městem kvůli střetu zájmů. To **vyžaduje přidělení kolizního opatrovníka** a schválení soudem, což může trvat až tři čtvrtě roku. Město se tak dostává do nevýhodné situace, neboť musí držet byt volný a přichází tak o příjem z nájmu.

Co s týče **osob bez domova**, jedná se o komplex překážek bránících v získání bydlení. Podle poskytovatelů (R5, R32, R34, R38, R39) podpory se jedná o následující:

- nedostatek finančních prostředků, zadluženost;
- dlouhodobá nepohoda a psychické problémy;
- nedostatečná péče o zevnějšek;
- nedostatek sociálních kontaktů;
- adaptace na život bez přístřeší, preferování daného životního stylu;
- absence funkčního telefonu, přístupu k internetu.

Jednou z překážek, kterým čelí osoby bez domova při snaze získat bydlení od soukromých pronajímatelů, je **nedostatečná péče o zevnějšek** vzhledem k omezenému přístupu k základním hygienickým zařízením a nedostatku kvalitního odpočinku. Podmínky pro základní péči zde mohou pomoci zajistit nízkoprahová centra, která zřizují také někteří poskytovatelé podpory v bydlení (R34). Podle klíčového pracovníka a pracovníka přímé podpory při obci uplatňující přístup Housing First (R32) osoby dlouhodobě bez přístřeší **postrádají také specifické sociální vazby**, které ostatní lidé běžně využívají k zajištění bydlení. Dále často trpí nízkými sociálními kompetencemi, jejich sociální okolí je omezené a často je tvořeno lidmi ve stejné situaci. Nemají možnost využívat síť známých, kteří mají vyšší sociální status nebo přístup k různým zdrojům a příležitostem. Na rozdíl od většiny populace, která běžně využívá své sociální kontakty k získání informací, pomoci nebo příležitostí, jsou tito lidé v tomto ohledu velmi znevýhodněni a stigmatizováni.

Výše uvedený pracovník přímé podpory (R32) pak při výběru preferuje **ženy**, které čelí v bezdomovectví většímu riziku a jsou **častěji vystaveny sexuálnímu i fyzickému násilí**, což z nich činí velmi zranitelnou skupinu. Specifickou skupinou jsou **osoby opouštějící institucionální péči** (dětský domov nebo výchovný ústav). Tito

mladí lidé často podle koordinátorky a sociální pracovníce z organizace poskytující podporu v bydlení osobám dlouhodobě bez přístřeší a osobám s psychiatrickými diagnózami, uplatňující přístup Housing First a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R36) čelí diskriminaci na základě své etnicity, mohou být nedostatečně průbojní a mohou mít potíže samostatně komunikovat a řešit problémy. Tyto faktory snižují jejich šance na získání bydlení, zejména v podmínkách silné konkurence na trhu s bydlením.

Koordinátorka a sociální pracovníce z organizace poskytující podporu v bydlení osobám dlouhodobě bez přístřeší a osobám s psychiatrickými diagnózami (R36) pak popisuje situaci osob **propouštěných z dlouhodobé hospitalizace na LDN**. Zde se bytová situace řeší prostřednictvím sociálního odboru obce, kde má daná osoba trvalé bydliště. Obec však často **nedisponuje dostatečným počtem bytů**, a proto nabízí pouze městské ubytovny.

Specifickou skupinou jsou **osoby po výkonu trestu**, které podle dotázaných poskytovatelů podpory čelí při snaze o získání bydlení především těmto bariérám (R1, R4):

- obtížné plánování vzniku nájemního vztahu z důvodu nejasného termínu předčasného propuštění;
- sociální stigma a diskriminace ze strany vlastníků bytů.⁸³

Garantka programů ve věznicích pracující pro neziskovou organizaci, která poskytuje podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a zajišťuje byty v obecním i soukromém vlastnictví (velcí vlastníci) (R4) popisuje **administrativní překážky**, se kterými se tyto osoby setkávají při získávání obecního bydlení: „*Ten člověk musí mít trvalý vztah k [název obce], musí projít tím administrativně procesním kolečkem, které trvá třeba půl roku. A třeba teď nám [název obce] poskytla byt, což je od ní moc hezké, nicméně než se to celý zprocesovalo, tak klienta včera pustili z výkonu trestu, ale byt bude až 1. 5., ačkoliv jsme o něj žádali v lednu. Tak ten klient stejně musí nějakou přechodnou dobu strávit na ubytovně, což je vždycky extrémně rizikový.*“ V těchto případech se osvědčila spolupráce s pracovníky věznice, konkrétně psycholožkou, která pracovníky informovala o tom, že dotyčné osoby již opustily věznici.

Výraznou bariéru pro osoby opouštějící výkon trestu pak podle dané garantky (R4) představuje „vztah k obci“, zvláště pokud daná obec nedisponuje sociálními byty. Osoby potřebující podporu pak často skončí na ubytovně. V těchto případech pak může být pro některé cílové skupiny **snazší získat bydlení v soukromých rukách** (viz bariéry při vyhledávání, resp. registraci osob v bytové nouzi). Podle garantky programů ve věznicích (R4) jeden z velkých soukromých vlastníků bydlení, firma Heimstaden, však využívá **netransparentní posuzovací procesy**, což ztěžuje předvídání, zda osoba navržená na bydlení bude přijata. U této společnosti je pak posuzována bezdlužnost vůči vlastníkovu bytu a další záležitosti jako jsou např. stížnosti na hluk.

Pro osoby opouštějící výkon trestu jsou dostupnější **byty, které si organizace pronajme od obce** a které poskytne jako podnájem cílovým osobám, což s sebou přináší **větší flexibilitu**. Tímto způsobem se nicméně **nedaří zajistit bydlení osobám opouštějící věznici na podmíněné propuštění**, neboť zde chybí pevné načasování propuštění z vězení, a proto je tato skupina vyloučena z možnosti získat bydlení.

Podle pracovníce přímé podpory (R17) jsou pak **Ukrajinci** na základě svých zkušeností z Ukrajiny, kde je na trhu s byty převis nabídky nad poptávkou, zvyklí déle se rozhodovat o uzavření nájemní smlouvy. Je zde proto potřeba pomoci těmto osobám s nastavením očekávání.

⁸³ Diskriminace osob po výkonu trestu má obecný charakter, nejedná se pouze o bydlení. Diskriminace např. v oblasti zaměstnávání je doložena českými studiemi, diskriminace v oblasti bydlení pak zahraničními. Zdroj: *Návrat vězňů do společnosti komplikuje nedostupné bydlení a zaměstnání i další systémové problémy*. Online. Sociální práce, 2023 Dostupné z: <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/navrat-veznu-do-spolecnosti-komplikuje-nedostupne-bydleni-a-zamestnani-i-dalsi-systemove-problemy/>, [cit. 2024-11-22]. CINGL, Lubomír, KORBEL, Václav. Stigma as a self-fulfilling prophecy? An experiment in the Czech prisons. *IDEA, CERGE-EI, Study*, 8/2019. Online. Dostupné z: <https://idea.cerge-ei.cz/files/IDEA Studie 08 2019 Stigma odsouzenych/IDEA Studie 08 2019 Stigma odsouzenych.html#p=5>, [cit. 2024-11-22].

Párování nájemců a bytů

Do procesu párování obecně vstupují **(1) poskytovatelé bydlení**, kteří posuzují charakteristiky zájemců o bydlení a nabízených bytů, **(2) zájemci o bydlení**, kteří vyjadřují preference ohledně bytů, a **(3) správci či vlastníci bytů**, kteří uplatňují své preference vůči nájemcům (např. v případě obce poskytující bydlení i podporu v bydlení (R2) je do procesu výběru zapojen také **majetkový odbor**, který má na starosti správu bytů).

Při párování pracovníci posuzují charakteristiky domácnosti mající zájem o bydlení a charakteristiky bytu, který je k dispozici, především pak následující:

- velikost, resp. počet členů;
- věk členů, resp. dětí a seniorů;
- zdravotní omezení členů (bezbariérové byty);
- hlučnost;
- stav bytu;
- charakter rezidentů.

Mezi sledované vlastnosti bytů patří velikost, cena nájemného, stav bytu, lokalita a charakter sousedů. Základním hlediskem je velikost, resp. počet členů domácnosti, který dále určuje **velikost a dispozici bytu**. To souvisí také s vypočítáváním **normativních nákladů na byt** v případě zajišťování dávek ze sociálního systému, který zohledňuje počet osob a velikost bytu. Velký byt by méněčlenná rodina nezvládla zaplatit. Někteří poskytovatelé popisují **nedostatek bytů pro specifické cílové skupiny**. Např. poskytovatel z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně pro rodiny s dětmi (R6) se potýká s nedostatkem malých bytů, a tak se nedaří bydlení poskytovat **jednočlenným domácnostem**, které mohou tvořit **osamocené ženy či muži, osamocení senioři, mladí lidé opouštějící instituce**. Soustředí se proto především na rodiny s dětmi, pro které jsou vhodné větší byty. Dále se nedaří zajistit bezbariérové byty pro **osoby se zdravotním postižením**. Jiní pracovníci (R2, R23, R8) poukázali na obtíže se získáváním **velkých bytů pro vícečetné rodiny** (5 a více členů). Poskytovatel z řad obcí, který se zaměřuje na podporu nejohroženější kategorie osob bez bytu a využívá byty jak v obecním, tak i soukromém vlastnictví (R13), má k dispozici byty různé velikosti a bydlení tak může poskytnout různým cílovým skupinám.

V případě početných rodin s více dětmi je v případě majitelů bytů poukazováno na **hluk a zvýšený pohyb osob** v okolí bytu, což může mít negativní důsledky na vnímání domácnosti sousedy. Hlučnost bývá připisovaná **rodinám s dětmi**, u kterých se očekává větší hlučnost než u páru bez dětí. Poskytovatelé (např. R7) proto vybírají pro tyto klienty ty byty, kde nevadí zvýšený pohyb a hluk, např. rušnější byty, kde je více vchodů, bytů a rodin a méně např. osob v seniorním věku. Dalším hlediskem může být **zdravotní omezení členů**, v jejichž případě se hledají bezbariérové byty s výtahy.

V případě, že bylo možné očekávat škody na vybavení bytu, byl sledovanou charakteristikou **stav bytu**. Ředitel neziskové organizace využívající přístup Housing First a poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi, a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R5) popisuje situaci následovně: „*Řešíme (...), aby ten byt (...) vydržel třeba trošičku hrubější zacházení, že předpokládáme, že ta domácnost se tam s tím bytem bude sžívat, to znamená, jsme třeba opatrný na plovoucí podlahy, na dřevěný zárubně. A takový věci, který jsou třeba jako hezký, to samozřejmě, ale náchylnější k většímu poškození.*“

Podobně také poskytovatel z řad krajů zajišťující byty převážně na volném trhu (R21) vyhledává **byty starší** a vyhýbá se nově zrekonstruovaným, aby tak zvýšil úspěšnost spárování domácnosti s bytem. Podobně také sociálně realitní makléřka z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s potřebou komplexní podpory a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R28) vyhledává na volném trhu pouze byty v **původním stavu**, protože jejich údržba a případné opravy nejsou finančně náročné a lze je hradit příspěvkem omezené výše z garančního fondu.

V neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory využívající byty v osobním vlastnictví (R3) pak riziko vzniku konfliktu v případě poškození bytu zmírňují tak, že klientům nabízejí **pojištění**, z něhož je možné hradit případné poškození bytu – pojištěných je kolem 85 % domácností, kterým poskytují podporu.

Poskytovatelé bydlení zjišťují při párování také **preferenci zájemců o bydlení**. Podle vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory využívající byty v osobním vlastnictví (R3) je pro udržení bytu nájemcem důležité možnost nájemce **vybrat si byt** a také **jej odmítnout**: „*Já si myslím, že hodně důležitý je to, že ten klient se na ten byt může jít podívat a může odmítnout, aniž by byl vyřazený z Housingu jako v projektu. Protože máme zkušenost s tím, že ten klient jenom proto, aby měl byt, tak vezme byt, který se mu nelíbí nebo se mu nelíbí lokalita nebo se mu nelíbí cena. A ze zkušenosti víme, že pak nám v tom bytě víc vydrží a víc si o to pečují. Jsou spokojeni v tom prostředí, v té lokalitě.*“

Zjištění preferencí zájemce o bydlení

V organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory a využívající byty v osobním vlastnictví (R3) využívají pro zjišťování preferencí zájemce o byt vstupní dotazník používaný pro vyhodnocení situace zájemce o bydlení z hlediska jeho bytové potřeby. Součástí dotazníku jsou otázky zjišťující preference nájemce a dále také okolnosti, které vyplývají z preferencí vlastníka bytu.

Při zjišťování preferencí potenciálních nájemců je jedním ze zohledňovaných parametrů **lokalita**. Např. v případě **osob závislých na návykových látkách nebo s duševním onemocněním** může být lokalita spojena s **drogovou minulostí** nebo **traumatem** (R27). Zde je podle daného pracovníka důležité pro tyto osoby (např. s paranoidní poruchou) zajistit pocit bezpečí. Klienti se musí cítit bezpečně nejen z hlediska reálné bezpečnosti na ulici, ale také z hlediska subjektivního prožívání. Tyto obavy a emoce mohou výrazně ovlivnit jejich zdravotní stav a potenciálně vést ke zhoršení duševního onemocnění či ke zneužívání návykových látek. Rovněž se zvažují sousedské vztahy a z nich plynoucí nároky na soužití.

Výběr lokality je podle pracovnice přímé podpory z organizace zaměřené na poskytování bydlení s podporou převážně romským rodinám (R8) důležitý také v případě osob vystavených domácímu násilí. Výběrem lze eliminovat **setkávání klientů s osobami, které je ohrožují** a které by mohlo ohrozit následné udržení bydlení. Dalším faktorem, který zvažují nájemci při výběru lokality, je **dostupnost školy**, kterou navštěvují jejich děti. Někteří nájemci pak mají zájem **vrátit se do lokality, kde již bydleli** (R11).

V případě bytů **soukromých vlastníků** poskytovatelé podpory zjišťují jejich **preferenci**. Vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory a využívající byty v osobním vlastnictví (R3) praxi popisuje následovně: „*Nejdřív se vybere byt, zjistí se, jaký jsou požadavky od majitele, ano, někdy jsou větší, někdy menší, na základě toho se potom vyberou klienti, kteří se dají do toho losu.*“ Sociálně realitní makléřka z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s potřebou komplexní podpory a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R28) zaznamenává vedle klíčových informací o bytě (velikost, výše nájemného) také zvláštní požadavky majitele. Zjišťuje jeho specifické preference a vztah k bytu nebo povahu sousedských vztahů. Majitelé s osobními vazbami k bytu mají podle dané pracovnice většinou také vyšší požadavky na povahu nájemců.

Někteří vlastníci bytů si stanovují podmínky, resp. charakteristiky diskvalifikující některé nájemce. Dotazovaní respondenti uvedli následující:

- velký počet dětí, velké domácnosti;

- nižší věkové kategorie dětí;
- samoživitelky a samoživitelé;
- etnicita (Romové);
- vlastnictví domácích zvířat;
- absence zaměstnání;
- kouření.

Požadavky na omezený počet členů rodiny popisuje vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory a využívající byty v osobním vlastnictví (R3): „*Majitelé chtějí mít dobré sousedské vztahy a mají obavy z toho, aby nebyl hluk, aby to byl klidný barák. Takže, jak říkám, musíme párovat tak, aby to vyhovovalo všem těm stranám, aby nevznikaly zbytečně potíže.*“

Diskvalifikace na základě **kouření** představuje překážku zvláště pro osoby s duševním onemocněním,⁸⁴ neboť oproti běžné populaci se u nich vyskytuje častěji a některé osoby navíc nezvládají kouřit mimo byt. Tento problém pak nemusí hrát roli v případě obecních bytů.

Mezi hlavní obavy vlastníků bytů podle poskytovatelů (např. R13, R28) patří **obava z nehrazení nákladů na bydlení** a z **poškození bytu**. Podle sociálně realitní makléřky z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s potřebou komplexní podpory a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R28) se jedná také o **obavu majitelů, že nebudou moci nájemce v případě potřeby z bytu vystěhovat**.

Podle sociálně realitní makléřky z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s potřebou komplexní podpory a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R28) mají často majitelé špatné zkušenosti s nájemci spadající do stejné cílové skupiny jako klienti služeb podpory v bydlení, kteří však nejsou zaštitěni pomáhajícími organizacemi. Organizace však majitelům nabízí různé záruky (garance, zajištění podpory nájemcům apod.), což u majitelů zvyšuje pocit ochrany. Podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec využívající přístup Housing First, poskytující podporu nejohroženějším kategoriím osob bez bytu a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R13), právě garanční mechanismus umožňuje poskytnout vlastníkům ujištění, že poskytovatel je připraven z garančního fondu pokrýt část nebo veškerou vzniklou škodu, a tím na sebe přenést náklady plynoucí z rizika.

Klíčový pracovník a pracovník přímé podpory při obci poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení pro širokou CS, uplatňující přístup Housing First a zajišťující byty téměř výlučně v obecním vlastnictví (R32) poukázal na to, že majitelé se také brání **snížení hodnoty jejich nemovitosti**: „*Já jsem si to zjišťoval, že třeba byt od realitního makléře, kde je soused romská rodina, tak v [název obce] (...) za byt nedostanete 7 milionů, ale 6 a půl, což jsou jako velké peníze.*“

⁸⁴ Nikotin pro ně může mít lehce sedativní nebo psychoaktivní účinky a často se jedná o zvyk získaný během pobytu v psychiatrických nemocnicích.

Zvyšování motivace vlastníků bytů

Podle poskytovatelů podpory v bydlení nebo bydlení s podporou se osvědčily zejména následující způsoby zvyšování motivace vlastníků bytů:

- otevřená diskuse s majiteli,
- snižování obav majitelů bytů a zmírňování předsudků,
- pravidelné návštěvy sociálních pracovníků v zabydlených domácnostech,
- podpůrná opatření poskytovaná nájemcům,
- důvěra v práci poskytovatelů podpory,
- osobní setkání vlastníků bytů s potenciálními nájemci.

Párování obsahuje postupy, které mají za důsledek vyloučení některých skupin z výběru, a proto lze uvedené charakteristiky vnímat jako **bariéry pro vstup do bydlení**. Párování je však na druhou stranu pracovníky vnímáno jako klíčový moment, který dále rozhoduje o tom, zda daná osoba dokáže byt dlouhodobě udržet. Vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First, poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory, zajišťující byty v soukromém vlastnictví ve spolupráci se sociálně realitní agenturou (R7) popisuje situaci následovně: *„Je lepší to takhle vyselektovat, i když to neodpovídá úplně těm principům, ale bohužel jsme v realitě tady v Čechách, respektive v Budějovicích, nejsme v Holandsku. Je to pro jiné prostě.“* Vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory a využívající byty v osobním vlastnictví (R3) problém popisuje následujícím způsobem: *„V podstatě cenzura musí probíhat, aby se to dalo dobře napárovat. Ale vždycky se začíná od těch nejpotřebnějších. Takže i když třeba někdy se stane, že opravdu musíme do toho balíčku z těch deseti vybrat pět nejvhodnějších kandidátů, kteří by v tom bytě mohli být tak, aby to spolužití se sousedy vyhovovalo, i tomu majiteli, že ty byty, jak jsou od soukromých majitelů, tak tam jsou někdy individuální požadavky.“*

Pokud je párování provedeno s ohledem na charakteristiky bytu, potřeby klienta a podmínky vlastníka, přispívá to podle vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First, poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory, zajišťující byty v soukromém vlastnictví ve spolupráci se sociálně realitní agenturou a realizující projekt v rámci OPZ (R7), **k udržení bydlení nájemcem**. Někteří pracovníci poskytující podporu v bydlení pomáhají klientům již v tomto momentě při hledání bytu. Pomoc se zaměřuje např. na vyhledávání kontaktů, podporu při komunikaci s potenciálními pronajímateli a poskytování poradenství (R38).

4.1.4 PARAMETRY BYDLENÍ S PODPOROU

Parametry poskytovaného bydlení s podporou se v závislosti na typu vlastníka liší především z hlediska typu a délky smlouvy o užívání bytu a výše nájemného.

Typy smluv

Organizace zaměřující se převážně na romské rodiny a vyhledávající byty na volném trhu (R8) uplatňuje při spolupráci s majiteli bytů tři formy právních úprav:

1) Podnájemní smlouva:

V této formě spolupráce uzavře organizace smlouvu přímo s majitelem bytu. Následně organizace uzavře podnájemní smlouvu s rodinou, která se stěhuje do bytu. Tento model umožňuje organizaci větší kontrolu nad bytem a usnadňuje komunikaci s majitelem. Majitel bytu nemusí nutně interagovat s rodinou, což může být preferováno v případech, kdy majitel nechce být přímo zapojen do výběru nájemců. Při této formě často dochází k osobní prohlídce bytu společně s rodinou, aby se zajistilo, že byt splňuje její potřeby a přání.

2) Smlouva o správě bytu:

Další formou je správcovská smlouva, kde organizace funguje jako správce bytu. V tomto modelu je uzavřena nájemní smlouva mezi nájemcem a vlastníkem bytu, avšak organizace přijímá platby za nájem přímo od rodiny (často v hotovosti) a poté celkovou částku převádí majiteli bytu. Organizace zajišťuje také komunikaci s vlastníkem bytu. Tento způsob je jednodušší pro organizaci, protože umožňuje efektivní správu financí a zajišťuje, že majitel dostává platby pravidelně a v plné výši. Pracovníci organizace pak informují domácnosti o platbách prostřednictvím pravidelně aktualizovaných tabulek.

3) Nájemní smlouva bez správcovství:

Jedná se o klasický vztah mezi nájemcem a vlastníkem bytu, kdy si nájemce sám zajišťuje hrazení nájemného i komunikaci s vlastníkem bytu. Pracovníci organizace pouze poskytují podporu ve formě konzultací.

Podle garantky programů ve věznicích pracujících pro neziskovou organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R4) je s nájemci v případě bytů ve vlastnictví Heimstadenu uzavírána **podnájemní smlouva**. Pro klienty je výhodná, protože mají větší pocit jistoty – podnájemce se nemusí bát, že jej poskytovatel vystěhuje, aniž by se s ním pokusil řešit situaci, jak tomu často bývá v případě např. správců soukromých bytů. Pro organizaci se jedná naopak o ekonomickou a administrativní zátěž. Pokud se nájemci osvědčí, je po roce uzavřena **smlouva nájemní**, která od nájemce vyžaduje vyšší úroveň kompetencí a schopnost vést agendu spojenou s nájmem.

Podnájemní vztah dále podle garantky programů ve věznicích pracujících pro neziskovou organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a uplatňující přístup Housing First (R4) přispívá k udržení bydlení u nájemců především v prvních měsících, protože organizace má **kontrolu nad platbami za bydlení** a může tak situaci účinně řešit. Daná pracovnice tuto situaci popisuje následovně: „Z našeho pohledu to, že ten klient je první půlrok pod náma, ten první půlrok je ta doba, kdy se zastabilizují jeho platby, ať už ze státní pokladny nebo vstoupí do práce, tam zase ve chvíli, kdy jde do insolvence, tak se mu ty finance velmi rozkolísají, takže když je tady ten první půlrok v tom bezpečnějším prostředí.“ Tento typ smluv preferují také majitelé bytových fondů, jelikož představují nižší riziko, neboť za platby ručí dané organizace.

Podnájemní smlouva je však podle garantky programů ve věznicích pracujících pro neziskovou organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu, realizující projekt v rámci OPZ a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R4) problematická z pohledu **realizace ESF projektů**, kde je podmínka, že podíl podnájemních smluv nesmí přesáhnout 20 %. Podobný problém nastává při pronajímání **družstevních bytů**, kde také vzniká podnájemní vztah.

V obci, která využívá přístup Housing First, zaměřuje se na nejohroženější kategorie osob bez bytu a zajišťuje byty v obecním i v soukromém vlastnictví (R13), usilují od počátku o **přímý nájemní vztah** mezi klientem a městským obvodem či realitní společností. Uzavření přímého nájemního vztahu však zahrnuje jednání o délce

nájemní smlouvy, které je vzhledem k vyššímu riziku náročné. Byty pronajímané nájemcům mají stejný status jako běžné nájemní bydlení.

Délka poskytování bydlení

Nájemní smlouvy jsou uzavírány na dobu určitou, **typicky na rok**, což je také minimální standardní doba daná výzvou OPZ.⁸⁵ Soukromí vlastníci bytů však obecně vyvíjejí tlak na uzavírání **krátkodobějších smluv**. Daná praxe se vyskytovala také v případě některých obcí. Vedoucí oddělení podpory bydlení při odboru sociálních věcí při obci zajišťující bydlení v obecních bytech (R9) pak uvedla, že před realizací projektu v rámci OPZ uzavírali u rizikových osob smlouvy i na tři měsíce. Po této době situaci nájemce přehodnocují, přičemž se předpokládá další prodloužení. Bývalý vedoucí sociálního odboru a současný zastupitel obce poskytující podporu v bydlení, mající zkušenosti s realizací přístupu Housing First, zajišťující byty v obecním vlastnictví ve spolupráci s organizací poskytující podporu v bydlení (R22) popsal osvědčený systém čtyř typů smluv podle délky odstupňovaných podle rizika:

Délka smlouvy odstupňovaná podle rizika

Půlroční nájemní smlouva

- Tato verze je určena pro nejrizikovější domácnosti, které se potýkají s vážnými problémy, jako je závislost, domácí násilí nebo velké zadlužení. Může být také použita pro domácnosti, s nimiž má poskytovatel negativní zkušenost z minulosti (např. zničený předchozí byt).

Roční nájemní smlouva

- Tato smlouva je určena pro rizikové domácnosti, které mají nízké příjmy a vysokou míru zadlužení, ale nejsou tak problematické jako ty nejrizikovější. Roční nájem poskytuje větší stabilitu než půlroční, ale stále umožňuje pravidelnou kontrolu a případné přehodnocení situace domácnosti.

Dvouletá nájemní smlouva

- Dvouletá smlouva je určena pro stabilizované domácnosti, které mají určité problémy, ale jsou schopny je zvládat s menší podporou.

Tříletá nájemní smlouva

- Tříletá smlouva je pro domácnosti, které jsou stabilní a nevyžadují intenzivní podporu, ale zároveň si nejsou schopny zajistit běžné tržní bydlení. Kontrola může probíhat méně často, např. jednou za měsíc nebo jednou za dva měsíce, což šetří personální kapacity.

V případě bytů v soukromém vlastnictví s nájemní smlouvou není doba trvání smlouvy v zásadě omezena a závisí nadále na smluvních stranách. Podle vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory využívající byty v osobním vlastnictví (R3) není běžné, že by majitelé bytů nabízeli možnost bydlet bez časového omezení. Pokud však nedojde k ukončení nájmu z důvodu porušení podmínek nájmu ze strany klienta, dochází k **prodloužení nájemního vztahu**. Podle vedoucího týmu přímé podpory pracujícího pro neziskovou organizaci, která uplatňuje přístup Housing First,

⁸⁵ Co se týče realizátorů projektů OPZ, hlavní aktivita „A – Podpora zabydlování a podpora v bydlení“ podporuje rychlé zabydlení (tj. bez „tréninku“ či mezistupňů) do standardních bytů s nájemní smlouvou na min. 12 měsíců. Uzavření smlouvy s klientem na kratší dobu může nastat jen v individuálních případech pouze dvakrát za sebou nebo pouze dvakrát za dobu realizace projektu a alespoň jedna smlouva za dobu realizace musí být uzavřena na 12 měsíců (v případě projektu s dobou trvání kratší než 24 měsíců), tuto výjimku nelze v projektu využívat plošně. Zdroj: Výzva 007.

poskytuje podporu osobám s potřebou komplexní podpory a zajišťuje byty v soukromém vlastnictví ve spolupráci se sociálně realitní agenturou (R7) se očekává, že nájemní vztah bude dlouhodobý.

S cílem ochrany nájemců ukotvila organizace poskytující podporu v bydlení široké CS a využívající přístup Housing First, zajišťující byty v soukromém vlastnictví a realizující projekt v rámci OPZ ve spolupráci s obcí (R19) **do garanční smlouvy podmínku trvání smlouvy** alespoň jeden rok a dále také, že vratná kauce nesmí přesáhnout výši jednoho měsíčního nájemného, aby ji bylo možné pokrýt prostřednictvím mimořádné okamžité pomoci. Tento krok snižuje finanční bariéru pro osoby, které by jinak nemohly získat bydlení kvůli vysokým počátečním nákladům.

V případě poskytovatele z řad obcí poskytujícího bydlení s podporou i podporu v bydlení osobám s potřebou komplexní a intenzivní podpory, využívajícího přístup Housing First a realizující CTI (R35) se **po ukončení podpory mění status bytu ze sociálního na obecní byt**, u kterého již není při prodloužování nájemní smlouvy kvůli příjmovému limitu potřeba dokládat výši příjmů.

Výše nájemného

Zatímco obce mají možnost nastavit výši nájemného vzhledem k potřebám domácnosti, v případě soukromých vlastníků bytů je výše nájemného důležitou součástí vyjednávání podmínek. Soukromí vlastníci bytů obecně vyvíjejí tlak na vyšší nájemné. Projektový manažer na odboru sociálních věcí při obci poskytující bydlení široké CS, uplatňující přístup Housing Led a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R15) se však podobně jako další poskytovatelé snaží vyjednat s vlastníky bytu **cenu v místě obvyklou**. Koordinátor programu bydlení s podporou a sociálně realitní zprostředkovatel pracujícího pro obec poskytující bydlení s podporou v bytech v soukromém vlastnictví, mezi nimiž jsou i větší firmy (R12), který dříve pracoval jako realitní makléř, se při stanovování přiměřené ceny řídí **údaji od ÚP ČR**, který pro účely vyplacení finančních prostředků pro pokrytí nákladů na bydlení určuje **průměrnou obvyklou cenu nájemného podle velikosti bytů**. Při stanovování ceny daný pracovník vychází také z dostupných podkladů o **průměrné výši nájemného u nejméně dvou hlavních pronajímatelů**, kteří vlastní dohromady 150 bytů. Některé organizace (např. R19) výši nájemného řeší již v garanční smlouvě s vlastníkem bytu. Poskytovatelé pak vlastníky motivují výhodami, jako je kontrola úhrady nákladů na bydlení, stavu bytu apod.

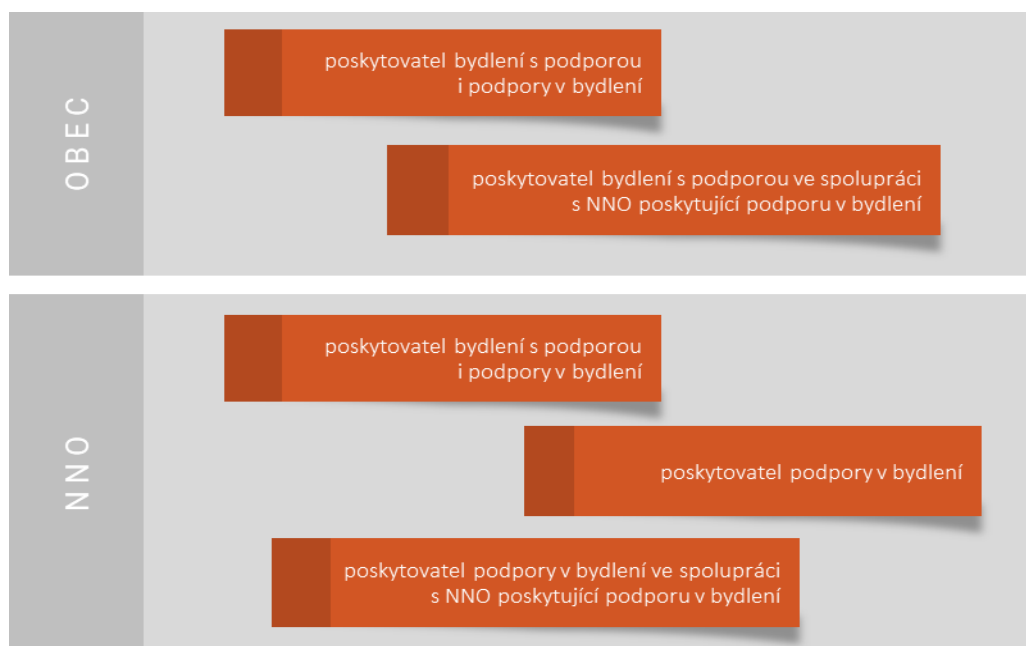
Přehodnocení situace nájemce vzhledem k bytu

Přehodnocení situace osob se lišilo podle typu podpory. U poskytovatelů obecního podporovaného bydlení (se sníženým nájemným) se jednalo o přezkoumání situace domácnosti z hlediska příjmu. Při dosažení určité příjmové hranice ztrácí domácnost nárok na podporované bydlení, což může v některých případech znamenat vystěhování z bytu nebo zvýšení nájemného a změnu statusu bytu ze sociálního na standardní. Pokud se situace domácnosti nezměnila, pak dochází typicky k prodloužení jednoroční nájemní smlouvy. Tato praxe aktuálně není časově omezená.

4.2 ORGANIZACE POSKYTOVÁNÍ PODPORY V BYDLENÍ

Na základě rozhovorů s poskytovateli bydlení s podporou a podpory v bydlení byly identifikovány následující modely poskytování podpory v bydlení:

Schéma 5: Modely poskytování podpory v bydlení



Zdroj: INESAN, 2024

4.2.1 PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ PODPORY V BYDLENÍ

Podporované bydlení sestává typicky ze dvou hlavních činností:

- zajištění záležitostí spojených s bytem,
- zajištění podpory, resp. asistence v bydlení.

Činnosti byly v drtivé většině případů rozloženy mezi pracovníky, kteří řešili otázky ohledně záležitostí spojených s bytem, a pracovníky vykonávající sociální práci s nájemci.

Zajištění záležitostí spojených s bytem

Součástí poskytování podpory je výkon činností spojených s bytem. Jedná se především o vyhledání a získání bytu, komunikace s nájemci a vlastníky bytů, vyjednávání podmínek nájmu, kontrola hrazení nákladů na bydlení a údržba bytu. Tyto činnosti byly typicky delegovány na následující typy pracovníků:

- bytový specialista, resp. sociální realitní makléř/zprostředkovatel;
- technický pracovník mající na starost technický stav bytu;
- koordinátor projektu;
- pracovníci sociálně realitní agentury.

Zajištění záležitostí spojených s bytem bylo vždy úkolem buď vybraného pracovníka v rámci organizace poskytovatele bydlení s podporou, nebo byla v gesci sociálně realitní agentury.

V případě poskytovatele z řad krajů zajišťujícího byty převážně na volném trhu (R21) provádí vyhledávání bytů **sám sociální pracovník**, který vyhledává byty prostřednictvím realitních společností, což je však spojeno s vyššími náklady za provizi realitním makléřům, nebo kontaktuje přímo vlastníky, pro které je připraven informační leták. Pracovnice přímé podpory z organizace zaměřené na poskytování bydlení s podporou

převážně romským rodinám a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R8) popisuje situaci, kdy si činnosti spojené s vyhledáváním bytů zajišťovali také zcela sami. Sociální pracovníci se aktivně zapojili do vyhledávání bytů prováděním různých průzkumů a nahráváním hovorů s realitními makléři, aby zjistili hlavní překážky, které bránily majitelům bytů vstoupit do projektu. Kromě toho obvolávali dostupné nabídky a snažili se eliminovat bariéry, aby zlepšili úspěšnost získávání bytů pro potřebné rodiny. Zajišťování bytů bylo ale pro pracovníky velmi náročné. Na obci poskytující bydlení široké CS, uplatňující přístup Housing Led a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R15) využívají služeb pracovníka, který již sám působil jako realitní makléř. V jiné organizaci (podporující především romské rodiny s dětmi zajišťující bydlení v bytech v soukromém vlastnictví; R11) vyhledávání bytů urychluje využívání **klasických realitních makléřů**, kteří mají informace o trhu s byty.

Co se týče modelu pověřeného pracovníka v rámci organizace, poskytovatelům bydlení s podporou se osvědčilo zavedení pozice **bytového specialisty** (např. R3), resp. **sociálně realitního makléře** či **sociálně realitního zprostředkovatele** (např. R8). Sociálně realitní makléřka poskytovatele z řad neziskových organizací (R28) tak např. **aktivně vyhledávala vhodné byty, pomáhala klientům v samostatném hledání a doprovázela na prohlídky bytů** nebo **kontaktovala majitele a informovala je o podpoře klienta organizací**, a tím zvyšovala šance klientů na získání bydlení. Danou pozici je podle ředitele neziskové organizace využívající přístup Housing First, poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi, a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R5), vhodné obsadit zkušeným pracovníkem, který již má vybudovanou síť kontaktů ze své dřívější realitní činnosti.

Přínosy využívání sociálně realitního makléře:

- orientace na trhu s byty;
- využití již vybudovaných kontaktů;
- dovednosti a znalosti spojené s vyhledáváním bytů;
- profesní kvalifikace/zkouška;
- dovednosti a znalosti spojené s vyjednáváním s vlastníky bytů, znalost „byznys jazyka“ majitelů bytů (R15).

Co se týče zajišťování podpory v bydlení, pracovníci tematizovali **konflikt kontrolní a podpůrné role**. Kontrolní role je spojena s dodržováním domluvených pravidel nájemci týkajících se nájemního, resp. podnájemního vztahu, jako je např. hrazení nájemného, udržování bytu v dobrém stavu. Podpůrná funkce pak spočívá v poradenství a provázení nájemce, které však vyžaduje vybudování vztahu důvěry. Vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) konflikt popisuje následovně: *„V rámci toho vztahu jako takového, že nemůžete sedět na dvou židlích, být jak kontrolní, tak i podpora, to prostě nejde. To se mezi sebou neshodne. Ani by nám v tom nemohlo být dobře v té pozici.“* Projektová a finanční manažerka pracující pro obec, která poskytuje bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi v obecních bytech (R6), kde tyto funkce nemají odděleny, situaci popisuje následovně: *„Je to pro nás takový pro nás rozporuplný. No. My bychom měli podle správce kontrolovat přesně tady ty věci, jestli se tam něco neničí, jestli je všechno v pořádku a nahlašovat to.“*

Proto pracovníci poukazovali na potřebu delegování těchto rolí na dvě různé osoby, kdy pracovník poskytující podporu v bydlení vykonává pouze roli podpůrnou a role kontrolní je udělena jiné osobě, např. koordinátorovi nebo vedoucímu projektu, bytovému specialistovi, resp. pracovníku sociálně realitní agentury.

Osoba zajišťující kontrolní funkci měla v případě různých poskytovatelů bydlení s podporou na starosti následující agendu:

- komunikace se správcem nebo vlastníky bytu, nájemci a pracovníky poskytujícími podporu v bydlení;
- zprostředkování komunikace se správcem, resp. vlastníky bytu;
- zjištění podmínek pronájmu bytu;
- prohlídka bytu;

- monitoring hrazení nákladů na bydlení a informování o vzniku dluhu na těchto nákladech;
- monitoring stavu bytu a informování o škodách způsobených nájemcem;
- požadování úhrady škod na vybavení bytu a majetku od nájemce;
- ukončování bydlení, výpovědi z nájmu;
- zajištění plnění garancí.

Sociálně realitní agentura má podle koordinátora projektu zaměřeného na podporu v bydlení z dané sociálně realitní agentury (R20) výhodu v tom, že agentura se stará o bytový fond a funguje jako správce majetku hájící zájmy majitelů bytů. Daná agentura úzce spolupracuje s místními poskytovateli sociálních služeb, kteří zařazují klienty do projektu. Společně mají detailně propracovaný formát spolupráce a jasně rozdělené role a činnosti. Hlavní činností agentury je podle daného pracovníka (R20) *„ošetřit maximálním způsobem zájmy majitelů a dát jim nadstandardní servis oproti tomu, kdyby si ten byt pronajímali sami nebo přes nějakou realitku.“* Daný pracovník pak roli agentury v rámci celého systému popisuje následovně: *„My vytvoříme takovej ten středobod, spojovací článek mezi nájemcem, majitelem bytu a poskytovatelem sociální služby. Naším úkolem je koordinovat tu činnost směrem k tomu, aby ten klient si dlouhodobě bydlení udržel.“* Agentura a majitelé pak mají v kompetenci přidělování bytu a ukončení spolupráce s nájemcem.

SRA vykonává následující **činnosti** (R20):

- správa bytového fondu a hájení zájmů majitelů bytů;
- úzká spolupráce s místními poskytovateli sociálních služeb;
- koordinace činností mezi nájemci, majiteli bytů a poskytovateli sociálních služeb;
- aktivní zapojení do administrativní podpory nájemních vztahů (např. komunikace s úřady, zvláště s ÚP ČR, získávání potvrzení);
- monitoring a řešení problémů během nájemního vztahu;
- pomoc s financováním oprav a nezaplaceného nájemného prostřednictvím garančního fondu;
- předcházení ztrátě bydlení prostřednictvím standardizovaných postupů;
- komunikace a mediace mezi nájemci a sousedy.

Při výkonu své činnosti SRA úzce spolupracuje s **organizací poskytující sociální služby a podporu v bydlení**, která vyhledává nájemce a provádí jejich detailní anamnézu (R20). Sociální pracovníci zajišťují klientům potřebnou podporu a řeší agendu sociální práce. Spolupráce je realizována v následujících oblastech:

- Databáze nájemců: Společně se SRA vytvářejí databázi klientů a provádějí finanční a rodinné analýzy. Podle velikosti rodiny a individuálních potřeb klientů vyhledávají vhodné byty.
- Sdílená pravomoc v rozhodování o výběru nájemců: Výběr osob do bydlení je prováděn společně s týmem přímé podpory z organizace poskytující podporu v bydlení. Rozhoduje se na základě společného konsensu.
- Pravidelná komunikace a schůzky ohledně stavu klientů a řešení problémů: Každých 14 dní probíhají klientské schůzky, kde se vyhodnocují situace klientů a rizika a nastavují postupy pro řešení problémů. Týdenní projektové schůzky jsou zaměřené na obecnější záležitosti a evaluaci spolupráce.
- Vytvoření metodiky spolupráce a prevence ztráty bydlení: Společně s organizací poskytující podporu v bydlení vypracovávají metodiky a standardy pro předcházení ztráty bydlení. Tyto postupy zahrnují jasné podmínky a kroky, které je třeba podniknout v případě neplacení nájemného nebo jiných problémů.
- Flexibilní přístup při řešení vznikajících problémů a konfliktů: Společně se sociálními pracovníky a dalšími partnery se SRA přizpůsobuje specifickým potřebám klientů a majitelů bytů, řeší konflikty mezi nájemci a sousedy a zajišťuje stabilitu a dlouhodobou udržitelnost nájemních vztahů.

Podle koordinátora projektu zaměřeného na podporu v bydlení z dané sociálně realitní agentury (R20) má SRA následující **výhody**:

- specifické zaměření na správu nemovitostí bez přímého poskytování sociálních služeb;
- detailní formát spolupráce s poskytovateli sociálních služeb;
- nadstandardní servis pro majitele bytů, zahrnující garance a správu nemovitostí;
- možnost rychlé a efektivní intervence v administrativních záležitostech;
- flexibilní správa nájemních vztahů.

Pracovníci SRA podle daného koordinátora projektu (R20) čelí těmto **problémům**:

- komunikace a spolupráce s ÚP ČR, často komplikovaná nedostatečnou ochotou úředníků;
- finanční nestabilita a nedostatek rezerv u klientů, což vede k problémům s platbami nájemného;
- řešení konfliktů mezi nájemci a sousedy;
- případy neudržitelného bydlení kvůli neplacení nájemného nebo konfliktům;
- potřeba neustálé komunikace a mediace mezi všemi zúčastněnými stranami;
- ochrana zájmů majitelů proti potenciálním rizikům spojeným s nájemci.

Zajištění podpory, resp. asistence v bydlení

Co se týče zajištění podpory, resp. asistence v bydlení, poskytovatelé uplatňují různé přístupy. Podpora je nájemci poskytována jedním pracovníkem nebo týmem. V zásadě každý poskytovatel má v týmu tzv. **klíčového pracovníka**, který je k dispozici zabydlené osobě,⁸⁶ přičemž v některých případech má možnost si klíčového pracovníka vybrat (R16). Klíčový pracovník dochází pravidelně do bytu klienta a měl by mít přehled o všem, co se týče dané domácnosti – tj. nejen o potřebách a stavu nájemce, ale také o stavu bytu (o tom ho informuje také bytový specialista). Klíčový pracovník vyhodnocuje potřeby klienta a jeho celkovou spokojenost a na základě toho určuje typ a frekvenci poskytované podpory (R10, R13). Podle koordinátora programu bydlení s podporou pracujícího pro obec poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení, uplatňující přístup Housing First a zajišťující bydlení především v obecních bytech (R10) je optimální deset domácností na jednoho klíčového pracovníka.

Vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First a poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory (R7) hovoří o „**sdílení klientů**“, které vnímá nejen z hlediska zastupitelnosti jako užitečné: „*Další užitečná věc je vlastně ten brainstorming toho řešení. Víc hlav, víc ví. Snímá to zodpovědnost z toho jednoho konkrétního člověka. Ty případy jsou vlastně hodně náročné. A to sdílení hodně pomáhá v tom wellbeingu těch pracovníků, si myslím. Zároveň jsme schopní dohromady vymyslet kolikrát zajímavější, efektivnější nebo odvážnější řešení, než by si ten člověk troufnul sám.*“ Nájemci se tak znají s více klíčovými pracovníky a v případě výpadku klíčového pracovníka nedochází k narušení kontinuity výkonu činnosti (také např. R8). Dva klíčoví pracovníci jsou přítomni např. již při přepravě klienta do bytu, a to i z bezpečnostních důvodů.

Poskytovatelé podpory v bydlení obecně do týmů zařazovali specialisty na důležité poradenské oblasti jako jsou finance, zadlužení, právo, výchova apod. Koordinátor programu bydlení s podporou pracujícího pro obec, uplatňující přístup Housing First a zajišťující bydlení především v obecních bytech (R10), vyzdvihl důležitost stability týmu. Pokud se pracovníci střídají, klient pak podle něho ztrácí přehled o tom, kdo je kdo. Poskytovatelé realizující službu v rámci OPZ a využívající přístupy Housing First a Housing Led se pak shodovali v tom, že oproti

⁸⁶ V případě realizátorů projektu v rámci OPZ byly některé pozice definovány jako povinné a další jako volitelné. Klíčové pozice v realizačním týmu pro provádění aktivity A – Podpora v zabydlování a podpora v bydlení byly následující: Povinné: koordinátor programu, vedoucí týmu přímé podpory, klíčový pracovník. Volitelné: koordinátor síťování péče, expert, peer pracovník, pracovník pro výběr cílové skupiny v území, sociální realitní zprostředkovatel, pracovník podpory při správě bytu (technický správce), pracovník pro správu plateb, bytový specialista, poradce pro nájemce, zdravotní sestra. Zdroj: Výzva 007. Příloha č. 1.

běžnému poskytování bydlení s podporou a podpory v bydlení nájemcům projekt umožňuje mnohem intenzivnější práci s klienty než v jiných sociálních službách.

Příklady struktury týmů poskytujících podporu

Následující příklady ukazují různé složení týmů u vybraných poskytovatelů, kteří poskytují podporu v bydlení, resp. asistenci nájemci, a zároveň vykonávají činnosti spojené se zajištěním záležitostí spojených s bytem:

PŘÍKLAD 1: Nezisková organizace zaměřující se na osoby po výkonu trestu, zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví, realizující projekt v rámci OPZ a využívající přístup Housing Led (R4)

- **Klíčový pracovník:** Každý klient má klíčového pracovníka, který se stará o jeho zabydlení, sousedské vztahy a další záležitosti spojené s bydlením, včetně administrativních záležitostí a provázení na úřady.
- **Odborný poradce:** Každý klient má k dispozici odborného poradce, který se zabývá otázkami týkajícími se zaměstnání nebo finančních problémů, např. řešením zadluženosti.
- **Mentorka:** Klienti mají k dispozici pracovníci, která poskytuje další rozvojovou podporu.
- **Pracovník řešící problémy související s bytem:** Pomáhá nájemci řešit specifické problémy spojené s bydlením. Je tak oddělená kontrola od podpory, což umožňuje vytvářet podpůrné vztahy mezi nájemci a ostatními pracovníky.
- **Technický pracovník:** Specializovaný pracovník, který se zaměřuje na řešení technických problémů s bytem.
- **Sociálně realitní zprostředkovatel:** Specializovaný pracovník, který zajišťuje vyhledávání bytů, komunikaci s majiteli, doprovázení klientů na ČEZ apod.

PŘÍKLAD 2: Nezisková organizace uplatňující přístup Housing First, poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi, a realizující projekt v rámci OPZ (R5, R3)

- **Individuální plánovači:** Sociální pracovníci zaměřeni na různá témata, přiřazení ke klientovi a individuálně plánující s klientem podporu.
- **Vlastník bytu:** Vlastník bytu nebo jeho zástupce.
- **Peer pracovníci:** Osoby mající podobné zkušenosti jako klient, poskytující podporu v rámci peer vztahu.

Vedoucí přímé podpory pracující v dané organizaci (R3) raději, než klíčový pracovník používá pojem **individuální plánovač**. Nepoužívají termín „klíčovost“, protože kolem každého klienta pracuje několik sociálních pracovníků, přičemž každý se specializuje na různá témata. Místo aby klienti byli vázáni pouze na jednoho pracovníka, snaží se kolem nich vytvořit **sít podpory s rozdělenými rolemi**, kdy několik pracovníků spolupracuje na různých aspektech péče o klienta. Tímto způsobem zajišťují klientům komplexní a flexibilní podporu. V dané organizaci **přibírají do týmu** také vlastníky bytů. Daná organizace spolupracuje dále také se sociálně realitní agenturou, která se účastní výběru osob do bydlení, zajišťuje byty, vede agendu nájemních smluv, zajišťuje komunikaci s vlastníky bytů a technické záležitosti týkající se bytů. Zástupci agentury se setkávají se zájemci o bydlení a účastní se s nimi také prohlídek domácností, což umožňuje agentuře lépe pochopit situaci a potřeby jednotlivých domácností.

PŘÍKLAD 3: Nezisková organizace zaměřená na osoby s duševním onemocněním, uplatňující přístup Housing First a využívající multidisciplinární tým (R27)

- **Sociální pracovník (case manager):** Jeho hlavní rolí je případové vedení klientů. Tento pracovník koordinuje veškerou péči a podporu, kterou klienti potřebují, včetně zajištění bydlení, propojení s dalšími službami a poskytování sociálního poradenství.
- **Sociální pracovníci:** Pomáhají klientům orientovat se v administrativních a právních záležitostech, jako je např. porozumění nájemním smlouvám, vyřizování dávek a příspěvků a řešení dluhových problémů. Sociální pracovník se specializací na adiktologii poskytuje specifické poradenství a podporu klientům v oblasti závislostí. Pomáhá klientům s léčbou, poskytuje informace o dostupných léčebných programech a spolupracuje s dalšími odborníky v oboru. Jeho úkolem je také edukovat klienty o rizicích spojených s užíváním návykových látek a podporovat je v procesu zotavení.
- **Zdravotní sestra:** Kombinuje roli zdravotníka a sociálního pracovníka. Pomáhá klientům s lékovou terapií, podává depotní injekce po dohodě s lékařem, provádí drobná ošetření a poskytuje edukaci v oblasti psychického zdraví. Její přítomnost usnadňuje komunikaci se zdravotnickými odborníky a zajišťuje, že klienti dostávají potřebnou zdravotní péči. Zdravotní sestra také řeší krizové situace a poskytuje akutní zdravotní péči, pokud klienti nejsou schopni navštívit svého praktického lékaře.
- **Peer pracovník:** Má vlastní zkušenost s duševním onemocněním nebo závislostí. Poskytuje podporu a inspiraci klientům na základě svých osobních zkušeností. Jeho úkolem je sdílet své příběhy a motivovat klienty k pozitivní změně. Peer pracovník pomáhá klientům překonávat překážky, se kterými se sám setkal, a poskytuje jedinečnou perspektivu, která může klienty povzbudit k zotavení.
- **Psychiatr a psychoterapeut:** Funguje především jako konzultant, který poskytuje klientům konzultace a psychoterapeutickou podporu. Jeho přítomnost v týmu pomáhá klientům, kteří nemají důvěru k systému pomoci, získat pozitivní zkušenost s psychoterapií. Po několika konzultacích může klientům doporučit další odborníky nebo léčebné programy, které jim mohou dále pomoci.
- **Bytový specialista:** Je zodpovědný za vyhledávání a zajišťování vhodného bydlení pro klienty. Jeho hlavní úlohou je identifikovat a navázat spolupráci s pronajímateli a realitními kancelářemi, aby našel dostupné byty, které splňují potřeby klientů.
- **Technik:** Poskytuje praktickou podporu při stěhování a údržbě bytů. Pomáhá s montážemi, opravami a dalšími praktickými úkony, které jsou nezbytné pro zajištění funkčního a bezpečného bydlení pro klienty. Technik také pomáhá při stěhování klientů do nových bytů, čímž usnadňuje přechod do nového prostředí. V neposlední řadě zajišťuje, že všechny technické aspekty bydlení jsou v pořádku.

Přístup neziskové organizace uplatňující přístup Housing First a poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory vedoucí týmu přímé podpory (R7) je kombinace asertivní komunitní léčby a standardního případového case managementu. Tento **multidisciplinární přístup ke komplexnímu řešení bytových potřeb klientů**, včetně **spolupráce mezi různými organizacemi a odborníky**, má podle vedoucí pracovníce z dané organizace velké výhody. Podporu v bydlení poskytují především klíčový pracovník a odborný poradce, v případě potřeby se zapojují další pracovníci. V týmu je tak pracovník mající zkušenosti z adiktologické služby, pracovníce mající zkušenost se sociální aktivizací rodin s dětmi a krizová interventka. Pracovníci organizace mají k dispozici také interního psychoterapeuta, což je při současné nedostupnosti psychoterapeutické péče velká výhoda, neboť jinak klienti čekají na psychoterapii velmi dlouho.

Také poskytovatel z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení pro širokou CS a uplatňující přístup Housing First (R32) zapojil do týmu **psychologa** (externě na dohodu). Zajistil přitom přednostní dohodu, díky které mohou pracovníci projektu rychle reagovat v situacích, které nesnesou odklad (deprese, ataky, projevy závislosti). Schůzku s psychologem lze sjednat během několika hodin nebo dnů, což by za normálních okolností nebylo možné.

Vedoucí služby pracující pro NNO poskytující podporu v bydlení široké CS a využívající přístup Housing First (R18) popsal důležitost zastoupení **osob různého pohlaví** v týmu. Tým sociálních pracovníků, složený ze dvou mužů a dvou žen, přizpůsobuje přiřazení pracovníka podle preferencí klienta, což pomáhá zajistit efektivní a bezpečnou spolupráci. To může být důležité zvláště u klientů s traumaty.

Některé týmy mají k dispozici **metodika**, který pomáhá pracovníkům s nastavením podpory. V případě poskytovatele z řad obcí poskytujícího bydlení s podporou i podporu v bydlení pro širokou CS (R32) pomáhá takový pracovník např. také **připravit metodicky různé situace**, na které by měli být pracovníci v terénu schopni reagovat, a tyto postupy jsou neustále doplňovány na základě nových zkušeností. Jsou tak vytvářeny systémové „jízdní řády“ pro typické problémy a krizové situace a pracovníci tak na ně mohou efektivně reagovat. Tento přístup zahrnuje i individuální přizpůsobení postupů pro konkrétní potřeby klientů. Metodická pracující v organizaci, která poskytuje podporu v bydlení osobám s duševním onemocněním a závislostmi, uplatňuje přístup Housing First a zajišťuje byty v soukromém vlastnictví (R24), pak řeší **sousedské vztahy** a funguje jako prostředník mezi klientem a sousedy. Metodik komunikuje situaci se sousedy a předává informace sociálnímu pracovníkovi, který následně s klientem probírá možnosti řešení problémů. Podobně jako oddělení kontrolní role to sociálnímu pracovníkovi umožňuje zastávat pouze podpůrnou roli a budovat důvěru klienta.

Vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) popisuje **výhody využití zkušeností peer pracovníků** do poskytování podpory a sdílení osobních zkušeností v rámci programů sociální integrace a překonávání bytové nouze. Jedná se o osoby, které samy prošly podobnými životními situacemi jako klienti. Osoby s vlastní zkušeností s duševními onemocněními nebo bytovou nouzí mohou **efektivně pomáhat** klientům **při začleňování do společnosti a osamostatňování**, čímž zvyšují relevanci a účinnost podpory. Někteří poskytovatelé podpory poukazovali na nedostatek peer pracovníků a potřebu jejich většího zapojení (např. R34).

Koordinátorka a sociální pracovnice z organizace poskytující podporu v bydlení osobám dlouhodobě bez přístřeší a osobám s psychiatrickými diagnózami a mladým osobám opouštějícím institucionální péči uplatňující přístup Housing First (R36) popsala důležitost optimálního **nastavení role peer pracovníka**. Tento proces byl podle dané pracovnice složitý a vyžadoval inspiraci ze zahraničí (New York, Nizozemsko). Bylo nutné najít správné osoby a postupně nastavovat hranice a úkoly tak, aby celý tým fungoval efektivně. Peer pracovník by měl mít následující **charakteristiky**:

- Má osobní zkušenosti s problémy, které zažívají klienti, a působí jako mezistupeň mezi pracovníkem poskytujícím podporu a klientem.
- Má uzavřenou minulost a je schopný sdílet svůj příběh, aby motivoval klienty a ukázal jim, že je možné situaci zvládnout. Ukazuje klientům svým příkladem, že je možné situaci zvládnout.
- Pomáhá klientům verbalizovat problémy a převzít za ně odpovědnost a motivuje je k jejich řešení s klíčovými pracovníky.
- Má nastavené hranice tak, aby mohl být důvěrníkem klienta, ale zároveň za něj nepřebíral zodpovědnost.
- Zachovává důvěrnost, nesdílí všechny informace s týmem, ale upozorňuje na problémy, které by měli řešit klíčoví pracovníci.
- Nemá sociální pracovníkem.
- Neměl by zasahovat do práce sociálních pracovníků.

Techničtí pracovníci jsou podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení (R13) významní např. v případě **osamocených žen s dětmi**, kterým technici pomáhají s drobnými technickými úkony, jako je smontování nábytku nebo zapojení pračky. Podle koordinátora programu bydlení s podporou pracujícího pro obec poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení, uplatňující přístup Housing First a zajišťující bydlení především v obecních bytech (R10) řeší technický pracovník také výskyt obtížného hmyzu, který pak komplikuje sousedské vztahy. Drobné opravy v bytě může pomáhat řešit také **bytový specialista**.

Problémy spojené s personálním zajištěním podpory v bydlení

Na základě rozhovorů s poskytovateli podpory v bydlení byly zjištěny následující **problémy spojené s personálním zajištěním**:

- Změny personálu, které mohou ovlivnit kontinuitu podpory a řešení problémů v rámci bydlení.
- Dlouhá doba potřebná k vybudování důvěry a efektivní spolupráce s klienty.
- Nedostatek multidisciplinární a mezioborové spolupráce, nedostatek spolupráce s jinými sektory, jako jsou školy a zdravotní služby, která může vést k nedostatečné koordinaci služeb a nedostatečnému uspokojování potřeb klientů.
- Nedostatečné nebo velmi omezené personální kapacity, v jejichž důsledku není podpora tak intenzivní, jak by byla potřeba.

Samostatnou kapitolou je **financování činností spojených se zajištěním bytů**, které nespádají pod sociální práci. V režimu bez realizace projektu v rámci OPZ nejsou na tyto činnosti poskytovány finance. Garantka programů ve věznicích pracující pro neziskovou organizaci realizující projekt v rámci OPZ a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R4) popisuje problémy, které tato situace přináší: *„Rozpočet sociální služby je na sociální pracovníky, na pracovníky v přímé práci. V tom bydlení (...) máte obrovské spektrum činností, které rozhodně jako do sociální práce nespadá. Je to vyhledávání těch bytů, zařizování bytů, shánění nábytku, opravování pračky, opravování kapacitního kohoutku a řešení těch smluv. Nájemní smlouvy, všechny dodatky, administrace plateb, a to prostě vůbec jako nepatří do ranku sociální práce, tudíž jako z rozpočtu prostě, když to dělají sociální pracovníci, tak to v uvozovkách, dělají jako na tajno, protože se to nedá vykázat jako sociální práce.“*

Respondenti byli dotazováni také na bariéry v oblasti **metodického vedení**, a to jak vlastního vedení v rámci organizace, tak ze strany dalších aktérů, jako např. MPSV. V této oblasti nebyly dotázanými pracovníky uváděny žádné potíže. Pracovníci poskytovatelů podpory v bydlení prostřednictvím projektů realizovaných v rámci OPZ také shodně vyjadřovali spokojenost s metodickým vedením ze strany MPSV.

Mezi poskytovateli realizujícími poskytování podpory v bydlení prostřednictvím projektů realizovaných v rámci OPZ však panovala **velká nejistota ohledně budoucího zajištění bydlení s podporou**, a to vzhledem k ukončení projektů a tím pádem také ukončení financování některých pozic. Podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec (bydlení s podporou i podpora v bydlení, Housing First, nejohroženější kategorie osob bez bytu, byty v obecním (ve správě městských obvodů) i soukromém vlastnictví (včetně velkého vlastníka), realizace projektu v rámci OPZ; R13) je současná míra poskytované podpory možná právě s ohledem na financování prostřednictvím projektu realizovaného v rámci OPZ. Nejistotu dále vnáší **nejasnosti související s přijetím zákona o podpoře v bydlení**.

Podle bývalého vedoucího sociálního odboru a současného zastupitele v případě obce poskytující podporu v bydlení, mající zkušenosti s realizací přístupu Housing First a zajišťující byty v obecním vlastnictví ve spolupráci s organizací poskytující podporu v bydlení (R22) přerušila rozvoj podpory v bydlení nové **politické vedení obce**. Přijetím nového zákona o podpoře v bydlení se podle daného zastupitele zvýší šance, že se k tomu obec opět navrátí, přičemž prostředí je podle něho již relativně připravené (např. bylo zřízeno KCB).

4.2.2 SPOLUPRÁCE S KLÍČOVÝMI AKTÉRY

Poskytovatelé bydlení s podporou uváděli následující subjekty, s nimiž při poskytování podpory v bydlení spolupracovali:

- obecní a krajské úřady a jejich organizační jednotky (odbor sociálních věcí, odbor správních činností, odbor finanční, odbor majetkový);
- sociálně realitní agentury;

- majitelé/správci bytového fondu (např. majetkové odbory při obecních úřadech);
- správci, resp. vlastníci bytů;
- Úřad práce ČR (ÚP ČR);
- Orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD);
- azylové domy, charity provozující azylové domy;
- zařízení institucionální péče (vězení, dětské domovy, psychiatrické nemocnice);
- organizace poskytující sociální služby:
 - adiktologická péče, např. ambulantní sociální a adiktologické služby uživatelům návykových látek;
 - sociální služby pro dlouhodobě vážně duševně nemocné;
 - sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi;
 - krizové linky;
 - dluhové poradny;
 - poradny pro osoby vystavené domácímu násilí;
 - poradny pro ženy a dívky.
- organizace zajišťující zdravotnické služby:
 - domácí péče;
 - centra duševního zdraví;
 - lékaři a zdravotnická zařízení.
- potravinové a nábytkové banky (zajištění vybavení bytu a potravin);
- nadace, nadační fondy (zajištění finančních prostředků na náklady spojené s bydlením);
- zaměstnavatelé;
- Policie ČR, Městská policie.

Podle sociálního pracovníka vykonávajícího přímou péči pro poskytovatele z řad obcí (R32) je velmi důležité **společné naladění spolupracujících osob**. Vybírá si proto spolupracovníky, které již zná z předchozích zkušeností a s nimiž má osvědčenou spolupráci. Tento přístup podle něho pomáhá předcházet nesouladu a konfliktům, které by mohly negativně ovlivnit klienty. Preferuje pracovníky, kteří rozumějí specifickým potřebám klientů a mohou zajistit konzistentní podporu. Nesoulad v týmu může být podle daného sociálního pracovníka (R32) pro klienta fatální, protože různé a nesouladné pokyny mohou vést k nejistotě, stresu a následné ztrátě bydlení.

K efektivnímu řízení služby přispívá v organizaci uplatňující přístup Housing First, poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory a realizující projekt v rámci OPZ (R7) **pravidelné setkávání poskytovatelů podpory v bydlení a poskytovatelů bydlení** (sociálně realitních agentur), kde dochází k výměně informací. Ředitel neziskové organizace využívající přístup Housing First a poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R5) se pak setkává s následujícími **problémy při navazování spolupráce s obcí**:

- obec nerozumí potřebě přístupu Housing First;
- zástupci obce jsou nejednotní v náhledu na Housing First;
- obec nebyla v oblasti zajištění bytů připravená z hlediska flexibility a potřebnosti cílové skupiny.

Nezisková organizace i nadále **usiluje o zlepšení komunikace a spolupráce s obcí**, přičemž chce nabídnout svoje know-how a dovednosti v práci s danou cílovou skupinou. Tyto snahy by dále mohl podpořit schválení nového zákona.

V případě obce poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi a poskytující bydlení v obecních bytech (R6) jsou organizována **setkávání poskytovatelů bydlení s podporou z veřejného i neziskového sektoru**, kdy se řeší možnosti pro konkrétního klienta, dochází k předávání příkladů dobré praxe a diskutuje se i to, co se nedaří. Spolupráce s organizacemi z neziskového sektoru se jako výhodná ukázala např. v situaci, kdy ze strany obce došlo z důvodu dluhu na nájemném k ukončení bydlení a kdy jako záchranná síť zafungovala právě nezisková organizace.

Poskytovatelé vždy spolupracují s **ÚP ČR**, a to zvláště na zpracování žádostí o dávky (zejména týkajících se zabezpečení kauce, nájemného za první měsíc a nábytku pro klienty). Podle pracovnice přímé podpory pracující v organizaci podporující především romské rodiny s dětmi a zajišťující bydlení v bytech v soukromém vlastnictví (R11) se **zkušenost s touto institucí liší v závislosti na pracovišti**. V rámci spolupráce např. s jedním pracovištěm ÚP ČR existuje **dohoda umožňující rychlejší schvalování žádostí**, která napomáhá efektivnější a rychlejší podpoře klientů v procesu zabezpečení bydlení. V případě jiného pracoviště ÚP ČR však naopak existuje problém např. při akceptaci smluv o zápůjčce finančních prostředků, kterou v organizaci využívají za účelem pokrytí počátečních nákladů nájemce.

Poskytovatel z řad organizací, poskytujících podporu v bydlení osobám starším 68 let, žijícím na ulici, opatrovancům a osobám s duálními diagnózami (R34), realizuje **případové konference s ÚP ČR**, které jsou prvním krokem při zabydlování.

Případová konference s ÚP ČR

Případové konference se účastní osoba odpovědná za celkovou koordinaci podpory konkrétního klienta (garant klienta), vedoucí přímé podpory, koordinátor projektu a dále zástupci ÚP ČR: vedoucí oddělení hmotné nouze, sociální pracovnice a dále referentka, která má na starosti vyřizování dávek pro daného klienta. Klient se konference neúčastní.

Na případové konferenci se řeší potřeby klienta a koordinace postupu jeho zabydlení. Probíhá diskuze o tom, jaké kroky bude potřeba v následujícím období učinit a jak koordinovat úkoly mezi zúčastněnými stranami. Klíčovým bodem je dohoda o podání žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc na úhradu kauce za byt a také o technických detailech a potřebných dokumentech pro další dávky, jako je doplatek na bydlení.

V případě domácností s dětmi pracovníci spolupracují s **OSPOD**. Podle vedoucí oddělení sociální pomoci při sociálním odboru obce poskytující bydlení i podporu v bydlení (R2) je to tehdy, pokud o to mají klienti zájem. Bývalý vedoucí sociálního odboru a současný zastupitel obce poskytující podporu v bydlení, mající zkušenosti s realizací přístupu Housing First a zajišťující byty v obecním vlastnictví ve spolupráci s organizací poskytující podporu v bydlení (R22), pak popsal **potíže při spolupráci s OSPOD**, který podle daného pracovníka uplatňuje vůči klientům paternalistický přístup. Ten je podle něj vhodný v případě osob nebo domácností s vysokou mírou závislosti (např. u osob se sníženým intelektem). Partnerský přístup k řešení situace, který s sebou přináší respektování některých odlišností, např. ve výchově dětí, je podle daného pracovníka naopak velmi vhodný např. u romských rodin.

V případě některých poskytovatelů, kteří poskytují sociální bydlení a určitou míru podpory v bydlení, často probíhá před příchodem do bytu spolupráce s neziskovou organizací, azylovým domem nebo jinou institucí. Organizace zaměřující se na poskytování bydlení a podpory v bydlení pro osoby po výkonu trestu spolupracuje úzce s **vězeňskou službou** (R1, R4). Děje se tak prostřednictvím spolupráce odborných a klíčových pracovníků neziskové organizace a sociálních pracovníků ve věznici, kteří pomáhají s depistáží klientů pro podporované

bydlení. Informování sociálních pracovníků ve věznici o úspěšně zabydlených osobách např. **zvýšilo motivaci těchto pracovníků při vyhledávání** potenciálních nájemců.

Spolupráce s věznici pak pomohla **zefektivnit poskytování bydlení** osobám po výkonu trestu také v případě poskytovatele z řad obcí využívající přístup Housing First a zaměřující se na nejhroženější kategorie osob bez bytu (R13). Dřívější projekty vyžadovaly, aby žádosti o sociální bydlení byly podávány osobně a až po ukončení výkonu trestu, což vedlo k několikaměsíčním prodávám v získání bydlení. Nový přístup zavedený ve spolupráci s věznici a jejími sociálními pracovníky, který vyžadoval přepracování vnitřních posuzovacích procesů, umožnil předkládání žádostí ještě před ukončením výkonu trestu, čímž urychlil přechod osob po výkonu trestu do sociálního bytu.

Vedoucí oddělení podpory bydlení při odboru sociálních věcí při obci zajišťující bydlení v obecních bytech (R9) pak popsala spolupráci s **azylovým domem**. Poukázala přitom na skutečnost, že pracovníci azylového domu již mají k potenciálním nájemcům **vytvořenou důvěru** a jsou **seznámeni s jejich finanční a majetkovou situací**. Pomáhají proto obci při přechodu nájemců do bydlení a se zabydlováním: „*Oni ty lidi většinou znají mnohem víc do hloubky a jsou schopni řešit provozní věci při přechodu, ať už je to mimořádná okamžitá pomoc na kauci nebo domluvení se na Úřadu práce.*“

Poskytovatelé pak často spolupracovali s **nábytkovými a potravinovými bankami**. Organizace zaměřená na poskytování bydlení s podporou převážně romským rodinám (R8) využívala nábytkovou banku, která je provozována jinou neziskovou organizací: „*Máme nějaký možnosti jako spolupráce s nábytkovou bankou, máme nějaký věci jakoby, který máme v nábytkové bance a máme nějaký věci, spolupracujeme tady v [název většího města] s [název organizace], která taky třeba nám přepoše kontakty na to, že někdo dává zdarma třeba lednici, mikrovlnku. Takže jako funguje tam pak takovýhle propojení.*“ Poskytovatelé podpory někdy zakládají nábytkové banky také sami (R2), jinému poskytovateli z řad obcí se nepodařilo nábytkovou banku udržet z důvodu neochoty obce ji financovat.

Podle vedoucí pracovníce v oblasti poradenství, pracující v neziskové organizaci poskytující bydlení pro osoby po výkonu trestu (R4), je pak klíčová **spolupráce se zaměstnavateli**, kteří jsou ochotni nabídnout práci lidem s trestní minulostí (více viz kapitola *Podpora v průběhu bydlení, Získání zaměstnání*).

Potíže související se zajištěním návazných služeb

Dotázaní pracovníci jmenovali následující potíže související se zajištěním návazných služeb:

- absence komplexní podpory;
- absence mezioborové spolupráce;
- absence mezioborové legislativy;
- nedostatek odborníků pro další péči:
- špatně dostupná lékařská péče (zvláště pak praktičtí lékaři, pediatři, specialisté, zubaři, oční lékaři, zdravotní sestry, a zvláště pokud je spojená s finančními náklady) (R6, R7, R4);
- specialisté v oblasti duševního zdraví: psychologové, psychiatři a psychoterapeuti (specificky pak zaměření na děti), adiktologická pomoc (R6, R4, R5, R16).

Vedoucí referátu sociálního bydlení a koordinátorka realizace sociálního bydlení při obci poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení osobám s potřebou komplexní a intenzivní podpory, využívající přístup Housing First a realizující CTI (R35) za problém označila zvláště **špatně dostupné terénní a nízkoprahové psychoterapeutické služby**, což představuje vážný problém pro mnoho klientů, kteří nejsou schopni nebo ochotni navštěvovat psychoterapeutická zařízení. Dostupné služby mají svá pravidla a některé např. vyžadují, aby se schůzky konaly přímo v jejich organizaci, což je pro některé klienty často nepřekonatelná překážka. Když se např. klient necítí dobře nebo je pod vlivem alkoholu, jednoduše nepřijde. Problém také bývá, pokud klient

opakovaně zruší schůzku. Kvůli těmto pravidlům pak nelze využít služby, které by nejlépe vyhovovaly potřebám klientů. Často je pak nutné čekat, až se klient díky podpoře zotaví natolik, že je schopen využít služeb s vyšším prahem.

Poskytovatel poskytující podporu v bydlení osobám s mentálním postižením pak vnímá bariéry při zajištění psychoterapie kvůli **nedostatku psychologů schopných s touto cílovou skupinou pracovat**. Psychiatři často poskytují pouze medikaci a odkazují na psychoterapeuty, kteří však nejsou vždy připraveni pracovat s klienty s mentálním postižením, kteří často postrádají schopnost abstraktního myšlení. Mnoha terapeutům chybí potřebné dovednosti a metody, což činí jejich terapii neefektivní. **Projekt sebeobhájců**⁸⁷ se snaží tento problém řešit **vytvořením sítě specializovaných psychologů**, ale jejich počet je stále velmi omezený.

4.2.3 SPOLUPRÁCE S VLASTNÍKY, RESP. SPRÁVCI BYTŮ

Spolupráce s vlastníky, resp. správci bytů se liší podle toho, zda se jedná o byty v obecním nebo soukromém vlastnictví. Některé způsoby spolupráce již byly popsány v kapitole zaměřené na výběr osob do bydlení s podporou. Tato kapitola se zaměří na spolupráci vlastníků a správců bytů v etapě **užívání bytu nájemcem** a **ukončení nájemního vztahu**.

Nastavení očekávání vlastníků, resp. správců bytů

Při zahájení spolupráce se soukromými vlastníky se podle projektového manažera na odboru sociálních věcí při obci poskytující bydlení široké CS, uplatňující přístup Housing Led a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R15), a podle koordinátora programu bydlení s podporou a sociálně realitního zprostředkovatele pracujícího pro obec poskytující bydlení s podporou v bytech v soukromém vlastnictví (R12) osvědčilo uzavřít s vlastníky bytů **memorandum o spolupráci**. Tato potřeba vyplynula z předchozích zkušeností, kdy majitelé po uzavření nájemní smlouvy sjednávali s klienty nevýhodné dodatky bez vědomí poskytovatele podpory v bydlení. Tímto způsobem se podařilo stanovit transparentní pravidla spolupráce, která jsou přijatelná pro obě strany.

Memorandum o spolupráci

Memorandum, přestože je právně nevymahatelné, poskytuje jasný rámec pro vzájemnou spolupráci. Definuje nejen povinnosti majitelů, ale i výhody, které z této spolupráce plynou, jako jsou finanční záruky a garance v určitých situacích. Memorandum obsahuje určení minimální doby, na kterou může být sjednána nájemní smlouva, a to dvanáct měsíců, dále maximální výši nájemného nebo možnost žádat o kauci v maximální výši jednoho nájemného. Specifikuje také charakteristiky, které byt musí naplňovat (např. mít základní vybavení).

Koordinátorka programu sociálního bydlení pracujícího pro obec (bydlení s podporou i podpora v bydlení, Housing First, nejohroženější kategorie osob bez bytu, byty v obecním i soukromém vlastnictví; R13) popisuje situaci, kdy **zástupci obce mají nastavená očekávání** ve směru „*dostane byt, najde si práci a do dvou měsíců je všechno v pohodě*“. Pracovníci proto usilují o to, aby zástupci obce přijali realističtější obraz: poskytnutí sociálního bytu je sice důležitým krokem, ale samo o sobě není okamžitým řešením všech problémů. Poukazují

⁸⁷ Sebeobhájci jsou lidé s mentálním postižením, kteří se chtějí naučit mluvit sami za sebe. Chtějí umět vyjádřit svůj názor, chtějí se naučit převzít odpovědnost za svá rozhodnutí, a to vše s cílem snížit svou závislost na pomoci ostatních. Pomáhají si navzájem řešit problémy a dávají společnosti vědět, že i lidé s mentálním postižením mají svůj názor. V současnosti existuje hnutí sebeobhájců jako celosvětová organizace, která sdružuje hlavně osoby s mentálním postižením.

na to, že stabilizace životní situace a zlepšení podmínek obyvatel trvá déle, a to i po získání bydlení. Zdůrazňují také, že po získání bydlení může dojít dokonce ke zhoršení situace v prvních fázích, protože lidé začínají řešit své problémy, včetně zdravotních, což může vést k návštěvám lékařů a projevům onemocnění, které byly dříve potlačeny.

Ředitel neziskové organizace využívající přístup Housing First a poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi, a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R5) popisuje **nerealistická očekávání majitelů bytů** ohledně chování nájemců: „*Měli představu, že tam zabydlí tu domácnost, za půl roku přijdou a bude to všechno zalitý růžově.*“ Také vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) se setkává s nerealistickým očekáváním majitelů, že ve chvíli, kdy klienti získají byt, začnou pracovat a jednat jako ostatní. Nezaměstnanost a čerpání dávek pak následně může být důvodem **neprodloužení nájemní smlouvy**. Vysvětlit specifickou situaci klientů majitelům bývá podle dané pracovnice obtížné.

Vedoucí projektu bydlení s podporou, pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi a poskytující bydlení v obecních bytech (R6), se dále setkává s tím, že správce obecně spojuje poskytování bydlení s podporou se vznikem dluhů, ačkoli lze celkově poukázat na **úspěšnost poskytování bydlení s podporou** (nízké procento dluhu). Řešením je podle něho zvýšení **advokační činnosti** a zdůrazňování úspěchů na straně sociálního odboru. Podle dané pracovnice by však situaci vyřešila existence nadřízeného prostředníka mezi pracovníky poskytujícími podporu a správcem bytů, např. z MPSV, který by mohl mít úlohu rozhodčího ve sporných otázkách.

Nastavení kompetencí v oblasti správy bytu

Klíčovým tématem bylo v této oblasti **rozdělení kompetencí při komunikaci s vlastníky bytu** (více v podkapitole *Zajištění záležitostí spojených s bytem*).

Co se týče bytů v obecním vlastnictví, figuruje zde **majetkový odbor** (případně bytová společnost vlastněná obcí) **jako správce**, přičemž v případě některých poskytovatelů podpory z řad obcí jsou **kontrolní funkce delegovány také na sociální pracovníky** (např. R6). V případě obce poskytující bydlení i podporu v bydlení (R2) a obce poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení, využívající přístup Housing, rozlišující osoby s intenzivní a nižší podporou, zajišťující byty v obecním vlastnictví (fond sociálních bytů) a realizující projekt v rámci OPZ (R23), je odbor majetku naopak zapojen nejen do kontroly technického stavu bytu a kontroly placení nákladů spojených s bydlením, ale také do výběru nájemců.

Vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi a poskytující bydlení v obecních bytech (R6) negativně hodnotila **tlak na jejich pracoviště ze strany bytové společnosti**, která je vlastněná obcí a v jejíž radě jsou osoby z vedení obce. Pracovnice by uvítala, kdyby mezi bytovou společností a sociálním odborem zajišťujícím podporu v bydlení fungoval neutrální subjekt jakožto prostředník, který by mohl mít i rozhodovací roli. Příkladem byl konflikt, kdy bytová společnost vyhodnotila situaci jako zásadní porušování nájemních vztahů a bez ohledu na názor sociálních pracovníků, kteří situaci prošetřili a neshledali ji výrazným rizikem, nájemci neprodloužilo nájemní smlouvu.

Co se týče bytů v soukromém vlastnictví, správu v případě dotázaných poskytovatelů realizuje sám **majitel nebo pověřený pracovník poskytovatele podpory v bydlení** (bytový specialista, koordinátor projektu, pracovník pro správu plateb apod.). V případě poskytovatele z řad obcí uplatňujícího přístup Housing Led, zaměřujícího se na širší cílovou skupinu a poskytujícího bydlení s podporou v bytech v soukromém vlastnictví (R12) je **kontrola spotřeby elektrické energie, teplé vody a plynu a úhrady plateb** (jedná se o kontrolu plateb jak ze strany nájemců, tak ze strany ÚP ČR), ale také **stavu bytu** pravidelnou náplní činnosti **koordinátora projektu**. Jiní poskytovatelé však zastávají v oblasti kontroly spotřeby domácnosti pouze podpůrnou roli, což je vnímáno zároveň jako nástroj k rozvoji samostatnosti **v rámci nácviku kompetencí spojených s bydlením**. Kontrolu zde

provádí především **samotný nájemce**. Intenzivnější podpora je pak zajišťována pouze v případě, že ji nájemce potřebuje.

Důležitým momentem v poskytování bydlení s podporou je **ukončování nájmu**. Pracovníci organizace poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) získávají informaci o výpovědi z nájmu ze strany vlastníka bytu od vedení organizace, které informuje bytová specialista. Výpověď z nájmu pak klientovi sdělují buď bytová specialista, nebo přímo vedení organizace. Vedení zde zastává roli „hranice“ – identifikuje problémy a určuje, kdy je potřeba situaci řešit.

Vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí, který poskytuje bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6), pak popsala **neuspokojivé řešení problémů ze strany majetkového odboru** s následným vystěhováním nájemce: „*No, ono se to v tom odrazí, jestliže oni včas nezaplatí, oni jsou na ně nepříjemný, nemají to profesionální vystupování, berou je prostě - jako, já nechci to vůbec pojmenovávat - tak ten klient se zablokuje a v podstatě teďka se nám jeden klient soudí se správcem kvůli vystěhování. A to byl klient, který doplatil většinu svých dluhů ke konci roku a zůstaly tam dluhy na úrocích 2 000 Kč a bohužel teda kvůli těm dvou tisícům mu nebyla prodloužena nájemní smlouva, takže na prosinec už nedostal příspěvek na bydlení a tím nebyla prodloužena nájemní smlouva. Takže klient jde z bytu kvůli dvou tisícům, který v podstatě jako nic neřeší, ale oni se takhle rozhodli a ten klient od té doby samozřejmě neplatí, takže tam roste dluh a řeší se soudní vystěhování.*“

Nastavení spolupráce na včasném řešení problémů spojených s užíváním bytu

Hlavním problémem spojeným s užíváním bytu je **neplacení nájemného**. Někteří poskytovatelé proto jako prevenci rozvinuli systém včasného zachytu, kdy je poskytovatel podpory dohodnut s vlastníkem, resp. správcem bytu na poskytování informací o neplacení nájemného. Sociální pracovník má následně možnost situaci řešit s klientem a zjišťovat příčinu a tím předcházet ztrátě bydlení. Vedoucí služby pracující pro neziskovou organizaci poskytující podporu v bydlení široké CS a využívající přístup Housing First a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R18) popisuje situaci **informování o dluhu nájemce ze strany nájemní agentury**: v případě dluhu kontaktuje nájemní agentura pracovníky organizace, kteří s klientem pracují; ti následně zjistí důvody vzniku dluhu a informují zpětně agenturu. Role pracovníků je klíčová, neboť usnadňují domluvu a zajišťují lepší komunikaci mezi agenturou a klientem.

Vedoucí oddělení podpory bydlení v rámci odboru sociálních věcí při obci zajišťující **bydlení v obecních bytech** (R9) poukázala na zlepšení praxe ohledně informování o neplacení nájemného. V minulosti byl hlavním problémem **nedostatek předstihu** při komunikaci **mezi sociálním odborem a správou nemovitostí** ohledně situací nájemců, což komplikovalo proces schvalování prodloužení nájmu. Byla však zavedena praxe, kdy je správce plateb propojen jak se správou nemovitostí, tak se sociálním odborem, což zlepšilo **včasné získávání informací**. Tento přístup umožňuje, aby se o problémech, jako je neplacení nájemného nebo potřeba stanoviska o spolupráci nájemců, diskutovalo dříve a efektivněji. Změny zahrnují také zajištění více času na reakci před klíčovými rozhodnutími, jako je např. schůze bytové komise, která nyní předchází rozhodování rady města. Tato úprava poskytuje **manévrovací prostor** a umožňuje lepší přípravu pro další kroky. Pracovníci sociálního odboru nyní aktivně komunikují s nájemci o jejich situaci a případných komplikacích, snaží se najít řešení a poskytují bytové komisi stručné zprávy, které respektují důstojnost klientů a které zbytečně nezveřejňují osobní informace, které nejsou potřeba. Tato praxe umožňuje členům komise lépe pochopit situaci nájemců a efektivněji rozhodovat o dalších krocích.

Podle vedoucí přímé podpory a metodičky pracující v organizaci poskytující podporu v bydlení osobám s duševním onemocněním a závislostmi, uplatňující přístup Housing First, zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R24) přispívá k včasnému zachytu dluhů na nájemném **zapojení pracovnice na správu plateb do podpůrného týmu**:

- Každý klient má **vlastní nájemní smlouvu**, potvrzení o zaplacení nájemného přináší do kanceláře organizace. **Komunikaci s vlastníky bytů zajišťuje pracovnice pro správu plateb**, která kontroluje zaplacení nájemného. V případě vzniku dluhu pracovnice informuje klienta a sociálního pracovníka, kteří následně hledají způsoby, jak dluh uhradit.

V případě organizace poskytující podporu v bydlení osobám s potřebou komplexní podpory, uplatňující přístup Housing First a zajišťující **byty v soukromém vlastnictví** (R28) pomáhá tým sociálních pracovníků akčně a plošně řešit dluh, který nahlásí majitel. Postupují následovně:

- Majitelé podepisují s organizací garanční smlouvu a s klientem nájemní smlouvu, která je důležitá pro posílení klientovy zodpovědnosti. **Majitelé** jsou vyzváni, aby sledovali platby nájemného a okamžitě informovali organizaci v případě nesrovnalostí. Pokud dojde k neplacení nebo podplacení nájemného, **tým sociálních pracovníků** spolupracuje s klientem na vyřešení situace a doplacení dlužné částky. Organizace informuje majitele o důvodech platebních problémů a průběhu jejich řešení, aby zajistila transparentnost a důvěru.

V případě organizace poskytující podporu v bydlení osobám po výkonu trestu (R1) placení nájemného **kontroluje přímo klíčový pracovník**, a to jednou za měsíc: „*Ptáme se, jestli platí, kontrolujeme, já si to zapisuji, kdy jsme platili, kolik jsme platili, případně jdeme na tu správní firmu a zjišťujeme, jaký je tam dluh, jestli tam je dluh, kolik je potřeba doplatit, jaké z toho plynou následky.*“ V neziskové organizaci využívající přístup Housing First a poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi, a zajišťující byty v soukromém vlastnictví (R5), předpokládali, že majitelé bytů budou včasné placení nájemného kontrolovat. To však takto nečinili, a proto kontrolní funkci převzali **pracovníci týmu**.

Další konfliktní oblastí je **hrazení nákladů na zařízení v důsledku jeho poškození**. Podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí, který poskytuje bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi, a to v obecních bytech (R6), mají správci bytů často tendenci přenášet zodpovědnost za stav bytu na klienta. Správci přitom mají silnou vyjednávací pozici a jsou schopni si zajistit odborné nebo stavební posudky dokládající zavinění na straně klienta. To v jednom případě vedlo např. k tomu, že se klient z obavy ze ztráty bytu a vystěhování bál upozornit na problém, který však nezavinil a který dokonce mohl ohrožovat jeho zdraví.

Poskytovatelé hledají **strategie, jak dluhy, které vznikly v důsledku neuhrazení nájemného nebo poškozením vybavení, řešit**. V případě soukromých vlastníků lze tyto problémy řešit **poskytováním garancí**, které zavádí i nový zákon o podpoře bydlení. Za tímto účelem někteří poskytovatelé zřizují garanční nebo krizové fondy. Tento způsob nebyl v případě obcí využitelný, neboť **obec si sama sobě nemohla poskytovat garance**. Určitou cestou je darovat finanční prostředky nadaci a z nich pak prostřednictvím daru uhradit dluh na nájemném (R6).

Někdy může dojít také k tomu, že nájemci odmítnou spolupracovat s asistencí bydlení, což představuje problém zvláště v případě **poskytovatelů vyžadujících závazek klienta ke spolupráci**. V případě poskytovatele z řad obcí poskytujícího bydlení s podporou i podporu v bydlení především osamoceným osobám s dětmi, uplatňující přístup Housing Led a zajišťující bydlení v obecním vlastnictví (R25) v takové situaci zasahuje kontaktní místo a eventuálně **domovní a bytová správa**. Tyto orgány mají právo provádět kontroly bytu, ověřit celkový stav bytu nebo prověřit, zda v bytě nežije více osob nebo osoby, které nemají oprávnění byt využívat.

4.3 POSKYTOVÁNÍ PODPORY V BYDLENÍ

Následující kapitola se zaměřuje na poskytování podpory v bydlení, resp. asistence. Na základě rešerše a rozhovorů s pracovníky poskytujícími podporu byly vymezeny následující etapy:

- podpora před vstupem do bydlení;

- podpora při zabydlování;
- podpora v průběhu bydlení;
- ukončování podpory v bydlení.

Jednotlivé etapy jsou v následujících kapitolách blíže popsány z hlediska zkušenosti a praxe dotázaných pracovníků. Nejprve však bude zaměřeno na průřezové téma a tím je **spolupráce s nájemci**.

4.3.1 SPOLUPRÁCE S NÁJEMCI

Poskytování podpory v bydlení je velmi individuální záležitostí a odvíjí se od potřeb klienta. Poskytování služby se pak u dotázaných poskytovatelů liší podle toho, zda jsou nájemci **zavázáni ke spolupráci s podporující organizací či obcí**, jak tomu bývá u poskytovatelů realizujících službu prostřednictvím projektu v rámci OPZ. Nájemci by pak měli spolupracovat se **sociální službou nebo sociálním pracovníkem sociálního odboru**. Např. v případě organizace poskytující podporu v bydlení široké CS a osobám s potřebou komplexní podpory také v obecních bytech, uplatňující přístup Housing First, realizující projekt v rámci OPZ ve spolupráci s obcí (R40), pak klienti mají možnost si mezi těmito dvěma možnostmi vybrat, což podle pracovnice dané organizace **snižuje bariéry na vstupu do bydlení**. Je tomu tak zvláště u osob, které jsou vůči spolupráci s úřadem uzavřené, klienti totiž často vnímají neziskové organizace otevřeněji a s menšími obavami než sociální pracovníky úřadu. Tento přístup také podle dané respondentky poskytuje širší možnosti a nástroje práce.

Intenzita poskytování služby

Intenzita poskytování služby se odvíjí od situace a potřeb klienta, přičemž v **počátečním období** je podle dotázaných pracovníků potřeba ve **větší intenzitě**. V daném období je třeba řešit mnoho věcí současně, což je **pro pracovníky vyčerpávající** a zároveň to **zvyšuje stres zabydlovaných osob**. Podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec uplatňující přístup Housing First a poskytující podporu nejohroženějším kategoriím osob bez bytu (R13) je v této fázi třeba, aby byla práce sociálních pracovníků intenzivní a sociální pracovníci měli kapacitu na poskytování péče domácnosti: *„V úvodní fázi zabydlování je důležitá intenzivní spolupráce s domácností, protože tam nově nabíhají platby nájemného, platby za energie, je tam potřeba přihlásit tohle a tamto. Je potřeba, aby si to všechno sedlo.“*

Podle vedoucí pracovnice v oblasti poradenství, pracující v neziskové organizaci poskytující bydlení pro osoby po výkonu trestu (R4) s klienty komunikují zpočátku **téměř denně**. Vysoká frekvence schůzek je klíčová pro zabezpečení potřebné podpory a stabilizaci klienta v novém prostředí. V počátečních fázích spolupráce, kdy je klient nově zabydlený, je podle vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) důležité být také častěji **fyzicky přítomní**, obvykle jednou až dvakrát týdně.

Po dvou letech bydlení, kdy je **klient již více zabydlený a samostatný**, se intenzita poskytování služby snižuje. Komunikace s klientem se poté často odehrává **telefonicky** nebo **elektronicky** a v **případě potřeby** také fyzicky. Interakce se přizpůsobují individuálním potřebám a preferencím klientů a mohou mít podobu krátké telefonické konverzace o aktuálních potřebách a plánech (zabydlení a zkušenosti nájemci) nebo delšího setkání v bytě, kavárně, kině nebo na úřadě.

Individuální nastavení komunikace popisuje vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First a poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory (R7) příklad klientky s duševním onemocněním: *„Tak to zkusíme různými kanály. Nebo necháváme zprávy a ať se ozve, až se bude na to cítit, když prostě není dostupná, úplně na ni nečekáme před domem, abychom ji odchytili, abychom zase nebyly invazivní tam kde třeba chce mít ten prostor jakoby pro sebe.“* Podle dané pracovnice se osvědčilo nastavení **komunikace podle individuálních potřeb domácnosti nebo klienta**: někdy je vhodnější návštěva

v domácnosti, někdy v kanceláři. Kancelář mají přitom útulně zařízenou, aby se tam klienti cítili dobře a byla navozena příjemná atmosféra: gauče, na kterých se dobře sedí, sladkosti, čaj, káva, kterou si mohou klienti nabídnout. Klíčová pracovníce pro bydlení z NNO poskytující podporu v bydlení osobám po výkonu trestu (R1) uvedla, že jsou klienti, kterým se „v životě pořád něco děje“, a sociální pracovník by pak v takovém případě měl být v komunikaci flexibilní a být připraven na komunikaci na denní bázi.

Intenzita poskytování podpory se podle poskytovatele uplatňujícího přístup Housing First a poskytujícího podporu nejohroženější kategorii osob bez bytu (R13) liší v závislosti na **specifických potřebách** jednotlivých domácností a je průběžně vyhodnocována:

- **Intenzivní podpora pro domácnosti s vysokými potřebami:** Některé domácnosti vyžadují mnohem intenzivnější podporu, včetně několika návštěv týdně nebo dokonce dle okamžitých potřeb.
- **Vyšší intenzita podpory pro nově zabydlené:** Pro domácnosti, které jsou nově zabydlovány a jsou v hlavní aktivitě projektu, je potřeba větší míra podpory. Pro tyto domácnosti jsou stanovena minimálně dvě setkání měsíčně.
- **Střední intenzita podpory pro stabilizované domácnosti:** U domácností, které se rychle stabilizují včetně zaměstnání, podpora zahrnuje jednu osobní návštěvu a jeden telefonický kontakt měsíčně.
- **Dlouhodobá nebo trvalá podpora pro některé domácnosti:** V rámci projektu existují i domácnosti, které vyžadují dlouhodobou podporu. U těchto domácností se předpokládá, že ukončení podpory by mohlo vést k problémům s udržení bydlení, a proto jsou tyto domácnosti navázány na síť sociálních služeb pro další podporu.
- **Ukončení podpory:** Když domácnost dosáhne stabilizace a vyřeší klíčová témata svého individuálního plánu, podpora je ukončena. Nájemní smlouva pokračuje standardně.

Podporu v různé intenzitě je přitom možné žádat i opakovaně např. při výskytu nové potřeby domácnosti.

Vedoucí podpory samostatného bydlení z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s mentálním postižením (R30) poukazuje na to, že podpora může zůstat **kontinuální** (např. péče o děti vyžaduje s jejich růstem stále nové kompetence), může se **zvýšit** (např. onemocnění spojená se stárnutím, získání určitých kompetencí vedoucích k větší aktivitě osoby a tím dále ke zvýšení péče v dalších oblastech), může se **snižovat** (získání větší samostatnosti v úkonech), a může být také **dočasně přerušena**.

Podle vedoucí přímé podpory z organizace poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) je cílem naučit klienty **fungovat samostatně** a postupně jim vracet kompetence, aby si dokázali vybudovat vlastní sociální síť a samostatně řešit své záležitosti. Přestože v prvních fázích může být potřeba intenzivnější podpory, časem klienti získávají dovednosti a znalosti potřebné k samostatnému bydlení.

Vedoucí oddělení podporovaného bydlení při Odboru sociálních věcí na MÚ (R9) pak zdůraznila nutnost najít správnou míru podpory tak, aby nedocházelo k **zbytečnému přebírání kontroly** nad klientem, který je schopen samostatného jednání.

Způsoby komunikace

Pro komunikaci s nájemci využívají pracovníci následující způsoby:

- osobní schůzky,
- telefonické hovory,
- chatová komunikace prostřednictvím Messengeru (R7) nebo WhatsAppu (R4, R1, R2);
- posílání dokumentů prostřednictvím WhatsAppu (R3).

Podle vedoucí týmu přímé podpory, pracující v neziskové organizaci poskytující bydlení pro osoby bez domova mající komplexní potřeby podpory (R7), je potřeba již na počátku spolupráce **zajistit více kontaktů**

(telefonní čísla na blízké osoby, případně e-mail či Facebook), a to zvláště v případě, že lze předpokládat delší období bez pravidelného kontaktu. Zde může být problém absence telefonního přístroje, prostřednictvím kterého by mohli nájemci komunikovat. V této organizaci proto zakoupili levné tlačítkové telefony, u nichž je větší pravděpodobnost, že je klienti nebudou mít potřebu směnit a získat finanční prostředky.

Vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) využívá WhatsApp pro zasílání dokumentů, díky čemuž je **není nutné tisknout a fyzicky dokládat**.

Ačkoli klienti často disponují chytrým telefonem, podle vedoucí týmu přímé podpory (R7) a vedoucí služby (R18) **chybí mnohým klientům kompetence k používání e-mailu** (problematické je spravování schránky, hesel a práce s účtem). Osvědčilo se proto využívání Messengeru, kde mají klienti často již existující profil. Při plánování komunikace je nutné počítat s **kolísavou dostupností internetu**, např. při vyřizování záležitostí v obchodních centrech.

Vedoucí přímé podpory (R3) zdůrazňuje nutnost osobního kontaktu, který je nezastupitelný pro posouzení skutečného stavu klienta. Čistota bytu, zásoby potravin a celkové fungování domácnosti slouží jako indikátory psychického a fyzického stavu. Nepřístupnost bytu nebo vyhýbání se schůzkám je považováno za varovný signál vyžadující intenzivnější zásah, včetně neohlášených návštěv.

Navázání podpůrného vztahu s nájemcem

Při poskytování podpory v bydlení je podle pracovníků (R6, R7) klíčové **navázání vztahu s klientem**. **Vztah založený na důvěře** je podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) důležitý např. při motivování k finančnímu plánování nebo v **oblasti vztahů**: „(...) i ty partnerský vztahy, je to něco jejich, hrozně dlouho, trvá, než se naváže nějaký pracovní důvěrnější vztah, kdy jsou ochotní pustit nás tam blíž, protože ze začátku se řeší opravdu hlavně jenom to bydlení, aby byly zadávány, aby byly vybaveny, aby měli všude všechno nahlášený, takže tohle to se tam takhle jede a až po delší době nás někdo pustí jakoby blíž k sobě.“

Vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) poukazuje na **obecnou nedůvěru klientů**, která se podle dané pracovnice projevuje uváděním druhých v omyl a která může přetrvávat dlouhodobě: „I přesto, že s nimi spolupracujeme třeba dva roky, tak lžou, oni ví, že nemusí, ale jsou tak jakoby navyklí všem lhát, všechno odsouhlasit, všechno potvrdit, takže je to těžký se tam dostat do toho soukromí a pomoci. No, tady vidím já hlavně ten problém, proto se to finanční plánování, to partnerství, tohle to všechno moc neřeší nebo nechtějí to.“ Podle vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First, poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory (R7) mají některé osoby v bytové nouzi **nedůvěru vůči úředníkům**, kdy zde funguje stereotypní negativní očekávání, že úředník vykonává kontrolní funkci a není dostatečně podpůrný.

V rámci budování vztahu s klientem považuje (R3) za zásadní **autenticitu, otevřenost a osobní přítomnost**. Osobní setkání umožňují hlubší emoční navázání, které nelze nahradit telefonickou komunikací. Sdílení přiměřené míry vlastních zkušeností přispívá k upevnění důvěry. Pracovnice přímé podpory z organizace zaměřené na romské rodiny (R8) uvádí, že **pravidelný osobní kontakt** (alespoň jednou týdně) je klíčem k navázání stabilního vztahu. Důraz je kladen na **bezpodmínečnou podporu, respekt k autonomii klienta** a zaměření na **jeho aktuální potřeby**, nikoli na předem připravené agendy.

Vedoucí služby z organizace pracující podle Housing First (R18) hodnotí jako výhodu, že vztah mezi pracovníky a klienty je převážně **neformální**, což snižuje odpor klientů vůči formálním strukturám (dotazníky, pevně vymezený terapeutický čas apod.). V intenzivní sociální práci je důležitým tématem **nastavení osobních hranic**. Řešením může být zapojení více pracovníků namísto jednoho, aby se snížilo riziko výlučného navázání klienta na jedinou osobu. Podle klíčového pracovníka z obce (R32) musí být hranice **flexibilní**, aby bylo možné

vyvažovat blízký vztah a profesionalitu. Přílišná rigidita by mohla klienta „odstříhnout“ od podpory a ohrožit udržení bydlení. Poskytovatel podpory musí být připraven na každodenní interakci a pružné přizpůsobování se potřebám klienta, i když je to náročné, protože je to nezbytné pro udržení bydlení.

Někteří pracovníci zvyšovali svoje kompetence výcvikem v **motivačních rozhovorech**, které zohledňují respektující přístup. Vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytujícího bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) připouští, že dříve byli zvyklí klientovi „*naservírovat všechno, co mají dělat, co by bylo nejlepší, jak to dělat*“, a popisuje změnu komunikace s klientem po absolvování výcviku: „*Jak vlastně máme změnit i my ten postoj, že ne teda, že máme se tam prostě průběžně zastavit u toho klienta, zeptat se znovu, jestli by od nás potřebovala nějakou podporu, i když vnímáme, že tam prostě je obrovský tlak z té bytové společnosti, protože tam hrozí vystěhování soudní, takže neukončovat tu podporu v případě, že ten byt propadne, ale zkusit znovu navázat ten vztah.*“ Kolegyně dané pracovnice doplňuje: „*Smyslem sociální práce je, že my bysme měli toho klienta respektovat, respektovat jeho rozhodnutí, a hlavně ho nehodnotit, ale ukazovat mu třeba, jakými cestami může jít, jaké má možnosti, jaké jsou řešení a konečný rozhodnutí je vlastně na něm.*“

Garantka programů ve věznicích pracující pro neziskovou organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu, uplatňující přístup Housing First (R4) pak poukazuje na to, že komunikace je vlastně ten jediný nástroj, který mají k dispozici: „*A vlastně my nemáme moc jiný nástroj než s těma lidma pořád prostě mluvit, vysvětlovat, stavět na nějakých pozitivních věcech, které se daří.*“

Podle pracovníků využívajících motivační rozhovory má tento přístup pro udržení bydlení následující přínosy:

- klient si sám pojmenovává své potřeby i kroky, které je třeba učinit, a proto vnímá změnu jako vlastní rozhodnutí, za které může převzít odpovědnost;
- přístup posiluje kompetence klienta a podporuje jeho schopnost vést vlastní život;
- pozitivní výsledky si klient může přičíst své vlastní aktivitě, což dále zvyšuje jeho vnitřní motivaci.

Podle vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) je **tlak na klienta neefektivní**. Pracovníci neprosazují změny silou ani „za každou cenu“. Mohou klientovi opakovaně připomínat dostupné možnosti a vést s ním o nich rozhovor, ale konečné rozhodnutí musí vždy učinit sám klient. Motivační proces nelze urychlit – pracovníci bývají často o několik kroků napřed, ale musí se umět vrátit zpět a postupovat tempem klienta. Jinak hrozí, že klient pocítí selhání a ztratí důvěru.

Současně je podle vedoucí přímé podpory důležité zachovat **toleranci a porozumění situaci klienta**, aniž by byla opomíjena potenciální rizika jeho chování. Podpora tak spočívá v kombinaci porozumění a hledání alternativních řešení, na kterých se pracuje dlouhodobě. Jak uvádí daná pracovník, jde o „maraton, nikoli sprint“ – případné neúspěchy nejsou chybou pracovníků, ale přirozenou součástí procesu.

Faktory, které podle dotázaných pracovníků vedou k **vytvoření důvěrného vztahu**:

- rozdělení rolí pracovníků (podpůrná X kontrolní),
- znalost ze strany klientů díky dlouhodobému působení,
- respektující přístup,
- transparentnost,
- role sociálního pracovníka stojícího mimo úřad,
- prostředí, které vzbuzuje důvěru a pocit bezpečí.

Podle garantky programů ve věznicích pracující pro neziskovou organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a uplatňující přístup Housing First (R4) je pak potřeba také vnímat **vliv**

genderu na ochotu klientů řešit určitá témata, což pak má dále vliv na rozdělení kompetencí poradců. Problém daná pracovnice nastiňuje v případě témat týkajících se **mateřství**: „Potom je to hodně na tom, jak je třeba navázaný ten vztah, protože pak jsou takové ty věci, co jsou mezi, a tam je otázka, s kým to ten klient nebo klientka chce řešit. Že třeba mám zabydlenou klientku s malým dítětem, to má klíčového pracovníka muže a odbornou poradkyni ženu. A říkala jsem, ať se hlavně s ní domluví, s kým bude ona řešit věci vztahující se k tomu dítěti, aby si jeden z nich nemyslel, že to řeší ten druhý a ona se tak jako přirozeně spíš obrací na tu ženu a řeší spolu školku, nemoc dítěte atd.“ Mezi další témata, kde mohou ženy preferovat v roli poradců ženy, jsou **partnerské vztahy**. To je podle garantky programů ve věznicích pracujících pro neziskovou organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a uplatňující přístup Housing First (R4) častější zvláště u žen, které se v minulosti staly oběťmi sexuálních násilných činů nebo byly zapojené v sexuálním byznysu. Důvěru a porozumění pomáhá zapojování **peer pracovníků a mentorů s vlastní zkušeností s výkonem trestu** (R7).

Případové konference

Vedoucí odboru sociálních věcí při obci poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení především osamělým osobám s dětmi (R25) popsala, že při kumulaci problémů nebo objevení závažnějších komplikací je svolávána **případová konference**. Účastní se jí pracovníci kontaktního místa, pracovníci asistence v bydlení, rodina a případně také další zapojené služby.

Cílem konference je **zmapovat aktuální situaci, určit hlavní příčiny problémů a nastavit společný plán dalšího postupu**. Nájemci jsou zároveň jasně informováni o případných rizicích, včetně možnosti ztráty bytu, pokud by situace zůstala neřešená. V případě, že se problémy podaří stabilizovat, domácnost může v městském bydlení pokračovat za standardních podmínek a hradí běžné nájemné.

Postupy při nehrazení nákladů na bydlení

Součástí podpory v bydlení je v případě některých poskytovatelů také kontrola placení nájemného. Tuto praxi mají poskytovatelé podpory nastavenou různými způsoby (viz dále kapitola *Zajištění záležitostí spojených s bytem*). V neziskové organizaci uplatňující přístup Housing First, poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory a realizující projekt v rámci OPZ (R7) **postupují při neplacení nájemného podle standardizované metodiky**, kterou vypracovali pracovníci ze sociálně realitní agentury. Tento postup se skládá z několika kroků:

- a) Zjištění příčin nezaplacení nájemného za jeden měsíc:** Jakmile dojde k vynechání platby nájemného, tým přímé podpory začne zjišťovat příčiny této situace. Cílem je pochopit, proč výpadek nastal, zda existují finanční obtíže, nebo jiné problémy vedoucí k neplacení. Klient je vyzván, aby požádal o příslušné sociální dávky, které by mohly situaci usnadnit.
- b) Urgence při nezaplacení nájemného za druhý měsíc:** Při absenci platby za druhý měsíc začíná být situace urgentnější. Tým přímé podpory pokračuje v intervencích a práci na nápravě, což zahrnuje další komunikaci s klientem, poradenství a podporu při stabilizaci jeho finanční situace.
- c) Informování klienta o riziku při nezaplacení nájemného za třetí měsíc:** Klient je soustavně informován o tom, že nezaplacení nájemného za tři po sobě jdoucí měsíce představuje závažné porušení nájemní smlouvy podle občanského zákoníku a může vést k ukončení smlouvy. Tato informace je klíčová pro pochopení vážnosti situace a potřeby rychle najít řešení.

4.3.2 PODPORA PŘED VSTUPEM DO BYDLENÍ

Práce s klienty se pak liší podle cílové skupiny. Dotázaní pracovníci popsali svoji praxi týkající se následujících cílových skupin:

- osoby opouštějící výkon trestu,
- osoby opouštějící azylový dům,
- mladí lidé v institucionální péči nebo pěstounských rodinách.

Spolupráce s osobami opouštějícími výkon trestu

Pracovníci neziskové organizace poskytující bydlení pro osoby po výkonu trestu (R1, R4) **navštěvují potenciální nájemce již v době, kdy jsou ve výkonu trestu**. Je tak možné získat informace o jejich potřebách, což umožňuje vypracovat individuální plán odborným pracovníkem. Ten dále připravuje klienty také na příchod do bytu tím, že jim poskytuje fotografie daného bytu a také mapu, aby se lépe zorientovali.

Pracovníci se však setkávají s tím, že věznice jsou přeplněné a **není čas na individuální práci s klientem a na uvědomování si rizik**, např. dopadů zneužívání návykových látek. Pracovat tímto způsobem by však bylo potřeba ještě ve výkonu trestu.

Pracovníci poskytují pomoc také při samotném propouštění, kdy mohou zajistit např. dopravu. První návštěva bytu je pak realizována s pracovníkem poskytujícím podporu v bydlení. Právě **návaznost ukončení výkonu trestu a následného bydlení** je podle klíčové pracovnice pro bydlení z organizace poskytující podporu v bydlení osobám po výkonu trestu (R1) zásadní pro udržení těchto osob v plnohodnotném bydlení.

Spolupráce s osobami z azylových domů

Komunikace s pracovníky azylových domů přináší podle vedoucí oddělení podpory bydlení při odboru sociálních věcí při obci zajišťující bydlení v obecních bytech (R9) značné výhody v procesu reintegrace do běžného života. Pracovníci azylových domů mají často **hlubší znalosti o klientech**, což jim umožňuje **efektivněji řešit specifické potřeby během přechodu**, jako jsou mimořádné finanční výpomoci, zajištění nábytku, nebo koordinace s úřady ohledně změn v nákladech na bydlení. Vzhledem k tomu, že pracovníci azylových domů mají s klienty dlouhodobé a důvěrné vztahy, mohou **lépe předávat relevantní informace** novým poskytovatelům podpory a usnadnit adaptaci klienta. Pracovníci také organizují trojstranné schůzky.

Trojstranné schůzky

Jedná se o setkání pracovníků azylových domů, pracovníků poskytujících podporu a klientů. Schůzky jsou důležité pro koordinaci a plánování dalších kroků, zahrnují i upozornění na potřeby klienta založené na předchozích zkušenostech. Tato praxe nejen zvyšuje efektivitu pomoci, ale také posiluje pocit zabezpečení a důvěry u klientů, kteří vidí, že mají zajištěnou péči a že různé služby spolupracují na jejich podpoře.

Spolupráce s mladými lidmi v institucionální péči nebo pěstounských rodinách

Vedoucí programu podpory v bydlení z organizace poskytující podporu v bydlení osobám do 35 let, které prošly nějakou formou náhradní rodinné výchovy (ústavní výchova, pěstounská péče), zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R37) popisuje práci s mladými lidmi, která začíná optimálně **již od jejich 15 let** a která

je zaměřena na **budování dlouhodobých a důvěryhodných vztahů**. Tento proces zahrnuje různé aktivity a podporu. Vedle individuálního provázení, realizuje organizace také víkendové pobyty.

Víkendové pobyty

Víkendové pobyty jsou navrženy jako socioterapeutické a rozvojové skupiny pro mladé lidi, které se konají sedmkrát do roka. Tyto skupiny jsou uzavřené, což znamená, že se účastní stále stejná skupina mladých lidí, což napomáhá budování důvěry a kontinuity ve vztazích. Víkendové pobyty jsou vedeny týmem terapeutů a lektorů, který je složen ze žen a mužů, aby bylo zajištěno různorodé a vyvážené prostředí. Program těchto pobytů je strukturován s určitými pravidly, která přispívají k bezpečnému a podporujícímu prostředí pro všechny účastníky. Hlavním cílem těchto víkendových skupin je umožnit mladým lidem růst a získávat zkušenosti v různých oblastech. Přestože součástí programu je i edukace, mnohem větší důraz je kladen na praktické učení ve vztazích. Mladí lidé se zde učí navazovat kontakty, řešit konflikty a obecně žít ve vztazích s ostatními. Tyto dovednosti jsou klíčové pro jejich budoucí samostatný život.

Doprovázející pracovníci mohou také navštěvovat mladé lidi v jejich zařízeních nebo pěstounských rodinách, kde jim poskytují podporu v dosahování běžných cílů, které mají mladí lidé během studia. Pracovníci organizace mají podle dané vedoucí pracovníce (R37) oproti pracovníkům ústavních zařízení výhodu v tom, že nemusí řešit kázeň (kontrolní prvek) a mohou se **soustředit výlučně na podporu**. To je podstatné také vzhledem k tomu, že pro danou cílovou skupinu je charakteristická **nedůvěra k institucím**, často z důvodu předchozích negativních zkušeností. Navázání důvěry je proto komplikované, ale když se to podaří, získají mladí lidé dospělého, kterému mohou věřit a s nímž mohou procházet těžkými obdobími během jejich osamostatňování.

Tento proces někdy neprobíhá plynule, klienti mohou navíc přerušit kontakt a rozhodnout se jednat zcela samostatně bez další spolupráce. Zkušenosti však podle dané vedoucí pracovníce (R37) ukazují, že pokud byl vztah dobře navázán, mladí lidé se často vracejí zpět. Po určité době, obvykle v momentě, kdy čelí prvním dluhům nebo komplikacím, se opět obracejí na pracovníky pro pomoc a podporu, čímž se vrací do služby.

4.3.3 PODPORA PŘI ZABYDLOVÁNÍ

Poskytování podpory v bydlení je velmi náročné zvláště v **počátečních fázích při zabydlování**. Jedná se o etapu, kdy je práce nejintenzivnější a kdy je potřeba řešit mnoho věcí současně, což **zvyšuje stres zabydlovaných osob**. Tato fáze může být podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) náročná zvláště pro osoby přicházející z ubytoven nebo pro ty, které jsou dlouhodobě mimo standardní bydlení. Podle dané pracovníce je potřeba této fázi dávat větší pozornost a poskytnout klientovi větší podporu.

V počátečním období vykonávali dotázaní pracovníci tyto **klíčové činnosti**:

- Podpora při příchodu do bytu, poskytnutí podpory a asistence při zabydlování, pomoc s vybavením bytu podle potřeb klienta.
- Organizace oslav a rituálů k vytvoření pocitu domova.
- Nastavení spolupráce poskytovatele podpory a nájemce.
- Nastavení individuální podpory, navazování sociálních vazeb v novém místě.
- Stabilizace finanční situace, pomoc se zajištěním dostatečných finančních prostředků a dávek, poskytnutí půjčky na pokrytí nákladů na bydlení.

- Doprovod na úřady a pomoc s administrativními záležitostmi.

Bezprostředně před příchodem mohou někteří připravovat podmínky pro integraci klienta do nového prostředí, jako v případě obce poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení pro širokou cílovou skupinu a uplatňující přístup Housing First (R32). Zde se klíčový pracovník předem **obeznámí s okolím a provede prohlídku domu**, aby identifikoval sousedy, kteří jsou sociálně naladěni a otevření novým obyvatelům. Tento pracovník může sousedy informovat o příchodu nové rodiny a vysvětlit, že obec má právo přidělit obecní byt komukoli podle svého uvážení. Tímto způsobem pracovník připravuje sousedy na novou situaci, což pomáhá vytvořit vstřícnější a podpůrnější prostředí pro nové obyvatele.

Někteří poskytovatelé podpory pak před příchodem do bytu organizují **setkání s budoucími sousedy** za účelem nastavení sousedských vztahů. Vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) popisuje případ, kdy byla uskutečněna schůzka s budoucími sousedy ještě před samotným nastěhováním nových obyvatel, a to z důvodu negativního očekávání ze strany sousedů. Během této schůzky byla představena rodina, která se měla do bytu nastěhovat, a byla nastavena specifická opatření a pravidla pro společné soužití. Sousedé se rovněž seznámili se sociálními pracovníky, na které se mohou v případě potřeby obrátit. Tento přístup je uplatňován individuálně, organizace spravuje třicet pět bytů, které se nacházejí v různých lokalitách a každý z nich má své specifické podmínky a kontext. Tato metoda pomáhá předcházet možným konfliktům a usnadňuje integraci nových obyvatel do komunity. Podle jiných poskytovatelů může však seznamování se sousedy a upozorňování na nového nájemce naopak vést ke **stigmatizaci nájemce**.

Koordinátor programu bydlení s podporou pracující pro obec poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení, uplatňující přístup Housing First a zajišťující bydlení především v obecních bytech (R10) pak uvedl, že v rámci přípravy bytu mají nastavený **systém prevence výskytu obtížného hmyzu**. Je tomu tak zvláště u osob, které se stěhují z ubytoven. Výskyt hmyzu v bytě může mít podle daného pracovníka následně negativní vliv na udržení bydlení, protože poškozuje sousedské vztahy.

Podpora při příchodu do bytu

Jednou z klíčových činností v této fázi je **vybavení bytu**. Byty mohou být již částečně vybavené. V opačném případě je potřeba jej vybavit, přičemž může být na klientovi, do jaké míry chce pomoci s vybavením. Vedoucí pracovnice v oblasti poradenství, pracující v neziskové organizaci poskytující bydlení pro osoby po výkonu trestu (R4), např. uvedla, že byt vybaví tím základním (postel, stůl, skříň, květiny), další detaily pak diskutují společně s nájemcem (např. zvláště muži po výkonu trestu zvláštní požadavky na vybavení bytu nemají). V této fázi je také časté využívání **potravinových a nábytkových bank**, které pomáhají se základním vybavením bytu.

Příprava bytu před příchodem nájemce do bytu je důležitá proto, aby se cítil v bytě příjemně a vnímal pocit domova. Právě **navození a udržení si pocitu domova** je podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec poskytující bydlení s podporou a podporu v bydlení, využívající přístup Housing First a zaměřující se na nejohroženější kategorie osob bez bytu (R13), jedním z hlavních předpokladů udržení si bytu. Spokojenost s bytem a vnímání domova podle daného pracovníka představuje jistotu, kterou mnozí klienti v minulosti neměli. Příprava a zařízení bytu pomáhá vytvářet vztah nájemce k bytu a podporuje jeho motivaci si byt udržet. Koordinátor projektu a vedoucí týmu přímé podpory pracující v organizaci poskytující podporu v bydlení osobám s dlouhodobým a závažným duševním onemocněním (R27) popisuje, jak v bytě vytváří podmínky pro to, aby jej mohli nájemci **vnímat jako domov**: „*Taky během toho zabydlování se hodně zajímáme o to, co ty lidi mají rádi, nejenom, jaký mají problémy. V čem jsou dobrý, co mají rádi, jaký jsou jako lidi a snažíme se jim v tom jako víc vstříc, i když víme, že pro to, aby ten člověk se cítil doma, je pro ně jako vlastně důležitější, než aby měl, já nevím, nový židle nebo novej gauč. Nebo jednou jsme kupovali do toho bytu na začátku nějaký velký plechový cedule od Pontiacu, těch amerických aut, protože jsme měli klienta, kterej vlastně,*

byť byl na ulici a někdy neměl co jíst, tak si kupoval takový ten časopis Chromy a plameny a byl to vášnivej milovník amerických aut, takže když jsme ho trochu jako jenom nějak vnímali a v tom rozpočtu investice, několika stovek do velkého plakátu zarámovaného s Cadillacem je vlastně z hlediska těch rozpočtů a nákladů na ty týmy úplně směšná částka.“

Někteří poskytovatelé podpory pak realizují **rituály („oslavy“)**, které mají vzbudit v nájemci pozitivní emoce a ukotvit v něm představu nájemce, který má k dispozici byt a je za něj zodpovědný. Při oslavě se v bytě společně sejdou nájemce a pracovníci týmu poskytujícího podporu. Rituál podporuje prožívání pozitivních emocí spojených se získáním bytu nájemcem a vytváření pouta k novému domovu. Oslavy slouží také k vytvoření podpůrné sítě a ke stanovení způsobů, jak rodinu podporovat v nové životní situaci. Setkání mohou být v bytě, venku nebo v prostorách organizace.

Garantka programů ve věznicích pracující pro neziskovou organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a uplatňující přístup Housing First (R4) tak popisuje jeden z těchto rituálů následovně: *„Snažíme se, aby byl byt připravený na stěhování a aby to předání bytu bylo nějakým způsobem hezké. Takže necháme toho klienta odemknout, je to jeho byt, má tam nějakou uvítací ceduli.“* Jedním z důležitých momentů je podle dané pracovnice **přítomnost více pracovníků týmu při předávání bytu**: *„Snažíme se vždycky, aby u toho předání byli dva lidi, ideálně, aby to byl i třeba ten technický správce bytu nebo ten, kdo tam je, potom ta další osoba, která o ten byt pečuje.“* Přítomnost dalších osob poskytuje nájemci informaci, že **za poskytováním podpory stojí celý tým**.

Tato praxe na jednu stranu může poskytovat nájemci **pocit jistoty**, na druhé straně ale také poskytuje pracovníkům **možnost nastavit osobní hranice mezi pracovníkem a klientem**. Pracovnice dané organizace poskytující podporu osobám po výkonu trestu (R4) mají zkušenost s tím, že někteří muži mohou vnímat vztah k pracovnícím osobněji, i proto, že špatně interpretují situaci, kdy o ně někdo pečuje: *„Oni tomu moc nerozumí, té hranici té profesionality. Najednou se k nim nějaká ženská chová hezky, chodí za nimi do bytu, popřeje jim k narozeninám a pro ně se strašně těžko čte, co to je vlastně za vztah. Tak i proto se snažíme, aby vlastně bylo víc lidí. Aby bylo vidět, že je za tím organizace, ne ten jeden člověk.“*

Při příchodu do bytu jsou pak pracovníky nájemcům sdělovány **důležité informace z hlediska provozu domácnosti**. V organizaci podporující především romské rodiny s dětmi zajišťující bydlení v bytech v soukromém vlastnictví (R11) nájemce provedou bytem a ukazují, jak co funguje: *„(...) aby věděl, co jak kde otevřít, trouba, jak funguje, kde je voda, aby sám si, kdyby se vyply pojistky, jakože ho provedeme i prakticky jako tím bytem. Řekneme mu, že může volat kdykoliv, kdyby cokoliv sedělo. Bavíme se o tom třeba, pokud víme, jací jsou sousedi, pokud je to panelák, tak říkáme, že v paneláku je všechno slyšet.“*

Podle výše citované pracovnice poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu (R4) se osvědčilo **důležité informace týkající se provozu bytu později opět zopakovat**, protože první den představuje pro nového nájemce velkou zátěž. Pracovníci zvažují také detaily: *„Třeba jsme zjistili, že ukazovat mu, kde jsou pojistky, nemá smysl. To si stejně nezapamatuje, takže si to třeba oddělujeme.“* Poskytování informací je proto potřeba uzpůsobit dané situaci a potřebám klienta a poskytovat je postupně tak, aby je mohl vstřebat a využít.

Nastavení spolupráce s nájemcem

V průběhu praxe se některým poskytovatelům podpory osvědčilo spolupráci s nájemci nastavit formálně. Např. v organizaci poskytující podporu v bydlení osobám s potřebou komplexní podpory, uplatňující přístup Housing First, zajišťující byty v soukromém vlastnictví a realizující projekt v rámci OPZ (R28), jsou na počátku jasně **komunikovány závazky klienta** prostřednictvím tzv. dohody o spolupráci:⁸⁸

⁸⁸ Dohody o spolupráci jsou doporučený nástroj v rámci projektů uplatňujících přístup Housing First.

Dohoda o spolupráci

Dohoda obsahuje tři základní závazky nájemce:

- platit nájem,
- být dobrým sousedem,
- spolupracovat s organizací.

Pracovnice organizace poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3), kde se tyto dohody také využívají, vnímá vytváření těchto dohod s klienty jako **základní opěrný bod pro další interakce**.

Tento postup umožňuje pracovníkům připomenout klientům jejich závazky, které byly dohodnuty a následně písemně potvrzeny. Při setkáních mohou pracovníci klienty oslovit s otázkami typu: „*Podívejte se, dohodli jsme se na tomto, toto jste podepsali, souhlasili jste s tím. Proč to nedodržujete, co se vám nyní děje?*“ Dohody se (včetně způsobu a pravidelnosti platby nájemného) detailně zapisují do individuálního plánu. Pracovníci se také ujišťují, zda klient rozumí všem aspektům dohody a je do procesu plně zapojen, což zahrnuje průběžné ověřování jeho zájmu a porozumění diskutovaným tématům.

V organizaci poskytující podporu v bydlení osobám s dlouhodobým a závažným duševním onemocněním a uplatňující přístup Housing First (R27) využívají tzv. **plány bezpečí**, které pomáhají snížit riziko ztráty bydlení.

Plány bezpečí

Pracovníci systematicky spolupracují s klienty na vytváření plánů bezpečí, které mají zabránit ztrátě bydlení v případě hospitalizace nebo zhoršení zdravotního stavu. Tyto plány, někdy nazývané **protikrizové plány**, zahrnují opatření a dohody o zajištění bytu během hospitalizace (např. vyzvednutí pošty, kontrola stavu bytu a další nezbytné úkony). Plány bezpečí obsahují i dohody o krizových situacích pro rychlou a efektivní reakci.

V rámci plánů bezpečí se sepisují písemné dohody, které se postupně doplňují podle potřeb a zkušeností. U některých klientů se jedná o detailní plány, které zahrnují zapojení lékařů a dalších služeb. Pokud např. dojde ke zhoršení zdravotního stavu, může zdravotní sestra nebo lékař posoudit situaci a rozhodnout o potřebě hospitalizace. Pro sousedy jsou stanoveny postupy ke snížení jejich obav a minimalizaci konfliktů.

Další praktické opatření zahrnuje svěření rezervních klíčů od bytu pracovníkům, což usnadňuje pomoc při ztrátě klíčů nebo zhoršení zdravotního stavu. Toto opatření je důležité pro prevenci vzniku finančních problémů (např. v důsledku nutnosti hrazení nákladů na výjezd zámečníka), které by mohly vést ke zpoždění plateb nájemného.

Pracovníci také zajišťují, aby při otevření bytu v krizových situacích bylo vše předem dohodnuto s klientem, což zahrnuje např. přítomnost svědků nebo opatrovníků. Díky těmto systematickým opatřením a dobrým vztahům s klienty je spolupráce dobrovolná a účinná, což minimalizuje riziko ztráty bydlení v případě zdravotní krize.

V organizaci poskytující podporu v bydlení rodinám s dětmi a osobám závislým na návykových látkách v bytech v soukromém vlastnictví (R39) pak využívají **krizové plány**, které slouží jako opora pro klienty v případě neúspěchu v některé z oblastí.

Krizové plány

Poskytovatel s klientem nejprve identifikuje možné problémy spojené se získáním nebo udržením bydlení. Např. zvažují, co dělat, pokud nevyjde jedna z možností bydlení. Pro každý problém poskytovatel připraví záložní plán nebo alternativní řešení. V případě získávání bydlení to znamená, že je v záloze další nabídka dostupného bytu pro případ, že se nepovede získat aktuálně poptávaný byt. To pomáhá klientům cítit se bezpečněji a dodává jim jistotu, že mají další možnosti. Krizové plány nejsou statické; poskytovatel je s klienty pravidelně reviduje a upravuje podle aktuální situace. Plány jsou přizpůsobovány aktuálním podmínkám a možnostem, pokud se okolnosti změní. Součástí krizových plánů je také podpora a motivace klientů – plány klientům připomínají, že mají kolem sebe síť podpory a mohou se na ni spolehnout.

Nastavení poskytování podpory

Při práci s nájemci a jako podpůrný nástroj při poskytování podpory v bydlení pracovníci využívají **individuální plánování**. Individuální plán může být nestrukturovaný nebo strukturovaný a nastavuje se podle individuálních potřeb klienta. V neziskové organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a uplatňující přístup Housing First (R4) používají **písemné individuální plány**, které se vyhodnocují jednou za půl roku. Pracovníci poskytovatele z řad obcí, který poskytuje bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6), pak v rámci individuálního plánu vytyčují **oblasti rozvoje kompetencí nájemce a další potřeby a cíle**, které jsou rovněž hodnoceny jednou za půl roku.

Tito pracovníci (R6) vytvořili vlastní **systém cílů**, který zahrnuje několik klíčových oblastí: **finanční závazky, závazky spojené s bydlením, nefinanční závazky a udržení právního nároku**. Kromě těchto specifických kategorií existuje také široká kategorie nazvaná „kompetence“, která poskytuje flexibilní rámec pro individuální potřeby každého klienta. V této kategorii si klienti mohou plánovat aktivity a cíle, které jsou pro ně v daném období nejvíce aktuální a relevantní. Tento přístup umožňuje efektivně řešit různorodé a dynamicky se měnící potřeby klientů v rámci jejich integrace do společnosti. Plánování tak umožňuje nejen sledování **krátkodobých cílů a úspěchů**, ale také posouzení **celkového směřování a progresu v delším časovém horizontu**, což je klíčové pro efektivní podporu a intervenci.

Podpora je vždy poskytována individuálně podle potřeb domácnosti a v **počátečních fázích při zabydlování** může být její poskytování poměrně **náročné**. Podle vedoucí oddělení sociální pomoci při sociálním odboru obce poskytující bydlení i podporu v bydlení (R2) je důležité se v této fázi zaměřit na poskytování opravdu nezbytných činností, což bývá nejčastěji pomoc s hospodařením domácnosti, zajištění základních životních potřeb, tepla, světla. Podle vedoucí oddělení sociální pomoci při sociálním odboru obce (R2) se pracovníci např. snaží posoudit **účelnost a efektivitu podpory** pro obě strany. Klíčový je také počet subjektů zapojených do pomoci dané domácnosti (např. sociálně aktivizační služba, psychoterapeut). V některých případech se po přidělení bytu ukáže, že hlavním problémem byla absence bydlení a další podpora není potřebná. V takových případech není vytvořen multidisciplinární tým.

Stabilizace finanční situace

Osoby podpořené bydlením jsou často osoby ve **špatné finanční situaci**, tj. bez dostatečných příjmů a bez finanční rezervy. Na počátku je proto často potřeba zajistit **finanční prostředky** na uhrazení prvního nájemného, případně kauce nebo provize. Tyto prostředky jsou zajišťovány především dávkami ze sociálního systému **prostřednictvím ÚP ČR**. Jedná se především o tyto typy dávek:

- pomoc v hmotné nouzi,
- mimořádná okamžitá pomoc,
- příspěvek na živobytí,
- doplatek na bydlení,
- příspěvek na bydlení,
- příspěvek na dítě,
- příspěvek na péči.

Nemožnost zajistit tyto zdroje příjmu v počátečním období považuje koordinátor programu bydlení s podporou pracujících pro obec, která uplatňuje přístup Housing First a zajišťuje bydlení především v obecních bytech (R10), za úplně největší bariéru. **Při zajišťování dávek ze sociálního systému** prostřednictvím ÚP ČR se nájemci setkávají s následujícími problémy (R4, R7):

- složitost procesu získávání dávek, komplikovanost dokládání potřebných dokumentů a informací pro získání dávek;
- nepodpurná komunikace pracovníků ÚP ČR s nájemci;
- zpoždování plateb ze strany ÚP ČR.

Překážku představuje nižší vzdělání a kompetence v dané oblasti a zároveň náročnost procesu získávání dávek. Situaci týkající se **složitosti získávání dávek** popisuje vedoucí týmu přímé podpory z neziskové organizace, která uplatňuje přístup Housing First a poskytuje podporu osobám s potřebou komplexní podpory (R7): „*Většina klientů platí to nájemné z dávek a problém s Úřadem práce je, že je to komplikované to dokládání. Mění se ty výše, než se to ustálí, tak to trvá třeba půl roku, každý měsíc jsou jiné výše prostě těch dávek, musí se tam furt něco dokládat.*“ Situaci daná pracovnice řeší tak, že se snaží zvýšit orientaci klientů ohledně dokládání potřebných dokladů a informací a čerpání dávek. Strategie spočívá v transparentním a systematickém přístupu k práci s klienty, který zahrnuje záznamy o tom, co a kdy bylo požadováno, co bylo nebo nebylo doloženo, včetně specifikace částek za příslušné měsíce. Tento organizovaný přístup má zabránit budoucím komplikacím v administrativě, která je podle dané pracovnice složitá i pro jedince s vyšším vzděláním a bez hendikepu.

Co se týče **komunikace pracovníků ÚP ČR** s nájemci, situaci popsala daná vedoucí (R7) následovně: „Jednání Úřadu práce není vždycky příjemný. Takže je to i nějaká stresová zátěž, nějaká psychologická zátěž, není to úplně důstojný.“ Nepodpurná komunikace ze strany ÚP ČR vede podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracujících pro poskytovatele z řad obcí poskytujících bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) k **neochotě klientů s danou institucí jednat**: „*My se snažíme být velice proklientští, ale máme signalizace, že náš správce se tak nechová a nechová se tak ani Úřad práce. Hmotná nouze. Jo, a s tím jako my prostě jako nedokážeme nic dělat, ale na ty klienty to velice negativně působí a oni pak nechtějí s těmi institucemi jednat.*“

Pracovnice KMB při obci poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení především rodinám s dětmi a seniorům, uplatňující přístup Housing Led a zajišťující bydlení v obecním vlastnictví (R26) pak obecně popsala **strach klientů**, který řeší podporou při vyřizování daných záležitostí. Podle specialistiky pro bydlení pracujících na odboru sociálních věcí při kraji poskytujícího podporu v bydlení široké CS (R21b) pak při komunikaci s ÚP ČR dále pomáhá, že osobu **doprovází sociální pracovník**, který rozumí úřednímu jazyku. Projektová manažerka na

odboru sociálních věcí (R15) by uvítala **aktivnější a intenzivnější zapojení ÚP ČR** ve formě častějších jednání, na kterých by bylo možné diskutovat potíže nájemců.

Více poskytovatelů podpory v bydlení uvádělo **zpoždění plateb ze strany ÚP ČR**, což komplikovalo finanční stabilizaci klientů. Garantka programů ve věznicích pracující pro neziskovou organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a uplatňující přístup Housing First (R4) popsala tuto situaci: „Vzhledem k tomu, že příspěvky na bydlení od ÚP ČR mají zpoždění i několik měsíců (např. klient, který byl zabydlen v září, obdržel státní podporu na pokrytí zářijového nájmu až v prosinci), poskytuje organizace klientům půjčky na pokrytí nájmu. Toto komerční majitelé nemovitostí nejsou obvykle ochotni akceptovat.“ Zpoždění plateb ze strany ÚP ČR komplikuje vztah nájemců s vlastníky bytů. Podle pracovnice přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci (R17) jsou klienti často v nejisté situaci, která může vést ke ztrátě bydlení. Podle dané pracovnice zde má pronájem soukromých bytů naopak výhody. Zatímco magistrátní a městské části bývají přísnější a méně tolerantní, soukromí majitelé často projevují větší pochopení pro situaci nájemců a jsou ochotnější počkat na opožděné platby.

Poskytovatelé z řad neziskových organizací (např. R17, R28) se daný problém snaží řešit prostřednictvím **darů od nadací**, zřizováním **krizových fondů** nebo **půjček z nadačních fondů**. Částka získaná od nadace je však podle pracovnice přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci, která poskytuje podporu romským a ukrajinským rodinám s dětmi a matkám samoživitelkám a zajišťuje byty v soukromém vlastnictví (R17), na zaplacení kaucí a případně nájemného za čtyři měsíce **často nestačí**. Obvykle se podle dané pracovnice schvaluje 30-40 tisíc Kč, ale náklady na pronájem bytu a kauci činí přibližně 60-70 tisíc Kč. To znamená, že je potřeba získat podporu od více nadací, což je pro samoživitelky a rodiny bez úspor velmi obtížné. Podle dané pracovnice byl také zpočátku problém, že ÚP ČR dar od nadace počítal jako příjem a odmítal vyplatit příspěvek na živobytí i doplatek na bydlení. Aktuálně se dar do příjmu klienta již nepočítá.

Poskytovatelé mohou také zřizovat **krizové fondy**, z nichž lze hradit např. vstupní náklady (provize pro realitní agentury za zprostředkování uzavření nájemní smlouvy, kaucí, nájemné za první měsíc). V případě poskytovatele z řad neziskových organizací (R28) může klient požádat o prostředky z krizového fondu na pokrytí nedoplatků na energiích nebo nájemném. Součástí systému podpory dostupného bydlení je v případě poskytovatele z řad krajů (R21) **nadační fond**, z něhož lze na tyto náklady poskytnout nájemci bezúročnou půjčku (pro jednu domácnost je maximální výše půjčky 48 000 Kč). Poskytovatel z řad neziskových organizací poskytující podporu v bydlení rodinám s dětmi a osobám závislým na návykových látkách v bytech v soukromém vlastnictví (R39) pomáhá finanční prostředky na vstupní náklady zajistit **ve spolupráci s krajem**. Při podávání žádosti o byt se zároveň vyplňuje žádost o bezúročnou půjčku, přičemž v průběhu spolupráce je dále nastavován splátkový kalendář.

V **případě příspěvku na bydlení** je podle vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) výhodou, že již není potřeba mít trvalé bydliště, jako tomu bylo dříve. Je nicméně potřeba dodat platnou smlouvu a **evidenční list**,⁸⁹ který bývá podle pracovnice přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci poskytující podporu v bydlení především romským a ukrajinským rodinám s dětmi a matkám samoživitelkám (R17) obtížné od některých vlastníků získat.

Ve velmi rizikové situaci se nacházejí podle dané pracovnice přímé podpory (R17) **osoby přicházející z Ukrajiny**. Ukrajinské rodiny čelí vážným problémům kvůli nedostatečné podpoře ze strany sociálního systému a nemají nárok na nepojistné sociální dávky. Mají nárok na příspěvek na bydlení v rámci humanitární dávky, ale pokud nemají nárok na humanitární dávku, tak nemají nárok ani na ten příspěvek na bydlení, což je staví do obtížné situace, kdy nemohou pokrýt náklady na bydlení. Přestože by měli možnost získat dávku pomoci v hmotné nouzi a mimořádné okamžité pomoci, podle dané pracovnice (R17) žádné osobě, které poskytovala podporu, nebyla žádost schválena.

⁸⁹ Evidenční list obsahuje, kolik osob v bytě bydlí a jednotlivé položky hrazených služeb rozepsané zvlášť.

Ukrajinské rodiny dále **nemohou žádat ani příspěvky od nadačních fondů**, jelikož nejsou trvalými obyvateli ČR, což je podmínka pro získání. Od září 2024 přijdou všichni uprchlíci v ČR, včetně takzvaných zranitelných osob, jako jsou děti, důchodci nebo handicapovaní, o bezplatný pobyt. V současnosti mnohé rodiny, včetně těch s dětmi a staršími nebo invalidními členy, nemají prostředky na zaplacení nájemného a hrozí jim bezdomovectví. V případě osob z Ukrajiny je pak potřeba dále zajistit **prodloužení dočasné ochrany**, ke kterému potřebují doklad o ubytování, který musí podepsat majitel bytu.⁹⁰ Další specifikum této cílové skupiny jsou nastavená očekávání při hledání bytů.

Je dále také potřeba také vhodně načasovat ukončení podpory v této oblasti, ke které je možné přistoupit až ve chvíli, kdy klient tuto agendu zvládá sám. Daná vedoucí přitom opět zdůrazňuje **potřebu podpůrného přístupu**: „Zase je důležitý ale být v tom vždycky s tím klientem, nebýt tam jen jako autorita, ale držet to tak nějak s tím klientem v zájmu toho udržení toho bydlení, oni to ti klienti celkem chápou, že bez těch dávek prostě nebydlí.“

Doprovázení nájemce

Doprovázení nájemce k jednáním spojeným s uzavíráním smluv a podáváním žádostí (např. o mimořádnou peněžitou pomoc) je sociálními pracovníky vnímáno jako jedna z **klíčových činností** pro zachování si bydlení zvláště (ale nejen) v počátku bydlení (např. R14). Klienti jsou doprovázeni např. na ÚP ČR, k lékaři, poskytovateli energií nebo poskytovatelům návazných služeb. Míra zapojení sociálního pracovníka závisí opět na potřebě nájemce. Pracovník KMB při obci využívající přístup Housing Led (R16) uvádí, že největší míra podpory v souvislosti s doprovázením nájemce je u **starších lidí**, kteří se hůře orientují v úředních záležitostech, nebo v případě nájemců se **základním vzděláním**.

4.3.4 PODPORA V PRŮBĚHU BYDLENÍ

Zacílení podpory se v průběhu času proměňuje. Na počátku je podpora často zaměřena primárně na bydlení a základní potřeby. Jak se vztah a důvěra mezi klientem a sociálním pracovníkem prohlubuje, mohou se otevírat také další, více intimní témata. Ty mohou zahrnovat rodinné vztahy, návykové chování nebo domácí násilí. Některá témata však někteří pracovníci vnímali jako obecně důležitá. Např. koordinátor programu sociálního bydlení pracujícího pro poskytovatele z řad obcí uplatňující přístup Housing First (R13) považuje následující oblasti za **tři nejdůležitější oblasti podpory**:

1. **Práce s financemi:** důraz je kladen na zajištění pravidelného hrazení nájemného, což je zásadní pro prodloužování nájemních smluv a zajištění stabilního bydlení. Rozpočtování a správné finanční hospodaření jsou klíčové pro udržení bydlení a předcházení finančním problémům, které by mohly vést k ztrátě domova.
2. **Stabilizace domácnosti v sousedství:** Budování dobrých vztahů se sousedy a zapojení do komunitního života jsou považovány za zásadní pro harmonické soužití a minimalizaci konfliktů, které by mohly vést ke stížnostem nebo dokonce vyústit ve ztrátu bydlení.
3. **Individualizovaná podpora:** Individualizovaná podpora je uzpůsobena specifickým potřebám a problémům dané domácnosti. Tato oblast zahrnuje flexibilní přístupy a řešení, které odpovídají konkrétním výzvám a okolnostem jednotlivých domácností.

Na základě rozhovorů s poskytovateli bydlení byly identifikovány následující **překážky bránící nájemcům udržet bydlení**:

- špatná finanční situace,
- chybějící možnosti zvyšování příjmu,

⁹⁰ Dokladem o ubytování může být: (1) Potvrzení o zajištění ubytování, které musí být opatřeno úředně ověřeným podpisem vlastníka nebo oprávněného uživatele bytu/nemovitosti. (2) Nájemní nebo podnájemní smlouva. Zdroj: *Dočasná ochrana*. Informační portál pro cizince. Praha: MV ČR, ©2024. Online. Dostupné z: <https://frs.gov.cz/docasna-ochrana/>, [cit. 2024-11-22].

- nedostatečné kompetence v následujících oblastech:
 - finanční gramotnost a finanční plánování,
 - rodičovství a péče o dítě,
 - péče o byt,
 - hledání zaměstnání,
- chybějící vybavení bytu,
- kumulace potíží nebo traumat vyžadujících intenzivní podporu,
- nízká motivace ke změně situace,
- nízká motivace ke změně životního stylu,
- zneužívání návykových látek,
- nízká motivace k hledání zaměstnání,
- malá perspektiva na trhu práce (omezené možnosti rekvalifikace, diskriminace na základě etnicity),
- mimořádné nepříznivé situace.

Mezi problémy, které dále poskytovatelé podpory uváděli, patřily skryté problémy, které je obtížné identifikovat, a tak nelze zajistit podporu. Jedná se zvláště o **zneužívání návykových látek**, které mohou nájemci zatajit. Vedoucí služby z organizace poskytující podporu v bydlení široké CS a využívající přístup Housing First, zajišťující byty v soukromém vlastnictví, realizující projekt v rámci OPZ ve spolupráci s obcí (R18), popisuje situaci, kdy lidé přicházejí s různou historií, která ovlivňuje jejich jednání, přičemž pracovníci nemají příliš mnoho nástrojů, jak tyto okolnosti zjistit: *„My, co bylo před tím, nevíme, a to je stále ten problém, protože i ten sociální pracovník to nemusí vědět. Takže to jsou další věci, jaké informace, co bylo předtím, ti pracovníci, co o tom rozhodují, to my nevíme a jestli je to vidět, to je další věc. To je trošku takové nedořešené, ale holt s tím neuděláme nic.“* U žen se pak může jednat o **domácí násilí**, které mají některé ženy tendenci skrývat (R33).

Dotazovaní pracovníci pak uváděli následující **témata podpory**, která vnímali jako důležitá pro udržení si bydlení:

- finanční stabilita,
- kompetence pro bydlení,
- reflexe nájemce,
- motivace k udržení bydlení,
- osamostatnění,
- zasíťování nájemce,
- obnova rozpadlých rodinných vazeb,
- udržování dobrých vztahů se sousedy,
- podpora zdraví,
- placení nájemného,
- exit strategie.

Pracovníci dále poukazovali na specifika poskytování podpory u následujících cílových skupin:

- podpora rodin, samoživitelů a samoživitelek,
- podpora osob s duševním onemocněním,
- podpora mladých lidí v institucionální péči nebo pěstounských rodinách,
- podpora osob dlouhodobě bez přístřeší.

Finanční stabilita

Mezi problémy na straně klientů, s nimiž se pracovníci poskytující podporu v bydlení setkávali, patřila nízká **finanční gramotnost**. Pracovníci tento problém řešili **zvyšováním kompetencí v oblasti finančního plánování**. Finanční plánování je podle vedoucího týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First a poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory (R7) základním předpokladem pro udržení bydlení nájemcem, který předchází zvyšování kompetencí v dalších oblastech.

Podle bývalého vedoucího sociálního odboru a současného zastupitele obce poskytující podporu v bydlení, mající zkušenosti s realizací přístupu Housing First, zajišťující byty v obecním vlastnictví ve spolupráci s organizací poskytující podporu v bydlení (R22) je finanční stabilizace nejsnazší v případě **romských rodin a romských samoživitelů**, kde bývá hlavní bariérou diskriminace na základě etnicity (vstup na trh s byty a vstup na trh práce). Zajištěním bydlení lze začít pracovat na finanční stabilizaci, včetně řešení dluhové situace. Na druhou stranu např. v případě exekucí nemusí být pro rodinu snadné spočítat rodinný rozpočet.

Pro klienty podle vedoucího projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) představuje problém zejména **nedostatečné plánování budoucích finančních závazků**. Příjmy často přicházejí nepravidelně a v různých výších, což ztěžuje sestavení domácího rozpočtu a pravidelné plnění finančních povinností. Překážkou je zde **neochota klientů plánovat své finanční prostředky** nebo obecně **neochota se finanční oblastí zabývat**. To může vést k neefektivnímu nakládání s finančními prostředky a zhoršení finanční situace nájemce. Klienti však mohou být **neochotní změnit životní styl**, a navíc mohou vnímat rozhovor o jejich výdajích (specificky např. o nákupu potravin) jako zásah do soukromí. Nehrazení nájemného může být spojeno v případě romských rodin také s tím, že rodiče před uhrazením nájemného **upřednostní nákup jiných věcí**, kterým chtějí zvýšit kvalitu života svých dětí (může se jednat o hračky nebo věci zvyšující status ve skupině vrstevníků).

Vedoucí projektu bydlení s podporou (R6) dále zmínila **potíže spojené s formou úhrady nákladů**. Jedná se o situaci, kdy klienti nemají zřízený bankovní účet a platí hotově. V takovém případě mohou nájemné hradit pouze dva dny v týdnu a musí přinést přesnou částku. To je však pro tyto klienty velmi náročné zvládnout: „*Pro klienta, který teď dostane peníze a má tohle to řešit za dva, za tři dny, je problém, protože kdyby to zaplatil teď nebo je ochoten to zaplatit teď, ale on mu to tam nikdo nevezme. Tak on klidně ty peníze prostě utratí.*“

Samostatným tématem je **zadluženost**, se kterou má potíže řada klientů. Někteří poskytovatelé **zařazují do týmu poradce**, který tuto situaci s nájemcem řeší. Jiní poskytovatelé pak mají **vlastní dluhovou poradnu** nebo využívají **poradny externí**. Podle bývalého vedoucího sociálního odboru a současného zastupitele obce poskytující podporu v bydlení, mající zkušenosti s realizací přístupu Housing First, zajišťující byty v obecním vlastnictví ve spolupráci s organizací poskytující podporu v bydlení (R22), by mělo dotované sociální bydlení fungovat tak, aby podporovalo lidi **během procesu oddlužení** a také po určitou dobu po stabilizaci. Tato stabilizace by umožnila nájemcům vytvořit si finanční rezervy pro případ neočekávaných výdajů. Dále by tato rezerva mohla pokrýt náklady na stěhování a na hrazení překrývajících se nájmů a kauce. Podle daného respondenta to však není prosaditelné u politické reprezentace dané obce, která se domnívá, že jeden rok by měl na stabilizaci stačit: „*Rok plus rok je vlastně jako pro některý domácnosti hrozně málo na to, aby vyřešili věci, který se nasbíraly, třeba buď, že už přišli třeba z generace jako před nimi, anebo se nasbíraly minulých 10, 15 let.*“

Díky zadluženosti a nízkým příjmům nájemci podle vedoucího projektu bydlení s podporou pracující pro obec, která poskytuje podporu převážně rodinám s dětmi (R6) potřebují **kontinuální podporu v bydlení**, neboť z příjmů získaných dávkami nelze našetřit např. na kauci apod. Podle dané pracovnice je cílem **rozvoj dovedností potřebných pro zvýšení zaměstnatelnosti klientů**, jako jsou komunikační schopnosti, příprava životopisu a další profesní dovednosti, které by mohly klienty učinit atraktivnějšími pro potenciální zaměstnavatele.

Podle pracovnice přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci podporující romské a ukrajinské rodiny s dětmi a matky samoživitelky (R17) je pak na druhé straně potřeba **vyvracet mýty o výhodnosti**

nezaměstnanosti a evidence na ÚP a zmírňovat obavy ze srážek z příjmu kvůli exekuci. Zaměstnání je podle ní pro klienty výhodnější než setrvání na dávkách, a proto je důležité je zapojit do pracovního procesu. Podle dané pracovnice je přínosné např. **názorně vypočítat**, kolik peněz by jim zůstalo i po srážkách.

Jako opatření pomáhající k udržení bydlení využívají v neziskové organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu (R4) **úschovu finančních prostředků**, a to na základě dohody o úschově. Tato služba je zvláště přínosná pro klienty v podnájmu, kteří po přestěhování do městského bytu často čelí variabilním příspěvkům na bydlení. V prvních třech měsících mohou tyto příspěvky překračovat nájemné, avšak později se mohou snížit pod úroveň nájemného, což nutí klienty doplácet rozdíl. Klientům je vysvětleno, že ačkoliv jsou jejich peníze bezpečně uloženy u organizace, přístup k nim není okamžitý. Klienti musí dodržovat stanovené pokladní hodiny nebo se předem domluvit na výběru, což zahrnuje fyzickou přítomnost pokladníka a podepsání dokumentace. Organizace tak motivuje klienty k uložení části finančních prostředků, aby mohli hradit nájemné i v době, kdy jejich příspěvky poklesnou. Tento systém podporuje **zodpovědné nakládání s finančními prostředky** a zároveň klade důraz na nutnost **plánování a předvídání ze strany klientů**. Vyžaduje však od klientů promyšlené finanční plánování a uvědomění si budoucích potřeb, což není vždy snadné. Někteří klienti mohou mít okamžité finanční potřeby nebo jiné priority, které je vedou k využití těchto prostředků jiným způsobem.

Kompetence pro bydlení

Podle pracovníků je důležité posilovat také tzv. **kompetence pro bydlení**, které zahrnují např. úklid bytu, větrání, drobných oprav, placení společných popelnic a třídění odpadu. Podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) je důležitá podpora ohledně **hrazení energií a odpadového hospodářství domácnosti**, které mají klienti tendenci podceňovat. Mnoho klientů si podle dané pracovnice např. nebylo vědomo své povinnosti platit za odpady. Jelikož město neposílá žádné upomínky, nepovažují tuto povinnost za potenciální riziko.

Podle poskytovatele podpory v bydlení osobám s mentálním postižením z řad neziskových organizací (R30) je zvyšování kompetencí výrazně náročnější u lidí, kteří **přicházejí z ústavní péče** do vlastního bydlení, ve srovnání s těmi, kteří přicházejí z rodinného prostředí. Lidé z ústavních zařízení často **postrádají základní vzory běžného života**, které ostatní lidé získávají od rodičů. Naučit se starat o domácnost, vykonávat osobní hygienu a přijmout zodpovědnost za vedení svého života je pro ně obtížné, protože v ústavech za ně většinu věcí dělali zaměstnanci. Proces rozvoje kompetencí a zplnomocňování je pomalý a závisí na individuálních zkušenostech.

Reflexe nájemce

Podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující podporu převážně rodinám s dětmi (R6) je důležitou součástí také **pojmenovávání problémů a ukazování následků rozhodnutí**. V podobném duchu hovoří také garantka programů ve věznicích (R4), když poukazuje na **vedení klientů k reflexi původních představ a plánů**: „Když vidíme, že ten klient hodně stagnuje nebo naopak spíš slyší to volání divočiny, tak se hodně vracíme k tomu – a pojďme si říct, co jsme si říkali ve vězení, když jsme řešili, co chcete, tak jaké jste měl plány, co jste chtěl, jak jste to plánoval, tak co se změnilo? Nebo proč to teď nejde? Ty plány už fakt nejsou vaše, úplně jste je opustil? Vždyť jste si chtěl udělat řidičák a chtěl jste se vídat se synem. Tak jako spíš jdeme tady tou cestou. Ted' třeba jeden klient, který je venku tři měsíce, reflektoval, že říkal: „No, já si pamatuju, jak jsem si v tom vězení myslel, že touhle dobou budu mít našetřeno na řidičák a já furt akorát nemám na nájem.“ Že, je strašně vidět, jak ty plány ve vězení...A my jsme často ti bořitelé, kteří říkají, takhle to nepůjde, to je takový složitější, tolik peněz si asi těžko našetříte.“

Reflektování svých problémů klienty je podle vedoucí přímé podpory poskytované osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) zcela zásadní, protože v opačném případě je práce s klientem velmi

omezená: „Problémy musí ten klient vidět, musí je umět reflektovat, v případě, že ty problémy vidíme jenom my, tak neuděláme nikdo nic.“ Práce s klientem zahrnuje podle dané pracovnice **pravidelné hodnocení dosažených cílů a plánovaných úkolů**: během setkání s klientem pracovníci společně procházejí plán, přičemž identifikují, které cíle byly úspěšně splněny a u kterých nedošlo k jejich naplnění. Tento proces umožňuje nejen **ocenit úspěchy**, ale také **analyzovat příčiny neúspěchů**. Diskutují se **příčiny problémů** a **kroky nezbytné ke zlepšení situace**. Tímto způsobem je zajištěno, že každé setkání přináší konstruktivní reflexi a přípravu na další kroky v procesu podpory klienta.

Podle vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) je důležité kultivovat u klientů **sebereflexi, a zvláště uznání svých dosažených úspěchů**. Klienti sami často nevnímají svůj pokrok a úspěchy v procesu, což může vést k pocitům frustrace nebo stagnace. Pracovníci pravidelně připomínají klientům jejich pokroky a úspěchy – nejen obecným oceněním, ale konkrétním uznáním jejich úsilí a výsledků. Tímto způsobem se snaží posílit klientovy silné stránky a **motivovat k další práci na sobě**.

Podle vedoucí oddělení sociální pomoci při sociálním odboru obce (R2) pomáhá **rozhovor zaměřený na reflexi situace před získáním bydlení**. Diskuse o tom, jaké kroky nájemce musí podniknout, aby si bydlení udržel, a jaké výhody mu stabilní bydlení přináší, může být velmi efektivní.

Posilování motivace

Podle pracovnice přímé podpory z organizace podporující především romské rodiny s dětmi (R11) není v některých případech motivace výrazně potřeba. **Rodiny jsou samy o sobě silně motivované udržet bydlení**, protože často **mají zkušenost se ztrátou domova**: „Rodiny jsou motivované k tomu, si byt udržet, protože v minulosti zažily, že jim byly odebrány děti OSPODem. Takže jejich motivace udržet si bydlení je velká. V minulosti se jim třeba nelíbilo v azylovém domě, kde je pořád nějaká kontrola. Teď už si mohou věci dělat samy a zvát si domů kohokoliv, kdy chtějí. Myslím si, že si toho váží a jsou motivované bydlení udržet.“

Motivace klienta k udržení bydlení je v případě řady klientů sociálními pracovníky vnímána jako **klíčová součást podpory a každodenní praxe**. Zároveň je nezbytné správně vyhodnotit, jakou míru motivace daný nájemce potřebuje. Někteří sociální pracovníci mají zkušenosti s vedením **motivačních rozhovorů**, které se v praxi osvědčují (např. R14), jak bylo zmíněno výše v podkapitole *Spolupráce s nájemci*. Podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec zaměřující se na nejohroženější kategorie osob bez bytu (R13) je velkou motivací **vnímání bytu jako vlastního domova**. K posílení tohoto pocitu organizace např. pořádá fotografickou soutěž na téma „Co pro mě znamená domov“. Do této aktivity se zapojili všichni nájemci, což pracovník hodnotí jako velmi pozitivní. Podle vedoucí oddělení sociální pomoci při sociálním odboru obce poskytující bydlení i podporu v bydlení (R2) pomáhá **rozhovor o tom, jaké to bylo před tím, když bydlení nájemce neměl** a diskuse nad tím, co musí udělat pro to, aby to bylo lepší, aby to takhle zůstalo apod. U některých nájemců funguje tzv. **negativní motivace** v podobě zkušenosti ztráty bydlení, která podle klíčové pracovnice pro bydlení z organizace poskytující podporu v bydlení osobám po výkonu trestu (R1) pomáhá klientům si uvědomit, co mohou příště udělat jinak.

Jiní poskytovatelé pak referovali o **poklesu motivace v průběhu samostatného bydlení**. Někteří klienti podle pracovníka přímé podpory z organizace poskytující podporu v bydlení osobám starším 68 let žijící na ulici, opatrovancům a osobám s duálními diagnózami (R34) po počátečním období radosti ze samostatného bydlení dostávají **strach z nevládnutí samostatného bydlení**, které představuje život s pravidly a odpovědnostmi, které dříve nemuseli řešit. Situaci popisuje následovně: „Ta motivace a to nadšení (...) se potom v průběhu toho procesu přerodí, ve strach, nějakou obavu z toho, že už nebudou moct žít tím způsobem života, který žili, protože ten skok z toho naprosto svobodného, svým způsobem, života do toho, že v 10 hodin už nemůžu křičet, protože sousedi budou naštvaní a nemůžu usnout opilý, kde se mně zrovna zamane, protože usnu třeba sousedovi před dveřmi.“ Daný pracovník také zaznamenal, že měsíc až měsíc a půl po zabydlení často dochází k poklesu

motivace a zhoršení psychického stavu. S tímto pak souvisí také vyhodnocování finanční situace, kdy klienti mívají **pocit, že mají méně peněz**, i když jich ve skutečnosti mají více, ale jsou určené na nájemné a další nezbytné výdaje.

Někteří poskytovatelé podpory se setkávají se stabilně nedostatečnou motivací u určitých cílových skupin. Problémy s motivací mají také **osoby dlouhodobě žijící bez střechy**. Tyto osoby podle koordinátorky přímé podpory a sociální pracovníce (R14) **nejsou zvyklé žít v bytě**, ve kterém si připadají nepatřičně. V takových případech se osvědčuje komunikovat s nájemci o jejich pocitech a pomáhat jim budovat sociální síť. Potíže s motivací udržet bydlení popisuje i pracovníce přímé podpory pracující se **samoživitelkami a rodinami** (R33). Mnoho žen, kterým poskytují podporu, strávilo až deset let v azylových zařízeních. Tyto ženy jsou **zvyklé na jeden rok trvající smlouvy v azylovém domě** a následný přesun do jiného zařízení, což snižuje jejich schopnost si bydlení dlouhodobě udržet.

Situace se komplikuje, pokud je v rodině přítomen **nepolupracující partner**. Ačkoli se pracovníci mohou se ženou, které poskytují podporu, na určitých záležitostech domluvit, rodinný systém často funguje odlišně, protože partner může mít v domácnosti větší vliv než pracovníci. To znesnadňuje dosažení stanovených cílů. Pracovníci proto uvádějí, že spolupráce bývá jednodušší s osamoceně žijícími ženami než s těmi, které sdílejí domácnost s nespolupracujícím partnerem. I když se tyto problémy obvykle týkají mužů v roli partnera, mohou je v některých případech způsobovat i ženy.

Pracovníci se pak setkávají také s tím, že ačkoli by podle nich klient potřeboval pomoc (psychoterapeutickou, adiktologickou), sám **klient tuto potřebu nevnímá** (R4, R6). To může mít negativní dopad, který může vyústit až ve ztrátu bydlení.

Osamostatnění

Doba, za kterou se nájemce osamostatní, je individuální a lze zde rozlišit tři typy nájemců:

1. Nájemci, kteří po zabydlení fungují převážně samostatně a kteří potřebují pouze minimální podporu.
2. Nájemci, kteří se osamostatní po delší době podpory (např. rok až dva).
3. Nájemci, kteří potřebují podporu delší dobu nebo se zcela nikdy neosamostatní (tj. většinou nad 3 roky) – nejčastěji se jedná o osoby s omezenou svéprávností, seniory, osoby s omezenými kognitivními funkcemi, osoby s mentálním postižením a osoby s nižší úrovní gramotnosti.

Podle pracovníků je **ideálním cílem** dosažení samostatnosti a finanční stability a pokračování v bydlení bez potřeby trvalé sociální práce a závislosti na sociálních dávkách. Tato strategie předpokládá, že klienti získají dovednosti a zdroje potřebné k udržení bydlení a ekonomické nezávislosti. Přesto jsou podle daného pracovníka osoby, které by si bez asistence nedokázaly udržet bydlení. Pracovníci se proto snaží postupně přenášet odpovědnost na nájemce.

Typickou skupinu, která vyžaduje **kontinuální podporu**, tvoří **osoby s mentálním postižením**, které při zajišťování bydlení často navíc čelí problémům, které vyplývají z **nedostatečného case managementu a špatné komunikace ze strany úřadů**. Tito lidé potřebují podporu při vyřizování administrativních záležitostí, jako je prodloužení nájemní smlouvy nebo podání žádostí o sociální dávky. Často se stává, že úřady zasílají důležité dokumenty poštou a klienti je nemusí obdržet, nebo jim nemusí rozumět, což vede k promeškání lhůt. Podle vedoucí podpory samostatného bydlení z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s mentálním postižením (R30) je problém v neexistujícím **case managementu, který by byl v gesci veřejné správy**.

Získání zaměstnání

Další bariérou uváděnou dotázanými pracovníky byly problémy se **získáním zaměstnání**, které může být předpokladem pro zvýšení příjmu domácnosti. Existují přitom rozdíly v přístupu poskytovatelů k otázce, jaká je **role pracovníků poskytujících podporu v bydlení ve vztahu k podpoře zaměstnanosti**. Část pracovníků se domnívá, že tato oblast do poskytování podpory v bydlení nespadá a podporu v tomto ohledu neposkytují.

Podle koordinátora programu sociálního bydlení (R13) bylo zaměstnávání klientů **původně vnímáno jako klíčový úkol**. V současnosti je důraz položen na samotné bydlení jako základní funkci sociálního bydlení a nikoli na okamžité získání zaměstnání. Sociální bydlení je podle daného pracovníka primárně o poskytování domova a jakékoliv rozhodnutí o zaměstnání by mělo vycházet od samotných klientů. O tomto přístupu byli informováni také ostatní aktéři.

Podle vedoucího týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci uplatňující přístup Housing First (R7) se sociální služba soustředí pouze na **navigaci klientů v systému pomoci**, přičemž zajištění zaměstnání je úkolem ÚP ČR, s nímž je potřeba navázat spolupráci. Podle bývalého vedoucího sociálního odboru a současného zastupitele obce (R22) však **ÚP ČR svoji úlohu zcela neplní**. Daný úřad je podle něho zastaralý, neefektivní a rigidní a nedokáže se přizpůsobit moderním potřebám pracovního trhu.

Někteří pracovníci naopak poukazovali na to, že u **vybraných cílových skupin** je **získání zaměstnání** důležitým předpokladem pro udržení si bydlení, a proto **představuje klíčovou oblast podpory v bydlení**. Zaměstnání může být významné i pro zlepšení **sociálního začlenění klientů** a pro posílení jejich **pocitu sebeúcty a nezávislosti** tím, že opustí izolované prostředí domova a začlení se do společnosti. Zaměstnání tak může pomoci nejen stabilizovat příjem, ale také vytvořit vlastní sociální síť. Podle vedoucí podpory samostatného bydlení z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s mentálním postižením (R30) je zaměstnání jednou z klíčových oblastí při podpoře osob s mentálním postižením, neboť dále podmiňuje **oblast bydlení i oblast sociálního začlenění**. Proto je podle dané pracovnice potřeba pracovat s dotyčnou osobou také v této oblasti, a to nejlépe jako **součást case managementu**.

Mezi činnosti směřující k podpoře získání zaměstnání pak v organizaci poskytující podporu v bydlení rodinám s dětmi a **osobám závislým na návykových látkách** (R39) patří pomoc klientům při hledání vhodných pracovních míst, při tvorbě životopisů a přípravě na pohovory, při zajištění přístupu k internetu a komunikaci s potenciálními zaměstnavateli. Podle zkušeností pracovníků **k očekávaným výsledkům nevede vyvíjení tlaku na klienta**, nýbrž jeho **vlastní zkušenost s postupnou adaptací na pracovní proces**.

Za účelem zapojení nájemců do pracovního života organizace poskytující podporu osobám po výkonu trestu (R4) provozuje **nekomerční pracovní agenturu**, prostřednictvím které navazují spolupráci se zaměstnavateli: *„Nabízejí nám pracovní pozice s tím, že tam člověka doporučujeme, ale to doporučování je mnohem vysokoprahovější, než je třeba získání bytu, takže doporučíme člověka, kde víme třeba, že neužívá drogy, že pokud tam byla závislost, tak je v péči adiktologa, je nějakým způsobem spolehlivý v tom smyslu, že dochází na schůzky, plní dohody.“* Zaměstnavatelé jsou informováni o trestní minulosti klientů formou příběhu.

Motivace zaměstnavatele příběhem u osob po výkonu trestu

Zaměstnavatelé jsou k zaměstnání osob po výkonu trestu motivováni mj. „příběhem“. Pokud klient souhlasí, zaměstnavatel obdrží doporučení obsahující podrobný příběh klienta, který přesahuje obvyklý seznam paragrafů a trestů z rejstříku trestů. Tento přístup umožňuje zaměstnavatelům lépe pochopit minulost klienta, včetně jeho závislosti, trestných činů a následné rehabilitace. Popis zahrnuje klientovu cestu od závislosti, přes věznění a specializovanou léčbu, až po současnou spolupráci s odborníky a snahu o nový začátek. Tento komplexnější obraz napomáhá zaměstnavatelům rozhodnout se a překonat předsudky, které by mohly vzniknout na základě číselných záznamů o trestné činnosti.

Také organizace zaměřená na poskytování bydlení s podporou převážně romským rodinám (R8) hraje klíčovou roli v procesu integrace klientů do pracovního procesu. Tato podpora zahrnuje nabídku služeb **kariérního centra**, které klientům **pomáhá s hledáním zaměstnání a nabízí poradenství ohledně finančních dopadů práce na jejich celkovou ekonomickou situaci**. Klienti jsou informováni také o potenciálních rizicích, např. že i přes získání práce se nemusí jejich finanční situace výrazně zlepšit. Jak uvádějí někteří poskytovatelé (např. R22), případné zaměstnání může dokonce ohrozit celkový příjem rodiny, což pak má dopad na ochotu získat zaměstnání.

Poskytovatelé podpory pak zmiňovali problém **nedostatku pracovních míst** vhodných pro nájemce. Zaměstnávání klientů představuje podle vedoucí týmu přímé podpory pracující pro neziskovou organizaci (R7) **značný problém zejména v některých lokalitách**. Přestože se obecně uvádí, že pracovních příležitostí je dostatek díky nízké nezaměstnanosti, realita pro klienty sociálních služeb je často jiná. Problémem je **nedostatek vhodných pracovních míst pro vybrané cílové skupiny**, např. pro osoby s duševním onemocněním či fyzickým znevýhodněním nebo jinými specifickými potřebami (matky s dětmi, starší osoby). Většina dostupných pracovních míst nabízí směnný provoz ve výrobních závodech nebo nepravidelnou pracovní dobu, která obvykle neodpovídá potřebám a možnostem klientů.

Chybí např. **flexibilní a zkrácené úvazky pro matky s dětmi** nebo **pro osoby se zdravotními omezeními**. Jak popsala pracovnice přímé podpory (R33) **práce v třisměnném provozu** nebo **dělnické profese**, které jsou často dostupné pro osoby s nízkým vzděláním, jsou **obtížně slučitelné s péčí o děti**. Alternativní možnosti, jako práce prodavačky, také zahrnují **nepravidelnou pracovní dobu**, včetně víkendů a večerů, což dále komplikuje jejich situaci. Tyto ženy podle dané pracovnice (R33) pak často postrádají pracovní vzorce, což ztěžuje jejich schopnost najít a udržet si zaměstnání, které by bylo kompatibilní s jejich rodinnými povinnostmi a umožňovalo jim seberealizaci. Sociální pracovníci pak pomáhají těmto ženám nejen s hledáním zaměstnání, ale také s vyvážením pracovního a rodinného života.

Bývalý vedoucí sociálního odboru a současný zastupitel obce (R22) pak poukázal na obtížnou **zaměstnatelnost osob starší 55 let na trhu práce**. Jejich kvalifikace, často získaná před mnoha lety, nemusí být v současných podmínkách pracovního trhu uplatnitelná. Například žena ve věku kolem 55 let s výučním listem v oboru švadlena či prodavačka může zjistit, že její formální vzdělání již nemá dostatečnou hodnotu. Zaměstnavatelé totiž zpravidla kladou větší důraz na aktuální pracovní zkušenosti, flexibilitu a schopnost osvojovat si nové dovednosti, což může představovat významnou bariéru pro tuto skupinu uchazeček o zaměstnání.

Podle vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) je u některých nájemců **problém absence pracovního návyku a potřeba delšího časového období na změnu**: „*Tato situace je dána tím, že klienti často léta nepracovali a spoléhali se na sociální dávky, což jim stačilo. Nejsou zvyklí pracovat a změna tohoto zvyku trvá dlouho.*“ Tato skutečnost může být podle dané pracovnice **překážkou při prodlužování nájemních smluv**, kdy majitelé bytu očekávají, že pokud klienti získají byt, začnou pracovat a fungovat jako ostatní nájemci.

Zasíťování nájemce

Někteří poskytovatelé podpory upozorňovali na významný problém **osamělosti u specifických skupin nájemců**, zejména osob v invalidním či starobním důchodu (R9), osob původně žijících v komunitách lidí bez domova (R2) a osob s předchozí zkušeností s pobytem v azylových domech nebo ubytovnách (R31). Podle koordinátora projektu a vedoucího týmu přímé podpory z organizace pracující s osobami s dlouhodobým a závažným duševním onemocněním (R27) může **přechod do samostatného bydlení** představovat výrazný stresor. Klienti, kteří byli zvyklí na každodenní kontakt s ostatními v prostředí ulice, nemocnice či azylového domu, se v novém bytě mohou náhle ocitnout v izolaci. Tento stav může vést k pocitům osamělosti a zvýšit riziko relapsu do rizikového chování, včetně návratu k užívání návykových látek nebo k životu na ulici.

Poskytovatel z řad obcí, realizující projekt sociálního bydlení v bytech v soukromém vlastnictví ve spolupráci s neziskovou organizací (R12), se snaží osamělosti předcházet **prostřednictvím intenzivní sociální podpory**. V úvodní fázi projektu je podpora intenzivní a postupně se snižuje, nicméně zůstává dostupná především pro méně komunikativní klienty se sklonem k izolaci. U některých žen, které se potýkají s pocity osamělosti, je poskytována pravidelná přímá podpora formou osobních návštěv sociální pracovnice, která jim dočasně nahrazuje chybějící sociální kontakty.

V organizaci poskytující podporu osobám s mentálním postižením (R30) je osamělost řešena prostřednictvím **plánování zaměřeného na člověka**, které podporuje rozvoj samostatnosti, posilování sociálních vazeb a integraci do komunity.

Plánování zaměřené na člověka

Tento přístup zahrnuje soubor navazujících kroků:

1. Mapování sociální sítě klienta

Pracovníci vytvářejí tzv. *kruh vztahů*, aby identifikovali poměr formálních (profesionálních) a neformálních vazeb a určili, kde je vhodné podpořit vznik přirozených vztahů.

2. Identifikace silných stránek a zájmů

Pozornost je věnována osobním zdrojům klienta, včetně zájmů a dovedností (např. fotografování, rybaření, zpěv), které mohou usnadnit začleňování do komunity.

3. Mapování komunitních příležitostí

Na základě zájmů klienta pracovníci vyhledávají konkrétní příležitosti k zapojení do místních aktivit (např. pěvecký sbor), čímž podporují budování přirozených sociálních vazeb.

4. Spolupráce s komunitními aktéry a dobrovolníky

Do procesu jsou zapojováni dobrovolníci a další organizace, které klientům nabízejí možnosti setkávání a účasti na společenském životě.

5. Posilování kompetencí a zplnomocňování klienta

Podpora směřuje k rozvoji samostatnosti a převzetí odpovědnosti za vlastní život, včetně rozvoje praktických dovedností (např. péče o domácnost a sebe sama).

6. Koordinace podpory s dalšími odbornými službami

Součástí je spolupráce s navazujícími službami (např. organizacemi posilujícími rodičovské kompetence) s cílem zajistit komplexní podporu.

Cílem tohoto přístupu je posílení přirozené sociální opory klientů, snížení jejich závislosti na profesionálních službách a podpora jejich schopnosti dlouhodobě udržet stabilní bydlení i kvalitnější život v komunitě. Významnou roli v tomto procesu sehrávají **dobrovolníci**, kteří podporují navazování autentických sociálních vazeb.

Aby pracovníci poskytující podporu zvýšili sebevědomí a sociální zapojení klientů, využívají **různé způsoby aktivizace**, které pomáhají klientům zůstat spojení se společností a překonávat samotu bez nutnosti uchýlovat se k negativním řešením, jako je např. zneužívání alkoholu nebo drog. Jedním z nich je **vyhledávání míst a aktivit, v jejichž rámci mohou klienti zažít přijímající přístup, respektující jejich specifické potřeby a zvláštnosti**. Pokud si klienti aktivity (např. vstupenky na sportovní události, permanentky do bazénu) nemohou finančně dovolit, někteří poskytovatelé poskytují **finanční příspěvek na aktivity**. Klienti jsou také **propojováni s existujícími službami** nebo zapojováni do různých komunitních skupin, jako jsou např. **kluby seniorů**. Tato začlenění jsou někdy komplikovaná kvůli rozdílům v životních zkušenostech mezi klienty a ostatními členy klubu, což může vést k pocitu nepřislusnosti.

Pozitivní dopad na budování vztahů může mít i samotné **fyzické uspořádání bydlení**. V jednom z bytových domů provozovaných organizací poskytující bydlení s podporou (R38) funguje **dvůr jako komunitní prostor**, kde se klienti mohou přirozeně setkávat a navazovat vztahy. Podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec (R13) je obecně klíčové, aby lokalita byla dobře zasíťovaná službami, které klienti potřebují. Široká dostupnost odborných služeb mimo sociální práci je zásadní zejména pro osoby s komplexnějšími potřebami.

Dalším způsobem je využívání **peer pracovníků**, kteří mají osobní zkušenost s obdobnými životními situacemi a dokážou klientům lépe porozumět. Peer pracovníci klienty zapojují do různých aktivit – např. do tréninků

sebeobranu, svépomocných klubů nebo skupinových činností, čímž jim pomáhají navazovat nové vztahy mimo prostředí ulice či dřívějšího života. Podle poskytovatelů by navýšení počtu peer pracovníků výrazně posílilo možnosti práce zaměřené na budování přirozených sociálních vazeb a snížení závislosti klientů na sociálních službách.

Jedním z přístupů, který systematicky rozvíjí podporu a vytváří dlouhodobou podpůrnou síť, je metoda **Critical Time Intervention (CTI)**. Již v první fázi (tzv. pre-CTI), která probíhá **před samotným zabydlením**, pracovníci s klientem navazují vztah, mapují jeho situaci a identifikují oblasti, ve kterých je potřeba budovat podpůrnou síť. Při budování podpůrné sítě sehrává zásadní roli case manažerka, která zajišťuje komunikaci s odborníky, vyhledává zdravotní, sociální i volnočasové služby, organizuje místní síť sociálního bydlení a připravuje komunitní setkání pro domácnosti. Podle koordinátora programu sociálního bydlení pracujícího pro obec (R13) je důležité napojení klienta také na služby, které jdou mimo sociální práci (tj. psycholog, psychiatr, lékař apod.).

Obnova rodinných vazeb

Podle vedoucí oddělení podpory bydlení při odboru sociálních věcí obce, která zajišťuje bydlení v obecních bytech (R9), jsou z hlediska rizika ztráty bydlení nejzranitelnější ti nájemci, kteří nemají funkční širší rodinu ani nikoho, kdo by jim mohl pomoci – např. s úhradou nájemného, hlídáním dětí nebo péčí v případě nemoci. Jedná se přitom o oblasti, které často nelze pokrýt v rámci standardní podpory v bydlení.

Pracovník kontaktního místa bydlení při obci (R16) upozornil, že jedním z důležitých prvků podpory je také obnova rodinných vazeb. U osob dlouhodobě žijících bez domova bývají tyto **vazby oslabeny nebo zcela přerušeny**. Získání bytu jim však může poskytnout příležitost k jejich opětovnému navázání. Stabilní bydlení vytváří prostředí, v němž mohou znovu přijímat rodinné návštěvy a představit blízkým svůj „nový začátek“, což může pozitivně ovlivnit jejich sociální život i sebepojetí. Obnovené rodinné vazby pak často **působí stabilizačně a přispívají k udržení bydlení**. Pokud je spolupráce funkční, mohou se rodinní příslušníci zapojit do různých fází procesu – od adaptace na nové bydlení až po podporu dlouhodobé stability – a poskytovat jak emocionální, tak v některých případech i finanční podporu.

Udržování sousedských vztahů

Další důležitou formou podpory při udržení bydlení je vedení nájemců k vytváření a udržování dobrých sousedských vztahů. Klíčová pracovnice pro bydlení z NNO podporující osoby po výkonu trestu (R1) uvedla, že s klienty pracuje na tom, aby porozuměli tomu, co obnáší být „dobrým sousedem“ – tedy např. pozdravit, respektovat noční klid nebo se omluvit v případě, že dojde k porušení pravidel. Součástí podpory je také **nácvik komunikace se sousedy**, zejména při řešení situací, které mohou způsobit napětí.

Sociální pracovník se v některých případech stává i **mediátorem sousedských sporů**. Podle koordinátorky přímé podpory a sociální pracovnice z obce poskytující bydlení podle přístupu Housing First (R14) už samotná přítomnost pracovníka při jednání se sousedy výrazně usnadňuje řešení konfliktů. Některé týmy proto mají přímo vyčleněnou roli mediátora, který podporuje nájemce a zároveň zajišťuje tzv. *door management*. Pracovnice přímé podpory z organizace pracující převážně s romskými rodinami (R11) zdůraznila, že komunikace se sousedy a vysvětlování situací je zásadní součástí práce, zejména vzhledem k dlouhodobým zkušenostem těchto rodin s bydlením na ubytovnách a častým předsudkům okolí.

Problémy v oblasti sousedských vztahů patří podle dotázaných pracovníků k těm **nejobtížněji řešitelným**. Zmiňovali zejména následující okruhy komplikací:

- neoprávněné osoby v bytě a zvýšené náklady na společné prostory (úklid, energie),
- zvýšená hluchota a konzumace alkoholu,

- výskyt krádeží, zejména ve sklepních prostorách,
- negativní vnímání ze strany sousedů.

Vedoucí týmu přímé podpory z neziskové organizace uplatňující přístup Housing First, která poskytuje podporu osobám s komplexními potřebami a realizuje projekt v rámci OPZ (R7), popsala problém **užívání bytu v rozporu s nájemní smlouvou**. Tento problém vzniká ve chvíli, kdy se do bytu určeného pro jednu domácnost nastěhují další osoby, které nejsou uvedeny v nájemní smlouvě. V popsaném případě šlo o romskou rodinu, kde matka byt sdílela nejen se svými syny, ale také s dalšími příbuznými a známými v nouzi. Tyto osoby nebyly oficiálně přihlášeny k pobytu, což vedlo k několika komplikacím:

- **Hluk a zvýšené náklady na služby:** Přítomnost více osob v bytě přirozeně vede ke zvýšení hluku a také nákladů spojených s bydlením, jako jsou energie a voda, což může obtěžovat ostatní nájemce v budově.
- **Ztráta sociálních dávek:** V případě, že se provádí sociální šetření domácnosti v rámci žádosti o dávky hmotné nouze, odhalení nehlášených osob v bytě může vést k obvinění z podvodu. To může mít za následek ztrátu nároku na dávky a další právní komplikace.
- **Komplikace související s legalizací dalších osob:** Legalizace osob v rámci bytu vyžaduje oficiální nahlášení osob, což zahrnuje nahlášení na úřadech a úpravu výpočtu nákladů domácnosti, které může být pro nájemce komplikované či špatně zvládnutelné.

Podle poskytovatelů (např. R11, R32) se nájemci opakovaně setkávají s **negativním přijetím ze strany ostatních obyvatel domu**. Poskytovatelé podpory v bydlení často čelí odmítání nájemců ze strany sousedů. Tento problém řeší tím, že mapují lokalitu a citlivost okolí. Pokud zjistí, že by okolí mohlo být citlivé na nové nájemce, komunikují přímo s předsedou společenství vlastníků jednotek (SVJ) a představují svůj projekt: „*A my jsme původně měli takovou strategii, protože každý kraj má, řekněme jinou míru xenofobie, a právě náhled na určité cílové skupiny. Tady bych řekla, že je ta citlivost vysoká, protože tady i větší koncentrace osob nějakým způsobem segregovaných, vyloučených. A je tady větší nálepkování, takže jsme původně šli tou cestou, že jsme to nijak nezmiňovali nikde. A doted' mám pocit, že v některých domech ani nevědí, že tam bydlí někdo, kdo vlastně využil naši podporu, a to je ten úplně největší ideál. Ale pak tam, kde jsme právě zjistili, že by mohlo to okolí být citlivější, tak jsme se třeba spojili s předsedou SVJ, představili jsme náš projekt.*“ Důležitou součástí řešení je podle daného pracovníka také role **mediátora**, který působí jako prostředník nejen pro nájemce, ale i pro sousedy, a nabízí pomoc při řešení případných konfliktů. Tato strategie se osvědčila – v případech, kdy byla použita, nevznikly žádné stížnosti ani problémy.

K odmítání nájemců někdy dochází v důsledku **předsudků a obav sousedů**, jak v souvislosti s **příslušníky romské menšiny a osobami po výkonu trestu** uvedla koordinátorka přímé podpory a sociální pracovnice pracující pro obec zajišťující bydlení v bytech v obecním i soukromém vlastnictví (včetně velkého vlastníka) (R14). Pracovnice přímé podpory pracující v organizaci podporující především romské rodiny s dětmi zajišťující bydlení v bytech v soukromém vlastnictví (R11) popsala zkušenost s **diskriminací ze strany sousedů vůči romským rodinám**. Někteří sousedé jsou podle ní vůči takové rodině zaujatí, což se projevuje odmítavým chováním nebo dokonce aktivitami, které mají za cíl rodinu diskreditovat (např. sousedka neoprávněně obvinila nájemce z prodeje drog v domě).

Podle některých poskytovatelů se často jedná spíše o jednotlivce, jak poukázal vedoucí terénního týmu z organizace poskytující podporu v bydlení osobám s duševním onemocněním a zajišťující byty v obecním i soukromém vlastnictví (R29): „*Častokrát se stane to, že třeba v tom domě, je to pouze jeden nájemce, kterému vadí ta rodina. Že to není tak, jak to působí, že je to ze všech těch bytů stížnost.*“ Klíčový pracovník a pracovník přímé podpory (R32) dále popsal obavy sousedů ve vztahu k **tržní hodnotě jejich bytů**, která je kvůli přítomnosti sociálního bytu nižší, což zpětně vyvíjí tlak na vlastníky bytu a vyvolává u nich odpor.

Podle koordinátorky projektu z organizace poskytující podporu v bydlení široké cílové skupině, uplatňující přístup Housing First a zajišťující byty v soukromém vlastnictví ve spolupráci s obcí (R19), by lepšímu umístění nájemců i jejich přijetí v lokalitě významně pomohlo předchozí **mapování provedené majiteli bytů**. To je důležité zejména proto, že negativní reakce sousedů mohou domácnostem způsobovat další komplikace a prohlubovat jejich traumata. Za přínosný krok označuje i **zapojení majitelů bytů do výběru nájemců**. Tento postup má kromě praktického také psychologický efekt – posiluje pocit kontroly a spoluúčasti vlastníků.

Podle vedoucí přímé podpory z neziskové organizace pracující s osobami bez domova a využívající byty v osobním vlastnictví (R3) je u některých nájemců obtížné pracovat s oblastí tzv. *door managementu*. **Osoby dlouhodobě žijící na ulici někdy těžko rozlišují mezi soukromým prostorem bytu a veřejným prostorem**. V domácnosti se tak mohou objevovat nepřihlášené osoby, docházet k drobným krádežím, zvýšené hlučnosti či konzumaci alkoholu, což bývá sousedy negativně vnímáno. Řešením je podle pracovnice **kvalitně provedené párování nájemce a bytu**, které zohledňuje charakter lokality i specifické potřeby nájemce (viz Párování nájemce a bytu).

Někteří poskytovatelé upozorňují, že významným nástrojem podpory může být systém „druhých šancí“. Pokud se první pokus o začlenění do sousedství nezdaří, měli by mít nájemci **možnost změnit lokalitu a vyzkoušet bydlení v jiném prostředí**. Tento přístup zvyšuje šanci na úspěšné začlenění. Organizace využívající přístup Housing First (R3) poskytuje klientům druhou, třetí i čtvrtou šanci, pokud to dostupná kapacita bytů umožňuje. Někteří nájemci potřebují i více pokusů, než začnou pravidelně hradit nájemné a dodržovat domluvená pravidla. Pokud klientovi skončí nájemní smlouva nebo ji majitel neprodlouží, pracovníci se snaží nalézt náhradní bydlení. Rychlý přechod do nového bydlení však komplikuje **omezená nabídka bytů**.

Sousedské soužití představuje významnou výzvu i při využívání **metody Critical Time Intervention (CTI)**. Sousedé často reagují negativně na umístění sociálního bytu ve svém domě, zejména pokud s tím dosud nemají zkušenost. Nájemci sociálních bytů bývají pod důkladnějším dohledem, a i drobné stížnosti jsou vyhodnocovány přísněji. To vede ke zbytečným konfliktům i nespravedlivým hodnocením. Pro zmírnění těchto problémů by bylo podle poskytovatelů vhodné **prodloužit standardní roční nájemní smlouvy alespoň na dva roky**, aby byl **dostatek času na adaptaci a stabilizaci vztahů v domě**. Roční smlouva bývá příliš krátká na to, aby se sousedské vztahy stihly ustálit.

Za osvědčenou praxi je považováno **předcházení nadměrné koncentraci sociálních bytů** – např. umístěním maximálně dvou bytů tohoto typu do jednoho vchodu (R40). Tím se brání kumulaci potenciálních negativních jevů spojených s různými cílovými skupinami. Podle vedoucí terénních programů (R40) se osvědčilo také **ustanovení domovníků** v domech se sociálními byty, které usnadnilo řešení problémů ve spolupráci s obcí.

Podpora zdraví

V případě poskytovatele bydlení z řad obcí, poskytujícího podporu nejohroženějším kategoriím osob bez bytu (R13), vyvstalo ve spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování jako důležité téma zdraví. Pracovníci zjistili, že velká část domácností (přibližně 70 % z 40 zapojených) vykazuje **problémy v oblasti duševního zdraví**. Toto téma podle daného pracovníka rezonuje v rámci komunitního plánování a dostupnosti psychiatrické péče. Podle výsledků evaluace, kterou daný poskytovatel (R13) realizoval, má stabilní bydlení pozitivní vliv na využívání zdravotní péče, včetně specializovaných zdravotnických profesí. Bylo tomu tak **zejména ve druhém roce bydlení**, kdy domácnosti získávají větší **kontrolu nad svým životem**, což je považováno za důležité pro aktivní řešení problémů. Stabilní bydlení se tak zdá být podle dané výzkumné zprávy klíčové pro udržení schopnosti domácností pečovat o své zdraví, což dále zvyšuje jejich motivaci udržet bydlení. Evaluace poukázala také na význam pracovníků poskytujících podporu v bydlení, kteří pomáhají klientům **navazovat kontakty na zdravotnické služby**, čímž se snaží zlepšit přístup k potřebné péči.

Podle sociálních pracovníků zaměřených na **osoby s duševním onemocněním** (R5, R14) představují tito klienti nejnáročnější cílovou skupinu. Shodují se také na obecném **nedostatku psychologů a psychiatrů** a

dlouhých čekacích lhůtách. Při neposkytnutí adekvátní psychologické péče přitom u nájemců **hrozí kumulace traumatických zkušeností**. V případě, že v projektu není zapojen psychoterapeut, je pak poskytování podpory mnohem komplikovanější. Podle koordinátorky přímé podpory a sociální pracovníce pracující pro obec poskytující podporu nejohroženějším kategoriím osob bez bytu (R14) je práce s osobami s duševním onemocněním velmi obtížná, protože **přesahuje jejich odbornost**. Daná pracovníce oceňuje **pomoc sociálních pracovníků z neziskových organizací** zaměřených na podporu duševního zdraví, které mají možnost pracovat s klienty přímo v bytech. V takových případech pak mají rozdělené kompetence a v případě klienta vyžadujícího intenzivnější péči žádají organizaci o pomoc. Může se přitom jednat i o osoby závislé na návykových látkách, u nichž je pak často také potřeba klást větší důraz na *door management*. Jiní pracovníci pak poukazovali na potíže v případě **specifických psychických poruch**. Např. ředitel neziskové organizace využívající přístup Housing First a poskytující podporu osobám, které jsou v největší bytové nouzi (R5), zmínil patologické shromažďování.⁹¹ S touto poruchou se podle něho velmi těžko pracuje a vyžaduje odbornou psychologickou péči.

Osvědčenou praxí některých poskytovatelů podpory v bydlení je **zapojování odborných pracovníků zaměřených na duševní zdraví**, jako např. v organizaci poskytující podporu v bydlení osobám s duševním onemocněním a závislostmi a uplatňující přístup Housing First (R24), kde za účelem podpory duševního zdraví zapojili do týmu **psychologa/terapeuta** a **peer pracovníky**. Tyto pozice pomáhají motivovat klienty k řešení duševních problémů a zlepšovat jejich duševní stav.

Motivování klientů k psychoterapeutické či psychiatrické péči, která bývá zvláště u osob s duševním onemocněním nezbytná, vnímali pracovníci poskytující podporu v bydlení jako velký problém. Pracovník přímé podpory z organizace poskytující podporu v bydlení osobám starším 68 let žijící na ulici, opatrovancům a osobám s duálními diagnózami (R34) jednoduše uvedl, že žádný „osvědčený recept“ na zvyšování motivace nájemců k péči tohoto druhu nemá. Přestože mají v týmu psychoterapeutku a mohou zajistit péči, někteří **klienti kvůli obavám ze stigmatizace tuto péči odmítají**. S touto obavou se setkala také koordinátorka projektu realizovaného v rámci OPZ (R19), která ji popsala následovně: *„A trošičku jsem nepočítala s tím, že ta samotná cílová skupina bude mít vlastně k téhle té podpoře předsudky. Oni to často vnímají jako „já nejsem blázen, já tohle nepotřebuju“ anebo i třeba maminka jedné naší zabydlené domácnosti, která sama, jako když povídala o tom, jaké byly ty její předchozí partnerské vztahy, tak říkám, tak možná právě probrat si to, proč si hledáte takové partnery. Je tady tahle možnost, tak maminka do toho vstoupila s tím, že „moje dcera nikdy nepůjde k psychiatrovi“, oni to nazvali takhle, já říkám – to není psychiatr. Takže je to nějaká neznalost a obavy a strach z nálepkování, že by využili tuhle podporu. Nebo jsou to pro ně natolik těžká témata, že je vlastně ani nechtějí řešit a otvírat na té psychoterapii, takže bohužel vlastně tahle ta podpora není tolik využívána, jak já jsem si počátku představovala.“*

Exit strategie

S exit strategiemi explicitně pracovali pouze pracovníci využívající metodu CTI (R35), která je navržena na poskytování podpory v maximální délce jednoho roku a která usiluje o navázání klienta na služby do té míry, aby byl po ukončení této podpory schopen samostatného bydlení. Po ukončení podpory se pak mění status bytu ze sociálního na obecní byt, který je výhodný v tom, že při prodlužování nájemní smlouvy není potřeba dokládat výši příjmu kvůli příjmovému limitu. V případě další potřeby klienti přechází do programu Housing First.

Podle vedoucího projektu bydlení s podporou poskytovanou převážně rodinám s dětmi (R6) jsou klienti na počátku **informováni o tom, že bydlení není trvalé**, nicméně dále se s nimi tato okolnost neřeší. Ačkoli smlouvy jsou uzavírány na dobu určitou, absence plánování ukončení bydlení je podle dané pracovníce dána tím, že

⁹¹ Onemocnění na pomezí poruch osobnosti a úzkostné poruchy charakterizované nadměrným sbíráním a hromaděním věcí a neschopností nebo neochotou je vyhodit.

poskytování bydlení s podporou není dále nijak ohraničené. Poskytovatel z řad neziskových organizací uplatňující přístup Housing First a poskytující podporu osobám s potřebou komplexní podpory (R7) např. uvedl, že se předpokládá dlouhodobý pronájem a exit strategie se začíná promýšlet až **ve chvíli, kdy hrozí vystěhování**, a je potřeba řešit situaci klienta. Řeší se také v případě, že klient již podporu nepotřebuje a lze ukončit podporu v bydlení.

Naopak v případě poskytovatele z řad obcí využívající přístup Housing First a poskytující podporu nejohroženějším kategoriím osob bez bytu (R13) je **definován časový limit**, po kterém by měla podpora skončit, a domácnost by měla být schopna přejít v případě potřeby na standardní síť sociálních služeb. Zároveň je důležité, aby **spolupráce neskončila v situaci, kdy klient není v bydlení stabilní**. To by mohlo vést k vysokému riziku, včetně ztráty bydlení. Exit strategie zde počítá s **gradualismem**, kde se intenzita podpory snižuje až do bodu, kdy podpora od sociálního pracovníka již není potřeba. Tento přístup by měl zajistit, že přechod je plynulý a domácnost je schopna samostatně fungovat bez dalších intervenčních opatření. Přestože ostatní poskytovatelé podpory nehovořili vždy o exit strategiích, poukazovali v jiné souvislosti na **podporu samostatnosti klientů a snižování intenzity podpory**.

Podpora matek, samoživitelek a rodin

Příjem žen samoživitelek se podle pracovnice přímé podpory pracující v dané organizaci (R33) dlouhodobě nezvyšuje, případně pouze minimálně. Proto s nimi pracovníci intenzivně pracují především na **plánování financí a hospodaření domácnosti**. Matky často potřebují pomoc s organizací výdajů, aby zvládly nakoupit jídlo, zajistit školní pomůcky nebo zaplatit mateřskou školu. Pracovníci se zaměřují zejména na **edukaci v oblasti finančního plánování** a pomáhají matkám **stanovovat priority a hodnoty rodiny**. Sociální pracovníci také hledají možnosti přivýdělku a zajišťují, aby byl jejich příjem vhodně doplněn dávkami z ÚP.

Podle sociální pracovnice a vedoucí komplexu služeb pro osoby bez domova poskytující podporu v bydlení matkám s dětmi ubytovaným v azylovém domě (R31) mají matky samoživitelky kvůli péči o děti **omezené pracovní možnosti**. Nemohou pracovat na směny ani v noci, což snižuje jejich šance na zaměstnání. Dalším problémem je nedostatek flexibilních úvazků a možností hlídání dětí.

Pracovnice přímé podpory (R33) dále upozorňuje, že **životní scénáře klientů jsou často negativně formovány zkušenostmi z původní rodiny**. Mnohé matky žijí podobně jako jejich vlastní matky, což vede opět k nevhodným životním podmínkám pro děti. Matky si navíc často nesou trauma z domácího násilí nebo zátěž negativních zkušeností z dětství. Rodiče, kteří jsou zvyklí na přechodné formy bydlení, jako jsou azylové domy nebo přeplněné byty, nemají vybudovaný pevný vztah k vlastnímu bydlení. Práce sociálních pracovníků se proto zaměřuje na **posilování vztahu k domovu**, což považují za klíčové pro dlouhodobou stabilitu. Pomoci matkám si uvědomit důležitost stabilního bydlení jako základu pro fungování rodiny a dětí je podle dané pracovnice (R33) jedním z klíčových cílů podpory. Mnohé matky tuto oblast podceňují nebo ji považují za méně naléhavou než jiné výdaje, což často vede k opakovaným ztrátám bydlení. Podle dané pracovnice přímé podpory (R33) je **vytváření nové hodnotové orientace a návyků** velmi pozvolný proces, který může trvat dlouhou dobu a u některých matek se navíc nemusí podařit dosáhnout významných změn. Pracovníci však předpokládají, že děti vyrůstající ve stabilním prostředí si pravděpodobněji vytvoří jiné hodnoty a budou mít silnější motivaci si bydlení udržet.

Další proměnnou, která podle pracovnice přímé podpory pracující v dané organizaci (R33) významně komplikuje práci s matkami, je skutečnost, že během projektu často **navazují vztahy s novými partnery**. To opakovaně vede k problémům. Noví partneři mívají podobné negativní vzorce chování jako ti předchozí a **do vztahu často vnášejí negativní prvky**, jako je násilí, gamblerství, alkoholismus, drogy či lichvu. Ačkoli mohou do rodiny přinést peníze prostřednictvím nelegální práce, domácnost většinou nedokáže s těmito prostředky efektivně hospodařit kvůli dluhům či exekucím partnerů. Matky navíc nové partnery často skrývají před úřady, aby neztratily nárok na dávky hmotné nouze. Tyto vztahy také mnohdy vedou k dalšímu těhotenství, což matky dále vyřazuje z pracovního procesu a prodlužuje jejich závislost na dávkách a sociální pomoci. Tyto faktory výrazně komplikují

situaci a snižují efektivitu intervence. Pracovnice přímé podpory pracující s matkami, samoživitelkami a rodinami v organizaci uplatňující přístup Housing First (R33) proto **pracují s celým rodinným systémem**, i když hlavní podpořenou osobou je matka či rodič, a zohledňují všechny členy domácnosti a jejich vzájemné vazby.

Pokud je v rodině **více dětí**, často se objevují **výchovné problémy**. Matky se někdy vzdají některého dítěte, zejména pokud otěhotní s novým partnerem. Dochází pak např. k umístění dítěte do pěstounské péče prarodiče a ke změnám ve struktuře rodiny. Tento cyklus vede k různým komplikacím a představuje další výzvy v rámci rodinné dynamiky a výchovy dětí.

Pracovnice přímé podpory pracující v dané v organizaci (R33) dále poukázala na **potřebu pracovat na dlouhodobých cílech klientů**. Klienti sociálních služeb obecně řeší především krátkodobé potřeby související s každodenním životem. Mezi tyto krátkodobé cíle patří např. zajištění nového příjmu prostřednictvím rodičovské dovolené, vstup do nového partnerského vztahu nebo potřeba vytvořit společnou rodinu. Pro ženy je zastávání této role známé a bezpečné, na rozdíl od vstupu na pracovní trh, který pro ně představuje neznámé a nejisté prostředí. Podle dané pracovnice ženy často cítí strach z nových situací a nevědí, jak by zvládly každodenní vstávání do práce a zároveň péči o děti. Příchod dalšího dítěte do již početné rodiny nevidí jako zásadní komplikaci, protože jde o něco, co už mají zvládnuté a s čím mají zkušenost. **Motivace** těchto žen tedy není nedostatečná, ale bývá **silně ovlivněna strachem z neznáma a obavami z nových výzev**. Sociální pracovníci se proto zaměřují na postupné budování důvěry a podporu ženy při překonávání těchto obav.

Součástí podpory může být také **posilování rodičovských kompetencí**. V organizaci zaměřující se na matky, samoživitelky a rodiny s dětmi, uplatňující přístup Housing First (R33), jsou rodiny zapojovány do programu pozitivního rodičovství **Triple P (Positive Parenting Program)**. Tento program je určen rodičům, kteří si nevědí rady s výchovnými problémy svých dětí. Některé rodiny si však podle pracovníků nejsou ochotny tyto problémy připustit a program nemají zájem. Pracovníci proto hledají způsoby, jak tyto rodiče **motivovat ke změně**, např. uvažují o zapojení peer pracovníka s osobní zkušeností, který by mohl být pro rodiny důvěryhodným a inspirativním příkladem.

Podpora osob s duševním onemocněním

Podle koordinátora programu bydlení s podporou pracujícího pro obec poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení, uplatňující přístup Housing First a zajišťující bydlení především v obecních bytech (R10), je při práci s touto cílovou skupinou zásadní **zajistit vhodnou medikaci a terapeutickou péči**. Pokud klienti svou medikaci neužívají nebo ji mají nastavenou nevhodně, podpora je i při vysoké míře intenzity a flexibility ze strany pracovníků méně efektivní. Organizace mohou v této oblasti spolupracovat např. s Centry duševního zdraví.

Osoby s duševními onemocněními mají podle vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) **specifické potřeby také v pracovní oblasti**, zejména pokud jde o tempo práce. Tito klienti se rychleji unaví a mají omezenou kapacitu zpracovávat větší množství informací najednou. Z toho důvodu je potřeba organizovat kratší, ale častější schůzky, aby pracovní zátěž byla udržitelná a nepředstavovala příliš velký stres. Flexibilita je v této práci klíčová — tito lidé mohou často rušit plánované schůzky např. ze zdravotních důvodů. Podle dané pracovnice je důležité naučit se s klienty pracovat tak, aby se tyto situace minimalizovaly, a zároveň zajistit, aby se cítili bezpečně, pohodlně a zároveň ne pod tlakem. Je zde také **potřeba větší důraz na door management**, protože psychické obtíže klientů mohou negativně ovlivňovat sousedské vztahy. Vedoucí oddělení podpory bydlení při odboru sociálních věcí při obci zajišťující bydlení v obecních bytech (R9) doplnil, že osoby s duševním onemocněním často nesou traumatické zkušenosti.

Mezi duševní onemocnění se řadí i **závislosti na návykových látkách**. Vedoucí přímé podpory pracující v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) zdůraznila, že **získání bydlení je základní podmínkou pro možnost řešit závislost**. Podle dané pracovnice není možné ani vhodné požadovat po klientech úplnou abstinenci — mnoho z nich jí není schopno a cílem je pomoci jim v rámci

jejich možností. Organizace proto uplatňuje **přístup Harm Reduction**, který se zaměřuje na minimalizaci rizik spojených s užíváním návykových látek, a současně motivuje klienty k volbě abstinence nebo léčby. Tento přístup vyžaduje specifické postupy – např. schůzky s klienty, kteří jsou pod vlivem návykových látek, jsou ukončovány a přesouvány na dobu, kdy je klient střízlivý (R27).

Podpora mladých lidí v institucionální péči a pěstounských rodinách

Vedoucí programu podpory v bydlení z organizace poskytující podporu v bydlení osobám do 35 let, které prošly nějakou formou náhradní rodinné výchovy (R37), popsala následující **bariéry mladých lidí při podpoře v bydlení**:

- Mohou mít poškozenou vztahovou vazbu, což způsobuje problémy v mezilidských vztazích a komunikaci.
- Mohou být výbušnější, prožívat intenzivní emocionální reakce a obtížně zvládat stresové situace.
- Často mění zaměstnání, což způsobuje ekonomickou nejistotu a problémy s bydlením.
- Chybí jim pracovní návyky a podporující prostředí, které by jim umožnilo zvládat pracovní zátěž a stabilizovat se v zaměstnání.
- Nemají rodinu nebo jinou záchytnou síť, ke které by se mohli vrátit v případě problémů.
- Nedokážou efektivně hospodařit s penězi, což vede k finančním problémům a riziku ztráty bydlení.
- Mívají problém s adaptací na nové životní situace, jako je např. přechod do samostatného bydlení nebo zaměstnání.

Bezdomovectví nebo sociální vyloučení hrozí podle dané vedoucí pracovnice (R37) mladým lidem i kvůli drobným chybám vedoucím ke ztrátě práce, a to zejména proto, že **postrádají oporu v rodinné či sociální síti**. Tato pracovnice zároveň rozlišuje dvě skupiny mladých lidí odcházejících z institucionální péče: **mladé lidi odcházející z dětských domovů** a **mladé lidi odcházející z výchovných ústavů**.

Mladí lidé z dětských domovů obvykle nemají výrazné výchovné problémy, jsou však „**institucionalizovaní**“ – v instituci měli vše zajištěné, neřešili běžné starosti a prostor, v němž žili, nevnímali jako svůj domov. **Chybí základní návyky spojené s bydlením** – péče o byt, pravidelné docházení do práce nebo respektování společenských norem, proto pro ně může být obtížné vnímat vlastní byt jako místo, o které je třeba pečovat. Podle koordinátorky a sociální pracovnice z organizace poskytující podporu v bydlení osobám dlouhodobě bez přístřeší a osobám s psychiatrickými diagnózami a mladým osobám opouštějícím institucionální péči (R36) mladí lidé opouštějící ústavní výchovu často **postrádají vnitřní motivaci k vykonávání běžných domácích úkolů**. V ústavním prostředí se nenaučili řešit problémy, což podle dané pracovnice vede k **neochotě přebírat odpovědnost v samostatném bydlení**. Někteří mladí lidé ani nevěří, že v bytě mohou zůstat dlouhodobě, což brání vytvoření pocitu domova a odpovědnosti za něj.

Pracovníci narážejí dále na problém, že mladí lidé **nedokážou odkládat okamžité potřeby**. Nenaučili se tuto dovednost, kterou běžně předávají rodiče. Je zde také souvislost s traumatickou zkušeností, ze které u mladých lidí odcházejících z výchovných ústavů vyplývají navíc také **výrazné problémy v chování**. Práce pracovníků z organizace poskytující podporu v bydlení osobám do 35 let, které prošly nějakou formou náhradní rodinné výchovy (ústavní výchova, pěstounská péče) (R37), se tak pohybuje **na hranici sociální a terapeutické péče**. Mnozí pracovníci mají **psychoterapeutický výcvik**, což jim umožňuje podporovat mladé lidi v porozumění a zpracování emocí. Podle pracovnice organizace (R37) je **identifikace a regulace emočních reakcí** klíčová pro osobní růst a stabilitu těchto mladých lidí.

Organizace poskytuje podporu také těm, kteří se rozhodnou **absolvovat psychoterapii** – nejen formou zprostředkování kontaktů na terapeuty, ale i prostřednictvím finanční pomoci, kterou zajišťují nadační příspěvky. Podle dané pracovnice je však u klientů **velmi obtížné vzbudit ochotu zabývat se svými problémy a motivovat je k pravidelnému docházení na terapii**. Pravidelně ji zvládá absolvovat jen asi pět ze sta klientů.

Mezi klíčové aspekty mající dopad na nízkou motivaci k samostatnému bydlení patří:

- nedostatek základních životních dovedností a sociálních návyků,
- generační přenos negativních vzorců chování,
- závislost na externí podpoře.

Vedoucí programu a pracovník přímé péče (R41) zdůraznil nutnost **komplexního přístupu k práci s klienty**. Jeho role zahrnuje nejen zajištění bydlení, ale především **intenzivní práci na sociálních návycích a socializaci klientů**. Důležitým aspektem jeho práce je komunikace a budování vztahů s cílem posilovat důvěru klientů a pocit podpory. Před řešením otázky bydlení je podle daného pracovníka potřeba, aby klienti byli **motivováni k samostatnému bydlení**. K tomu je často potřeba, aby u klienta došlo ke změně postojů, vnímání sociální reality a myšlení. Pracovník zdůrazňuje **důležitost terapeutické a pedagogické podpory** při práci s klienty, která zahrnuje:

- **Psychoterapie a psychologická podpora:** Podpora klientů při zpracovávání a překonávání traumatických zážitků, posilování jejich sebedůvěry a sebeúcty a schopnosti zvládat stres.
- **Sociální trénink:** Výuka sociálních dovedností klíčových (komunikace, řešení konfliktů a plánování) pro úspěšnou integraci do společnosti.
- **Pracovní terapie:** Poskytnutí pracovních příležitostí a tréninku pomáhajícím klientům získat a udržet zaměstnání, a zvýšit tak jejich nezávislost a stabilitu.
- **Podpora a vytváření důvěry:** Budování dlouhodobých a stabilních vztahů, založených na důvěře a respektu, a tím podpořit úspěšnou resocializaci a udržení bydlení.

Podpora osob dlouhodobě bez přístřeší

Podle koordinátorky a sociální pracovnice z organizace, která poskytuje podporu osobám dlouhodobě bez přístřeší, osobám s psychiatrickými diagnózami a mladým osobám opouštějícím institucionální péči a uplatňuje přístup Housing First (R36), je práce s lidmi, kteří byli dlouhou dobu na ulici, velmi individuální a náročná. Vyznačují se absencí sociální a finanční podpory, rodinných vazeb a dále podlomeným psychickým a fyzickým zdravím, a proto vyžadují **intenzivní podporu**. Dlouhodobým pobytem mimo byt mohou **ztratit základní návyky**, proto mohou mít **problém s adaptací na bydlení v bytě**. Je pak potřeba postupné učení a připomínání základních návyků, jako je splachování záchodu nebo pravidelné mytí.

4.4 UKONČOVÁNÍ PODPORY V BYDLENÍ

Co se týče **ukončování podpory v bydlení**, nájemci se mohou nacházet v různých situacích podle toho, zda je zároveň **ukončeno také bydlení s podporou** (podporovaný byt):

Schéma 6: Situace nájemců vzhledem k poskytování podpory v bydlení a bydlení s podporou



Zdroj: INESAN, 2024

Poskytovatelé podpory v bydlení (resp. asistence) vždy po určitém období **přehodnocují situaci nájemce**, přičemž frekvence se liší. Např. koordinátor programu sociálního bydlení pracujícího pro obec (R13) uvedl, že u domácnosti, která byla od počátku zabydlování poměrně stabilizovaná, stačí dodržet frekvenci přehodnocování situace stanovené výzvou OPZ, což je **dvakrát měsíčně**. Podobně podle vedoucí pracovníce působící při obci poskytující bydlení i podporu v bydlení (R2) dochází k pravidelné kontrole **jednou měsíčně**. Pokud nemá nájemce potíže, jeho situace je přehodnocována před koncem nájemní smlouvy.

Pokud není podpora v bydlení potřebná a životní situace domácnosti je stabilizovaná bez specifických problémů, poskytovatelé tuto spolupráci ukončují. **V případě potřeby je možné podporu obnovit**, neboť řada klientů se po určité době vrací s novými zakázkami.

Někteří poskytovatelé pak v případě realizace služby v rámci projektu OPZ **nemají zajištěnou udržitelnost podpory po ukončení projektu**. V případě poskytovatele z řad obcí, který poskytuje podporu prostřednictvím projektu realizovaného v rámci OPZ (R13), je výkon služby vázán na domácnosti zapojené do projektu a v případě ukončení bydlení je **ukončena také podpora**. Poskytovatel uplatňující přístup Housing First a realizující projekt v rámci OPZ (R3) naopak uvedl, že pokud klienti již nejsou součástí programu Housing First a nemají podporovaný byt, je pro ně připraven **monitorovací list** a nadále se s nimi pracuje v potřebných oblastech. Také se pro ně hledá alternativní bydlení, což zahrnuje zajištění finančních prostředků na pokrytí vstupních nákladů. **Bydlení s podporou tak bylo ukončeno, ale podpora v bydlení nadále trvala.**

Dotázaní poskytovatelé se naopak nesetkali se situací, kdy **bydlení s podporou trvalo, ale podpora v bydlení byla ukončena**. Dále obecně uváděli, že v případě ukončení (ztráty) bydlení pracovníci **sami od sebe podporu neukončují**. Podle koordinátora programu bydlení s podporou a sociálně realitního zprostředkovatele pracujícího pro obec poskytující bydlení s podporou v bytech v soukromém vlastnictví a realizující projekt v rámci OPZ ve spolupráci s NNO poskytující podporu v bydlení (R12) je nejcitlivější **ukončování bydlení matky s dítětem**. V každém případě se však snaží zajistit domácnosti náhradní bydlení, což se jim dosud vždy podařilo. Poskytovatelé se setkávali s tím, že **bylo ukončeno jak bydlení, tak podpora**, a to ze strany klienta, přestože by podporu nadále potřeboval.

Pozornost bude dále zaměřena na **faktory, které vedou ke ztrátě bydlení**, a dále na **faktory, které vedou k udržení bydlení**.

4.4.1 ZTRÁTA BYDLENÍ

První situací je ztráta bydlení, kdy se lidem nepodaří udržet bydlení. Dotázaní poskytovatelé podpory v bydlení poukázali na následující okolnosti, které **příspívají ke ztrátě bydlení**:

Okolnosti na straně nájemců:

- neplacení nájmu;
- výpadek příjmu (ukončení zaměstnání, rozpad rodiny), zadlužení, nízké příjmy;
- větší počet dětí;
- nedostatečné kompetence pro zajištění dávek ze sociálního systému;
- postoje, životní styl a pořadí priorit nepodporující udržení bydlení;
- ubytování dalších osob v bytě a neschopnost odmítnout pomoc příbuzným (např. ubytování, finanční prostředky);
- výtržnosti, poškozování bytu, kouření v bytě, konflikty se sousedy;
- domácí násilí a výskyt ohrožujících osob, komplikované partnerské vztahy, návrat partnera z výkonu trestu a s tím spojené konflikty;
- návrat ke kriminální činnosti, nepřerušovaný kontakt s kriminálním prostředím u osob po výkonu trestu, opětovné uvěznění;
- zneužívání návykových látek (alkoholu a dalších drog);
- pocit osamocení;
- zdravotní stav vyžadující intenzivní a stálou podporu u osob závislých na návykových látkách nebo u starších osob, hospitalizace, dlouhodobá pobytová léčba u osob závislých na návykových látkách;
- mimořádná nepříznivá situace a krizové momenty oslabující motivaci udržet byt.

Okolnosti na straně poskytovatelů podpory a správců nebo vlastníků bytů:

- nedostatečná délka a/nebo intenzita podpory;
- neposkytnutí splátkového kalendáře správcem či vlastníkem bytu;
- důvody na straně vlastníka bytu nesouvisející s pronajímáním bytu nájemci (potřeba bytu pro vlastní bydlení, potřeba rekonstrukce bytu, finanční důvody, osobní vztah k bytu v případě dědictví);
- ukončení realizace projektu v rámci OPZ.

Jednou z hlavních příčin ukončení bydlení je **neplacení nájmu** a porušení podmínek nájmu ze strany klienta, které může zahrnovat **ubytování cizích osob, výtržnosti, poškozování bytu** nebo **konflikty se sousedy**. **Nelegální obývání bytu** bývá podle pracovnice přímé podpory z organizace zaměřené na poskytování bydlení s podporou převážně romským rodinám (R8) u romských rodin někdy **spojeno s očekáváním pomoci ze strany příbuzných**: „Někdo z příbuzných nebude mít kam jít a budou vlastně v tom bytě, takže nějaký sousedský problémy. Nebo to, že to okolí bude chtít třeba půjčit peníze. To prostě je pro ty lidi hrozně složitý vlastně tomu pořád odolávat. Protože hodně lidí má kolem sebe, lidi jsou jako v hrozných situacích, nemají kam jít a oni jsou nastavení tak, že si v rodině pomáhají a oni musí říct, jakože ne. Je to pro ně jako těžký.“

Vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) popsala případ původně dobře zabydlené domácnosti, kdy došlo k ukončení bydlení v důsledku **domácího násilí**. V jiném případě docházelo ze strany klientky dále také ke **zneužívání návykových látek**. Zde i po ukončení bydlení probíhala i nadále podpora a hledání vhodného bydlení a zároveň byla klientka motivována k zapojení do komunitního léčebného programu. Celkově situace vyžadovala **intenzivní sociální intervenci** a hledání **dlouhodobě udržitelných řešení** pro její bytovou a osobní situaci.

Podle vedoucí přímé podpory a metodičky pracující v organizaci, která poskytuje podporu v bydlení osobám s duševním onemocněním a závislostmi (R24), to může být **samota v kombinaci s duševním onemocněním**, která vede k neúspěchu při zabydlování. Klienti se mohou cítit osamělí a začít nadužívat návykové látky, což vede k nárůstu dluhů a ztrátě bydlení. Garantka programů ve věznicích pracující pro neziskovou organizaci poskytující podporu především osobám opouštějícím výkon trestu a uplatňující přístup Housing First (R4) popisuje zkušenost s osobami po výkonu trestu, u nichž dojde k **návratu ke kriminální činnosti**, případně **opětovnému uvěznění**. Tito lidé si také podle dané pracovnice někdy chtějí uchovat oba „světy“ a nepřerušit **kontakt s kriminálním prostředím**, což s sebou nese rizika, včetně návratu ke **zneužívání návykových látek**.

Hospitalizace může být příčinou ztráty bydlení ve chvíli, kdy je dlouhodobá a kdy nájemce přichází o finanční prostředky pro hrazení nájmu. Podle koordinátorky a sociální pracovnice z organizace poskytující podporu v bydlení také osobám s psychiatrickými diagnózami (R36) k udržení nájemců v bytě pomáhá **zřizování účtů nemocnicemi**. V nemocnici může být vytvořen podúčet pro pacienta, což pomáhá zajistit, že jeho nájemné a jiné výdaje budou uhrazeny i během hospitalizace. Sociální pracovnice v nemocnici spolupracuje s klíčovou pracovnící klienta, aby bylo zajištěno, že peníze z ÚP ČR budou správně přesměrovány a klient bude mít finanční prostředky k dispozici. Daná pracovnice (R36) doplnila: „*Ale záleží na přístupu té nemocnice, ne každá je to ochotná dělat. Nám třeba hodně pomůže, když opravdu jsou tam takhle osvícení a chtějí spolupracovat.*“

Nájemce závislý na návykových látkách může přijít o bydlení také ve chvíli, kdy nastoupí do **dlouhodobé léčby**, v důsledku čehož není schopen platit nájem. Těmto osobám pracovníci v neziskové organizaci poskytující podporu osobám bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) i nadále poskytují podporu a zůstávají s danými osobami v kontaktu, pokud si sami přejí. Je jim také **poskytnuta další šance**. Příklad úspěšné druhé šance u osoby dlouhodobě bez přístřeší popsal sociální pracovník vykonávající přímou práci pracující pro obec poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení, využívající přístup Housing First (R23): Klientka, která původně žila na ulici, se potýkala s problémy při adaptaci na samostatné bydlení kvůli častým návštěvám svých přátel z řad osob bez domova. Kvůli stížnostem sousedů jí nebyla prodloužena nájemní smlouva, a byt proto musela opustit. Nadále však spolupracovala s pracovníkem poskytujícím podporu v bydlení a dostala druhou šanci v dalším projektu. Nyní má stabilní bydlení a zaměstnání.

Podle vedoucího programu a pracovníka přímé péče z organizace poskytující podporu v bydlení mladým lidem po odchodu z institucionální péče v bytech v obecním i soukromém vlastnictví (R41) v případě osob, které si neudrží bydlení, **chybí motivace k samostatnému bydlení a obecně k samostatnému životu**, která je podle něho zároveň základní podmínkou udržení bydlení. Zvláště klienti, kteří vyrůstali v dětských domovech nebo v nefunkčních rodinách, často čelí významným psychologickým a sociálním výzvám. Ty ovlivňují jejich schopnost adaptace, socializace a motivace. Také podle pracovnice přímé podpory, která pracuje s matkami, samoživitelkami a rodinami (R33), **nevede jistota bydlení**, zajištěná dlouhodobými nájemními smlouvami sama o sobě **k očekávaným změnám v myšlení a hodnotách klientů**. Přístup Housing First podle ní předpokládá, že když rodina získá stabilní a jisté bydlení, bude více motivovaná si jej udržet. Pracovnice však poukazuje na to, že je potřeba změnit hodnotový systém spojený s vnímáním stability bydlení, což je dlouhodobý proces.

Mezi okolnostmi na straně poskytování podpory byla jednou z uváděných příčin neudržení bydlení **nedostatečná délka podpory**. Podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) je potřeba přistupovat ke každému klientovi individuálně podle jeho potřeb, a proto by měl být systém nastaven flexibilně. Pokud jde o konkrétní délku podpory, tříleté období považuje za obecně nedostatečné – **klient v této době obvykle nestihne vyřešit např. dluhovou situaci či našetřit prostředky na kauci**. Daná pracovnice by upřednostnila **pětileté období**, během kterého má klient podle ní reálnou šanci získat kompetence potřebné k samostatnému bydlení, ovšem za předpokladu, že skutečně dochází k postupnému a trvalému posunu.

Podle koordinátorky přímé podpory a sociální pracovnice pracující pro obec, která využívá přístup Housing First a poskytuje podporu nejohroženějším kategoriím osob bez bytu (R14), je **dvouletá délka podpory v zásadě dostačující**, přestože v některých případech by bylo vhodné, aby podpora trvala déle (např. u osob v

důchodovém věku). Ačkoli je podle pracovníka KMB při obci poskytující podporu široké CS (R16) **tříletá délka** podpory obvykle dostačující, **někteří nájemci potřebují delší doprovázení**. Jedná se podle něj zejména o **osoby s opatrovníkem, seniory nebo osoby závislé na návykových látkách**.

Podle pracovnice přímé podpory pracující s matkami, samoživitelkami i rodinami (R33) je **tříleté trvání projektu příliš krátké na dosažení dlouhodobých změn a udržení klientů v bydlení**. Aby děti viděly správný příklad a rodiny mohly stabilně fungovat, je podle ní zapotřebí alespoň deset let intenzivní podpory. Současná fáze sociální práce je podle dané pracovnice nejtěžší, protože chybí stabilní vzorce a zkušenosti, na nichž by bylo možné stavět. V minulosti bylo možné vycházet z ustálených rodinných a společenských modelů, které dnes chybějí. Pokud se podaří stabilizovat současnou generaci, bude práce s další generací výrazně jednodušší, protože vyroste v motivujícím a stabilním prostředí. Současná situace je však extrémně náročná a vyžaduje dlouhodobý, komplexní přístup.

V případě přístupu CTI je podpůrné období zhruba jednoho roku, po němž by klienti měli být schopni bydlet samostatně **pouze za pomoci vytvořené podpůrné sítě**. Následující skupiny však mohou mít v tomto režimu **problémy udržet bydlení**:

- osoby dlouhodobě bez domova,
- osoby zasažené tragickými událostmi,
- osoby uzavřené, mající bariéry v oblasti sociálního fungování,
- osoby závislé na návykových látkách,
- osoby pod vlivem násilnických osob.

Dostatečná délka podpory je podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) důležitá zvláště u **osob majících dluhy**. V průběhu podpory lze pracovat na oddlužení nájemce. Specifická situace je pak v případě osob, které by měly možnost projít **insolvenčním řízením**, jenž standardně trvá tři roky, během nichž by měla být nájemci poskytována podpora. V praxi se sociální pracovník vykonávající přímou práci (R23) setkává s klienty, kteří se ocitli v insolvenci, a v rámci dluhového poradenství se snaží tyto situace řešit. Proces insolvence je podle něho pro klienty velmi náročný, přičemž mají možnost insolvenčního řízení jednou přerušit. Pokud klienti nezískají zaměstnání brzy po přerušení, osud jejich insolvence závisí výhradně na rozhodnutí insolvenčního správce, který může proces ukončit, což představuje **významné riziko**. Pokud příjmy nájemce nebudou dostatečné k pokrytí běžných životních nákladů, může se po řadě let pravidelných plateb ocitnout v situaci, kdy se vrátí např. do ubytovny.

Překážkou pro řešení situace může být **neposkytnutí splátkového kalendáře** ze strany správce, resp. vlastníka bytu, jak popisuje vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) v případě obecní bytové společnosti, jež z blíže neurčených důvodů splátkové kalendáře poskytovat odmítá.

Část poskytovatelů podpory vyjádřila **obavy o udržení bydlení u klientů podporovaných prostřednictvím projektu realizovaného v rámci OPZ**. Tyto obavy popsal pracovník přímé podpory při obci, která poskytuje bydlení s podporou i podporu v bydlení pro širokou CS a uplatňuje přístup Housing First (R32) následovně: „*Tak kritická hranice bude, až ten projekt skončí. A to je přesně ono, o čemž se radši nemluví. Poněvadž v momentu, kdy ty věci, který se rozjedou a nemají další návaznost, a třeba ta druhá, ta další politická reprezentace, už to zastaví, tak ty lidi selhávají. (...) Určitě budu chtít, abych je předával... aby tam byla naděje, že nebudou potřebovat intervenční sociální práci, takovou tu každodenní, protože tu už jim pak nikdo nedá, a že budou jenom potřebovat takovou tu standardní.*“ Riziko ztráty bydlení spočívá v případě poskytování podpory v rámci těchto projektů v následujících okolnostech:

- 1. Přechod do běžného nájemního režimu:** Pokud by projekt skončil a pokud by zároveň nedošlo k jeho prodloužení ani k přijetí nového zákona o sociálním bydlení, mohli by nájemci v užívání bytů sice

pokračovat, ale pravděpodobně by přešli z režimu sociálního bydlení do běžného nájemního režimu. To by zpravidla vedlo ke zvýšení nájemného, což by mohlo ohrozit některé nájemce.

2. **Ztráta sociální práce a podpory:** Významným dopadem by byla také ztráta sociální práce a podpory zajišťované projektem. Sociální pracovníci a bytoví specialisté fungují jako prostředníci mezi nájemci a vlastníky a poskytují důležitou podporu v řešení běžných i mimořádných situací, jako jsou opravy nebo údržba. Bez této podpory by někteří nájemci mohli mít problémy s orientací v povinnostech spojených s běžným nájemním režimem a mohli by čelit větším obtížím v případě nájemních sporů nebo technických problémů.
3. **Samostatnost nájemců:** Přestože doba trvání projektu může být pro část osob dostatečná na to, aby získaly kompetence pro samostatné bydlení, ukončení projektu by některé osoby postavilo před výzvy, které by bez externí podpory nevládly.

Tato rizika ukazují na důležitost kontinuity podpory v sociálním bydlení a na potřebu zajistit plynulý přechod pro nájemce v případě změn v realizaci projektu nebo legislativě.

4.4.2 UDRŽENÍ BYDLENÍ

Na základě rozhovorů s poskytovateli podpory byly identifikovány faktory **přispívající k udržení bydlení**:

- vhodně spárovaný nájemce a byt;
- intenzivní a dlouhodobá podpora;
- možnost kdykoli požádat o podporu, pocit klienta, „že v tom není sám“;
- hledání dlouhodobě udržitelných řešení;
- specifický přístup a individuální plánování;
- stabilní a zkušený tým;
- edukace;
- psychoterapeutická a adiktologická pomoc;
- stabilita domácího zázemí (nájemní smlouva na delší dobu, zkušenost s dlouhodobým bydlením);
- sociální síť a pomoc od přátel a známých;
- spolubydlení a vzájemná výpomoc u osob s mentálním postižením a u osob pocházejících z Ukrajiny;
- uplatňování přístupu *Harm Reduction*;
- zkušenost se ztrátou bydlení;
- opakované šance;
- mentální připravenost na změnu.

Někteří poskytovatelé podpory (R27, R40) označili za klíčový předpoklad udržení bydlení zejména **intenzitu a dostupnost podpůrných služeb**. Organizace pracující s osobami s duševním onemocněním (R27) je klientům k dispozici sedm dní v týdnu od osmi ráno do osmi večer, včetně večerů a víkendů. Tato vysoká míra dostupnosti umožňuje reagovat na potřeby klientů takřka okamžitě a v případě krizí zajistit nezbytné intervence, např. organizaci hospitalizace i o víkendu. Většina poskytované podpory má formu **poradenské a psychosociální práce**, která zahrnuje sdílení emocí, pomoc při zvládání každodenních situací či poskytování praktických rad, např. při řešení ztráty klíčů nebo drobných technických problémů v bytě. Tato flexibilní a kontinuální péče snižuje rizika vedoucí ke ztrátě bydlení a posiluje schopnost klientů zvládat krizové momenty.

Koordinátor projektu a vedoucí týmu přímé podpory z organizace uplatňující přístup Housing First (R27), která zajišťuje byty převážně v obecním a částečně i v soukromém sektoru a realizuje projekt v rámci OPZ, zdůraznil význam **vnímání domova** jako klíčového prvku stability a celkové pohody klientů. Odkázal přitom na

francouzský koncept „Home First“, v němž je domov chápán nikoli pouze jako fyzický prostor, ale jako **subjektivně bezpečné a komfortní prostředí**. Pracovníci aktivně zjišťují, co klienti potřebují, aby se ve svém bydlení cítili opravdu jako doma. Součástí tohoto přístupu jsou také **investice do pocitu bezpečí**. Pokud klienti potřebují zvýšit svůj subjektivní pocit ochrany, pracovníci zajišťují instalaci kukátek, bezpečnostních řetízků či detektorů kouře. Tyto relativně drobné úpravy mají významný dopad na redukci úzkosti a posilují pocit jistoty v novém prostředí. Podpora je tak zaměřena nejen na fyzické aspekty bydlení, ale také na **emoční a psychologickou pohodu**, která je nezbytná pro dlouhodobé udržení bydlení a celkové zlepšení kvality života.

Podle garantky programů působící ve věznicích v rámci neziskové organizace, která poskytuje podporu zejména osobám opouštějícím výkon trestu a využívá přístup Housing First (R4), je nezbytnou podmínkou pro úspěšné udržení bydlení **mentální připravenost klientů na změnu životní situace**. Tu může podpořit **vhodná terapeutická a adiktologická péče**. Podle dané pracovnice je však dostupnost těchto služeb nedostatečná. Při získávání obecních bytů je podle ní významnou bariérou **neochota některých obcí poskytovat osobám po výkonu trestu více příležitostí**. Organizace zároveň deklaruje, že poskytuje **navazující podporu i po ukončení bydlení**, pokud o ni klienti projeví zájem. Tento typ doprovázení může zahrnovat jak psychosociální podporu, tak pomoc s udržením samostatnosti v dalším období.

V případě nájemců, kteří o bydlení přišli, lze uvažovat o jejich opětovném zabydlení a **poskytnutí další šance**. Tento proces však naráží na řadu praktických problémů. Podle vedoucí přímé podpory z neziskové organizace pracující s osobami bez domova s potřebou komplexní podpory (R3) klienti často investují do vybavení domácnosti, např. do postelí či základních potřeb, avšak **po ztrátě bydlení nemají možnost tyto věci dočasně uskladnit**. Pokud přecházejí do azylového domu nebo ubytovny, což je zdaleka nejčastější scénář, obvykle zde nejsou dostupné prostory pro uchování jejich majetku. Tato nejistota výrazně komplikuje možnost využít předchozí vybavení při následném získání nového bytu a představuje další finanční i organizační zátěž. Pro období mezi ztrátou a opětovným získáním bydlení tak vzniká potřeba **zajištění dočasného úložiště**, která není systémově řešena. To vede k dodatečným nákladům i stresu klientů, kteří usilují o stabilizaci své situace.

Vedoucí přímé podpory (R3) zároveň upozorňuje, že **zkušenost se ztrátou bydlení** může být za určitých okolností také **motivační**, zejména pokud je v systému zakotven princip „dalších šancí“, jak je tomu u přístupu Housing First. Tento přístup umožňuje, aby osoba získala nové bydlení i v případě opakovaného neudržení předchozího bytu. Asistenci chápe jako **postupný proces**, v němž klient získává dovednosti a podporu potřebnou k udržení bydlení: *„Je to přesně ta jako zkušenost, kterou si většinou musí zažít, jak se snaží, to jako, jak se neodstříhnou to jednoho prostředí a stojí každou nohou na jednom břehu a vlastně to dlouhodobě nefunguje. A bohužel spíš často sklouznou na ten, my tomu říkáme volání divočiny, na tu stranu, kde je úplně nechceme, ale zároveň si myslím, že je i důležitý, aby zažili tohle, že pak možná při dalším propuštění už vědí, že na to musí jít jinak. A skutečně pracujeme s multirecidivisty a většina těch našich klientů skutečně popisuje tu cestu jako: při prvních dvou propuštění jsem nic neřešil, věděl jsem, že jdu do toho znovu, že, akorát se nám pozor, aby mě nechytli, jako jediná změna byla, udělám to jinak, aby mě nechytli. Pak už vlastně jdou ven s tím, že udělají tu změnu, třeba začnou spolupracovat s námi, ale ještě se neodseknou od toho starého prostředí, zase to nevyjde a třeba až napočtvrté to zkusí zase jinak a už do toho jdou s nějakou větší pokorou. Ta asistence skutečně není stříh, je to postupný proces.“*

Pozitivní efekt sociální sítě ilustruje případ matky s dvanáctiletým dítětem, která musela nastoupit k výkonu trestu. Domluvila se se svou kamarádkou, která se ujala péče o dítě, dále obývala původní byt, navázala komunikaci s orgánem sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) a pobírala příslušné dávky. Díky této dohodě se matce podařilo byt udržet a navrátit se do něho i po výkonu trestu.

Vedoucí oddělení podpory bydlení na odboru sociálních věcí obce poskytující bydlení v obecních bytech (R9) popsala případ starší ženy s onkologickým onemocněním, která přestala hradit nájemné. Situace byla vyřešena díky **obnovené komunikaci a spolupráci s rodinou**, jež přispěla ke stabilizaci její situace. Vedoucí podpory samostatného bydlení z organizace poskytující podporu osobám s mentálním postižením a zajišťující byty v obecním i soukromém sektoru (R30) zdůraznila význam **vzájemné podpory spolubydlících a výhody**

samostatného bydlení oproti chráněnému bydlení: „Jeden umí to, jeden to. Jeden umí zmáčknout pračku, druhý umí přečíst dopis. Máme lidi, kteří využívají různé sociální služby. Je to zajímavý ta nezávislost v tom. Podpora samostatného bydlení přináší určitou nezávislost právě v tom, že si necháváte tu službu a můžete se různě stěhovat a služba jde za váma.“ V chráněném bydlení totiž poskytování služby končí spolu s ukončením pobytu, zatímco v samostatném bydlení může podpora pokračovat nezávisle na konkrétním bytovém uspořádání.

Podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující u obecního poskytovatele zajišťujícího podporu převážně rodinám s dětmi (R6) představuje klíčový faktor **stabilita bydlení**, zejména pro osoby odcházející z ubytoven nebo jiných forem nejistého ubytování. Krátkodobé nájemní smlouvy na jeden až tři měsíce a nejistota prodloužení smlouvy jsou pro nájemce výrazným zdrojem stresu. Tento trend v současnosti nabývá na intenzitě, jelikož pronajímatelé se snaží předcházet vzniku vysokých dluhů a často upřednostňují nájemce s jistějšími či vyššími příjmy.

V některých případech se poskytovatelům podpory v bydlení (R28) osvědčilo **přestěhování nájemců**, což poukazuje na význam **vhodného párování nájemců s konkrétními byty**. Správné umístění je klíčové pro spokojenost nájemců i klidné soužití v domě. Pracovníci se setkávají s širokým spektrem potřeb a osobnostních charakteristik, které je potřeba zohlednit při výběru vhodného bydlení. Například výrazně extrovertnější a impulzivnější nájemci mohou více přitahovat pozornost sousedů, zatímco introvertnější osoby se mohou snáze přizpůsobit prostředí. Párování zahrnuje i zohlednění zdravotního stavu a osobních preferencí, aby byly vytvořeny podmínky pro pohodlné bydlení a dobré sousedské vztahy.

Podle bytové specialistky a sociálně-realitní makléřky z organizace poskytující podporu osobám s komplexními potřebami, uplatňující přístup Housing First a zajišťující byty v soukromém vlastnictví v rámci projektu OPZ (R28), vede pečlivé párování a přizpůsobení bydlení individuálním potřebám nájemců k vyšší stabilitě nájemních vztahů a celkovému zlepšení kvality života nájemců i jejich sousedů. Zároveň však zdůrazňuje, že nejde o zcela ideální a dlouhodobě udržitelné řešení: „*My se s tím hrozně pereme, protože my vlastně zastáváme to, že bysme chtěli mít náhodný výběr, a ne jakože tenhle člověk se nám do toho bytu hodí, tak toho tam dáme.*“

Koordinátorka projektu z organizace poskytující podporu v bydlení široké cílové skupině a využívající přístup Housing First (R19) zdůraznila **význam vzájemné důvěry a otevřené komunikace**. Situace se týkala klientky, jejíž podmínky se výrazně zkomplikovaly v důsledku nemoci jedné dcery a těhotenství druhé dcery. Klientka nakonec do bytu – původně určeného pro dvě osoby – přijala těhotnou dceru a její děti, takže v domácnosti najednou žilo sedm lidí. Z obavy ze ztráty bydlení klientka tajila skutečný počet obyvatel a prostředky z příspěvku na bydlení použila na podporu dcery, což následně vedlo k problémům s úhradou nájemného. Tento případ podle koordinátorky ukázal na nezbytnost posilování vazby mezi pracovníkem a klientem a na důležitost hlubšího porozumění komplexním situacím, v nichž se klienti mohou ocitát.

V některých případech pak nájemci **udrželi bydlení jinými způsoby**:

- navázání vztahu s rodinou;
- nalezení partnera s bytem;
- získání zaměstnání s vyšším příjmem;
- zdědění majetku.

4.4.3 POTŘEBA TRVALÉ PODPORY V BYDLENÍ

V případě některých cílových skupin **nelze zároveň předpokládat ukončení bydlení s podporou**. Je tomu tak zvláště u těch, u nichž nelze předpokládat zvýšení příjmu nebo u nichž lze předpokládat potřebu kontinuální podpory či její navyšování. Pracovníci předpokládají, že tyto osoby budou potřebovat pravidelnou pomoc od sociálních pracovníků nebo dalších podpůrných služeb, aby mohly adekvátně reagovat na běžné výzvy spojené

s bydlením a byly schopny adekvátně fungovat a udržet bydlení v bezpečném a stabilním prostředí. Podle dotázaných pracovníků se jedná především o **následující skupiny**:

- osoby s kumulací problémů (např. žloutenka typu C, drogová minulost);
- osoby ve starobním nebo v plném invalidním důchodu;
- samoživitelé po dobu rodičovské dovolené a v dalším období v důsledku nemocnosti dětí apod.;
- osoby dlouhodobě či vážně nemocné a osoby s mentálními deficity;
- osoby s dluhy, které nejsou schopny splatit do tří let;
- starší muži bez podpory rodiny;
- osoby závislé na sociálních službách;
- osoby s trvale nízkými kompetencemi (v oblasti komunikace, financí, nájemního vztahu, sociální administrativy, digitálních technologií atp.).

Podle vedoucí projektu bydlení s podporou pracující pro poskytovatele z řad obcí poskytující bydlení s podporou i podporu v bydlení převážně rodinám s dětmi (R6) by bylo potřeba tyto osoby **posuzovat zvlášť a sociální bydlení vnímat jako dlouhodobé a trvalé řešení**.

5. ZÁVĚRY

Závěry studie jsou shrnuty podle čtyř klíčových oblastí, které představují celý proces podpory v bydlení – od vstupu do bydlení, přes organizační nastavení a poskytování asistence až po faktory ovlivňující udržení bydlení nájemcem.

1. Vstup do bydlení s podporou

Studie ukazuje, že hlavní bariérou vstupu do podporovaného bydlení je **nedostatek vhodných bytů** a zároveň **absence právního rámce**, který by vlastníky motivoval či zavazoval k vyčlenění části bytového fondu pro sociální účely. Tento problém se výrazně týká zejména rodin a početnějších domácností, pro něž je nedostatek větších bytů ještě citelnější. Soukromí vlastníci se obávají především rizika **neplacení nájmu, poškození bytu a obtížného ukončení nájemního vztahu**. Motivaci proto představují zejména finanční garance (úhrada dluhů, krytí škod), možnost pravidelných kontrol stavu bytu a jasně nastavená komunikace s poskytovateli podpory.

Na straně žadatelů je vstup do bydlení komplikován **vysokými počátečními náklady, zadlužením vůči obcím či energetickým společnostem, nedostatečnými příjmy nebo absencí trvalého pobytu**. Tyto bariéry obzvláště dopadají na osoby s kumulovanými potřebami, rodiny s dětmi, osoby po výkonu trestu, etnické menšiny a osoby s duševním onemocněním. V programech typu Housing First jsou často upřednostňováni lidé s nejvyšší mírou potřeby podpory, což posiluje efektivitu intervence, ale zároveň zvyšuje nároky na poskytovanou asistenci.

Za důležitou součást dobré praxe je považováno **párování vhodného bydlení s profilem domácnosti** – nejen podle velikosti bytu, ale také s ohledem na sousedské prostředí, zdravotní stav nebo životní styl nájemců. Přestože jde o časově náročný proces, výrazně zvyšuje pravděpodobnost dlouhodobého udržení bydlení.

2. Organizace podpory a spolupráce aktérů

Klíčovým faktorem funkčního systému je **koordinace mezi obcemi, poskytovateli sociálních služeb a majiteli bytů**. V praxi se osvědčilo zapojení **specializovaných pracovníků**, např. sociálních „realitních makléřů“, kteří propojují potřeby obou stran – vyhledávají vhodné byty, vyjednávají podmínky pronájmu a řeší technické i smluvní záležitosti. **Oddělení kontrolní a podpůrné role** (např. monitoring plateb oproti sociální práci) podporuje udržení důvěry mezi pracovníky a klienty, a zároveň naplňuje očekávání vlastníků.

Významnou roli hrají **memoranda o spolupráci se soukromými vlastníky**, která nastavují transparentní pravidla, včetně výše nájemného, délky pronájmu, maximální výše kaucí a standardu bytu. Tato ujednání zároveň chrání klienty před nestandardními smluvními podmínkami či nejasnými požadavky ze strany pronajímatelů.

Propojení aktérů sahá i mimo oblast bydlení. Do podpory jsou zapojovány OSPOD, neziskové organizace, zdravotnická zařízení, potravinové a nábytkové banky a v některých případech také vězeňská služba. Dobrou praxi představují **případové konference s Úřadem práce** v počáteční fázi vstupu do bydlení, které umožňují rychlé vyřízení dávek a úhradu počátečních nákladů, a tím snižují riziko destabilizace nového nájemního vztahu.

3. Poskytování podpory (resp. asistence) v průběhu bydlení

Podpora často začíná již **před samotným zabydlením**, zejména u osob odcházejících z institucí. Předchozí kontakt posiluje vzájemnou důvěru a umožňuje přesnější identifikaci potřeb klienta. Osvědčují se také **praktické přípravné kroky**, jako je návštěva bytu a okolí, zajištění dopravy či vytvoření individuálního plánu, díky nimž klient vstupuje do bydlení se základní orientací a realistickým očekáváním.

V průběhu zabydlování je klíčové posílit **pocit skutečného domova** – vybavit byt základním nábytkem, umožnit klientovi doplnit osobní prvky a využít symbolické rituály při předání bytu (např. slavnostní předání klíčů). Tyto kroky mají silný motivační účinek a podporují převzetí odpovědnosti za domácnost.

Poskytovaná asistence se odvíjí od individuálních potřeb klienta. Zpočátku se jedná o **intenzivní kontakt** (osobní návštěvy, telefonická komunikace, WhatsApp/Messenger), který se postupně s rostoucí samostatností domácnosti zmírňuje. Důležitým nástrojem je **dohoda o spolupráci**, která vyjasňuje základní povinnosti – zejména placení nájmu, dodržování sousedských pravidel a průběžnou komunikaci – a představuje oporu při zvládání obtížných situací či krizových momentů.

Nejnáročnější oblasti sociální práce jsou:

- **sousedské konflikty** a předsudky komunity (*door management*),
- **ekonomická stabilizace** (dluhy, dávky, zaměstnání),
- práce s klienty s **duševním onemocněním** nebo závislostí, kde je omezená dostupnost odborné péče.

Zejména v prvních měsících se osvědčuje **doprovázení klientů** na instituce a úřady a v některých případech i finanční pomoc při startu (kauce, nájemné za první měsíc, krizové fondy).

4. Udržení bydlení – rizika a stabilizační faktory

Rizikové faktory ztráty bydlení spadají do čtyř hlavních skupin:

- **Finanční nestabilita** – nízké příjmy, zadlužení, nejasnosti v systému dávek, výpadek zaměstnání. Výrazně ohrožuje samoživitelky, rodiny s dětmi, osoby po výkonu trestu a seniory.
- **Sociálně-vztahové problémy** – konflikty se sousedy, ubytovávání dalších osob, domácí násilí či tlak rodiny. Dopadají často na rodiny s rozšířeným příbuzenstvím nebo osoby s vazbou na rizikové prostředí.
- **Zdravotní bariéry a závislosti** – duševní onemocnění, hospitalizace, abstinenční nestabilita a relapsy, dlouhé čekací lhůty na psychiatrickou péči. Nejvíce se týkají osob s duševním onemocněním, osob závislých na návykových látkách a seniorů se zhoršujícím se zdravotním stavem.
- **Nízké dovednosti pro samostatnost** – chybějící zkušenost s provozem domácnosti, administrativou, hospodařením. Týká se zejména mladých dospělých po odchodu z institucionální péče, osob s mentálním znevýhodněním a lidí, kteří dlouhodobě žili mimo standardní bydlení (např. na ulici nebo v ubytovnách).

Mezi faktory podporující udržení bydlení naopak patří:

- **intenzivní a flexibilní podpora** reagující na aktuální potřeby,
- stabilní nájemní vztahy a dlouhodobost podpory,
- možnost **opakovaných šancí** (princip Housing First),
- **sociální síť** (rodina, přátelé, spolubydlíci, komunita),
- posilování motivace udržet bydlení, práce s emocemi a postoji.

U některých osob (např. rodiče pečující dlouhodobě o malé děti, senioři, lidé s vážnými zdravotními limity, osoby s mentálním hendikepem nebo kumulovanými problémy) je **dlouhodobá až trvalá podpora nezbytná** a není realistické očekávat plnou soběstačnost.

Studie ukazuje, že řešení podporovaného bydlení nestojí pouze na dostupnosti bytů, ale především na **vzájemném propojení sociální práce, stabilního nájemního vztahu a koordinace aktérů**. Klíčovým faktorem efektivity je kvalitní spolupráce se správci a vlastníky bytů, která stojí na důvěře, jasné nastavených pravidlech a otevřené komunikaci. Důležité je také, aby podpora nebyla rigidní, ale pružně reagovala na proměnlivé a často

složité potřeby jednotlivých domácností. Schopnost poskytovatelů přizpůsobit intenzitu a formu asistence konkrétní situaci klienta významně zvyšuje šanci na udržení bydlení a celkovou stabilizaci jeho životní situace. **Nejlepší výsledky v udržitelnosti bydlení** pro osoby ve složité sociální situaci vykazují **modely založené na intenzivní, flexibilní a dlouhodobé asistenci**.

6. POUŽITÉ ZDROJE

6.1 METODOLOGIE

- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 437 stran. ISBN 978-80-262-0982-9.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. 407 s. ISBN 978-80-262-0219-6.
- CHRASTINA, Jan. *Případová studie – metoda kvalitativní výzkumné strategie a designování výzkumu = Case study – a method of qualitative research strategy and research design*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2019. 287 stran. Monografie. ISBN 978-80-244-5373-6.
- STAKE, Robert E. *The art of case study research*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1995. 173 s. ISBN 0-8039-5767-X.
- YIN, Robert K. *Case study research: design and methods*. 5. vyd. Svazek Applied social research methods series. Los Angeles: Sage, 2009. 219 s. ISBN 978-1-4129-6099-1.
- WILDEMUTH, B. M. *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2009. ISBN 9781591585039.

6.2 LEGISLATIVNÍ DOKUMENTY

- ČESKO. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů. In: Sbírka zákonů, 2000, částka 38, číslo 128.
- Sněmovní tisk 729/0 VI.n.z. o podpoře bydlení – EU*. Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna. Online. Návrh zákona, schválen vládou 12. 06. 2024. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=9&CT=729&CT1=0>. [cit. 2024-11-22]. (Cit jako *Návrh zákona o podpoře bydlení*.)

6.3 KONCEPČNÍ DOKUMENTY, DOKUMENTY VEŘEJNÉ SPRÁVY, METODIKY A PRAVIDLA

- Co je sociální bydlení?* Online. MPSV, 2024. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydeni>. [cit. 2024-11-15].
- Dočasná ochrana*. Informační portál pro cizince. Praha: MV ČR, ©2024. Online. Dostupné z: <https://frs.gov.cz/docasna-ochrana/>, [cit. 2024-11-22].
- Doplatek na bydlení*. Online. MPSV. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/doplatek-na-bydleni>. [cit. 2024-11-15].
- Dostupné nájemní bydlení*. Online. Praha: SFRI, 2022. Dostupné z: <https://sfpi.cz/dostupne-bydleni/>. [cit. 2024-11-15].
- Integrovaný regionální operační program poskytuje dotace na zlepšení kvality života v regionech. Míra spolufinancování způsob. výdajů projektů u jednotliv. aktivit SC IROP podle typu příjemce*. Online. In: MMR, 2024. Dostupné z: <https://irop.gov.cz/cs/zadatele-a-prijemci/dokumenty/zakladni-dokumenty/system-financovani-v-irop/mira-spolufinancovani-zpusobilych-vydaju-projektu>. [cit. 2024-11-15].
- Koncepce bydlení České republiky 2021+*. Praha: MMR, 2021. ISBN 978-80-7538-342-6.

Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025. Praha: MPSV, 2016. ISBN 978-80-7421-122-5. (Dále jen Koncepce sociálního bydlení.)

Metodika sociální práce v sociálním bydlení. Online. Praha: MPSV, 2019. Dostupné z:

https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/79-metodika_socialni_prace_v_socialnim_bydeni.pdf. [cit. 2024-11-15].

MIKULEC, Marek, ed. a ŠNEJDRLOVÁ, Martina, ed. *Metodika sociální práce v sociálním bydlení.* [Praha]:

[MPSV], 2019. 6 svazků. ISBN 978-80-7421-192-8. Dostupné z:
https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/79-metodika_socialni_prace_v_socialnim_bydeni.pdf. [cit. 2024-11-22].

Metodika Housing First. Online. Praha: MPSV. Dostupné z:

https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/72-metodika_hf_20.pdf. [cit. 2024-11-15].

Mimořádná okamžitá pomoc. Online. MPSV. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/mimoradna-okamzita-pomoc>.

[cit. 2024-11-15].

O SFRB. Online. Praha: SFRB. Archivováno: 2019-01-02. Dostupné z:

<https://web.archive.org/web/20190102094908/http://www.sfrb.cz/o-sfrb/sfrb/>. [cit. 2024-11-15].

Pro obce – FAQ. Online. Praha: MPSV, datum poslední aktualizace: 5. 4. 2024. Dostupné z:

<https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydeni/faq/pro-obce>. [cit. 2024-11-15].

Státní politika bydlení. Online. Praha: MMR. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/bytova-politika/statni-politika-bydeni>.

[cit. 2024-11-15].

Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030. Praha:

IPR, 2022. Online. Dostupné z:

<https://iprpraha.cz/assets/files/files/f16181230bc33f2576c572895a8a0e82.pdf> [cit. 2024-11-15].

Sociální bydlení. Housing First. Online. Praha: MPSV. <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydeni/housing-first>.

[cit. 2024-11-15].

Současný stav financování sociálního bydlení. Online. ANNO. Dostupné z: <https://anno-cr.cz/wp-content/uploads/2018/08/Marie-Hladk%C3%A1-Sou%C4%8Dasn%C3%BD-stav-financov%C3%A1n%C3%AD-soci%C3%A1ln%C3%ADho-bydlen%C3%AD.pdf>.

[cit. 2024-11-15].

Registrační týdny. Online. Praha: Platforma pro sociální bydlení, 2018. Dostupné z:

<https://socialnibydeni.org/vysledky/registracni-tydny>, [cit. 2024-11-22].

Výzva č. 007 a 101 OPZ: Podpora sociálního bydlení 2022–2026. Online. Praha: MPSV. Dostupné z:

<https://socialnibydeni.mpsv.cz/projekty/aktualni-projekty/vyzva-c-007-a-101-opz-podpora-socialniho-bydeni-2022-2026>. [cit. 2024-11-15].

Výzva k předkládání žádostí o podporu, Příloha č. 1: Popis aktivit (doplnění bodu 4.1 výzvy). Operační

program Zaměstnanost plus. Podpora sociálního bydlení (1). Online. Praha: MPSV – EU – Evropské strukturální a investiční fondy. Aktualizováno: 15. 1. 2024. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/vyzva-007-opz-plus>. [cit. 2024-11-22]. (Dále jen Výzva 007.)

Zákon o podpoře bydlení. Online. MMR, datum poslední aktualizace: není uvedeno. Dostupné z:

<https://mmr.gov.cz/cs/microsites/bydeni-pro-zivot/menime-pravidla-hry/zakon-o-podpore-bydeni>. [cit. 2024-11-22].

Zlepšení životních podmínek ve městech a obcích. Online. Praha: NRB. Dostupné z:

<https://www.nrb.cz/verejny-sektor/financovani/zlepseni-zivotnich-podminek-ve-mestech-a-obcich/>. [cit. 2024-11-15].

6.4 ODBORNÉ STUDIE, VÝSTUPY EVALUAČNÍCH ŠETŘENÍ A STATISTIKY

- CINGL, Lubomír, KORBEL, Václav. Stigma as a self-fulfilling prophecy? An experiment in the Czech prisons. *IDEA, CERGE-EI, Study*, 8/2019. Online. Dostupné z: <https://idea.cerge-ei.cz/files/IDEA Studie 08 2019 Stigma odsouzenych/IDEA Studie 08 2019 Stigma odsouzenych.html#p=5>, [cit. 2024-11-22].
- Bakerová, E. a kol. *Social housing exit points, outcomes and future pathways: an administrative data analysis*, AHURI Final Report No. 326, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne, 2020. Dostupné z: <https://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/326>, [cit. 2024-11-22]. doi:10.18408/ahuri-3119901.
- Exit Strategies & Transition to Durable Housing*. Online. Global Shelter Cluster, nedatováno. Dostupné Z: https://sheltercluster.s3.eu-central-1.amazonaws.com/public/docs/rental_markets_tip_sheet5_1.pdf. [cit. 2024-11-22].
- HLADKÁ, Marie. *Současný stav financování sociálního bydlení*. Online. Praha: Asociace nestátních neziskových organizací České republiky, 2018. Dostupné z: <https://anno-cr.cz/wp-content/uploads/2018/08/Marie-Hladk%C3%A1-Sou%C4%8Dasn%C3%BD-stav-financov%C3%A1n%C3%AD-soci%C3%A1ln%C3%ADho-bydlen%C3%AD.pdf>. [cit. 2024-11-15].
- Jihlava. *Testování konceptu Housing First. Projekt výzvy č. 108 OPZ – Podpora programu Housing First. Případová studie*. Praha: MPSV: Oddělení evaluací, 2022. Online. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/44-ps_hf_jihlava.pdf, [cit. 2024-11-22].
- KALINA, Kamil a kol. (2001). *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia nova, 2001. 118 s. ISBN 80-238-8014-4.
- Lokality sociálního vyloučení a segregace*. Online. Praha: Univerzita Karlova, Přírodovědecká fakulta, 2022. Dostupné z: <https://web.natur.cuni.cz/segregace/aplikace/lokality/>, [cit. 2024-11-22].
- MODLITBOVÁ, Jitka. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020*. Dostupné také z: <https://www.rilsa.cz/2016/08/10/forum-socialni-politiky-4-2016/>.
- MIKULEC, M., GLUMBÍKOVÁ, K. *Výzkumná zpráva C: Vyhodnocení dopadů, procesů a limitů místních systémů sociálního bydlení v obcích spolupracujících s MPSV i ve srovnávacím vzorku obcí a jejich následná komparace*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2020. 155 s. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/33-evaluan_zprva_c_fin.pdf [cit. 2024-11-22].
- Návrat vězňů do společnosti komplikuje nedostupné bydlení a zaměstnání i další systémové problémy*. Online. Sociální práce, 2023 Dostupné z: <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/navrat-veznu-do-spolecnosti-komplikuje-nedostupne-bydleni-a-zamestnani-i-dalsi-systemove-problemy/>, [cit. 2024-11-22].
- Sousedství a door management: prevence problémů*. Online. Datum poslední aktualizace: 2. 5. 2024. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/socialni-bydleni/dobra-praxe/sousedstvi-a-door-management-prevence-problemu>. [cit. 2024-11-15].
- Sociální bydlení v ČR*. [Praha]: MPSV, [2021]. ISBN 978-80-7421-246-8.

7. PŘÍLOHY

7.1 PŘÍLOHA 1: SCÉNÁŘE ROZHOVORŮ

SCÉNÁŘ 1: OSOBY NA ÚROVNI MANAGEMENTU, PRACOVNÍCI ODBORŮ – SOCIÁLNÍHO, BYTOVÉHO, VEDENÍ OBCE, VEDENÍ NNO, PROJEKTOVÍ VEDOUCÍ

SCÉNÁŘ 1: OSOBY NA ÚROVNI MANAGEMENTU, PRACOVNÍCI ODBORŮ – SOCIÁLNÍHO, BYTOVÉHO, VEDENÍ OBCE, VEDENÍ NNO, PROJEKTOVÍ VEDOUCÍ		105
ÚVOD		
■ přivítání a představení tazatele ■ vysvětlení účelu rozhovoru ■ informování o způsobu naložení se zjištěnými informacemi ■ informování o nahrávání a zajištění informovaného souhlasu		
1	SITUACE RESPONDENTA/ORGANIZACE	MIN.
	<i>Při dotazování je potřeba rozlišit, zda se jedná o realizátora projektů v rámci výzvy OPZ. Zajištěné informace předem si ověříme.</i> Jaká je role obce/vaší organizace v poskytování sociálního bydlení, resp. bydlení s podporou? O jaký model poskytování podpory v bydlení se jedná? Kdo je vlastníkem bytů, kdo správcem bytů? Kdo vybírá klienty? POKUD OPZ: Jaké klíčové činnosti podporované výzvou zajišťujete? (<i>Může být zabydlování, prevence ztráty bydlení atd.</i>) Jak dlouho SOBY poskytujete? POKUD OPZ: Poskytovali jste sociální bydlení již před projektem? Jaká je Vaše role v poskytování sociálního bydlení, resp. bydlení s podporou? Jak vypadá Vaše činnost? Jak se podílíte na výběru klientů? Jak velký bytový fond má obec/vaše organizace pro poskytování bydlení s podporou (za snížené nájemné) k dispozici? Jak velká část těchto bytů je ve vašem vlastnictví? POKUD JE ČÁST OD SOUKROMÝCH VLASTNÍKŮ: Kolik jich je? O jaké vlastníky nejčastěji jde (soukromé, právnické osoby)? Máte s nimi nájemní smlouvy vy nebo přímo klient? Máte k dispozici nějaký finanční fond pro hrazení neočekávaných nákladů spojených se zajištěním bydlení osobám, kterým bylo poskytnuto bydlení?	5
2	PŘIDĚLOVÁNÍ BYDLENÍ S PODPOROU	

Při dotazování je potřeba rozlišit, zda se jedná o realizátora projektů v rámci výzvy OPZ. POKUD ANO, dotazujeme dále, zda je toto nastavení výsledkem omezení vyplývajících z pravidel pro realizaci projektů OPZ nebo zda jde o rozhodnutí realizátora. Pokud je dáno omezením, doptáváme se, jak by jinak realizátor bydlení nastavil, aby naplňovalo jeho představu. Parametry dané výzvami OPZ viz výzvy. Neomezovat na změny ve výzvě, aby neunikly systémové problémy, na které je potřeba se také zaměřit.

15

Na jakou CS se obec při poskytování sociálního bydlení obec/NNO zaměřuje (v projektu či bez)?

Liší se to nějak od toho, jakým CS poskytujete bydlení nejčastěji? (Organizace může být zaměřena na nějakou, ale není tolik zájemců či se je v bydlení nedaří udržet apod.)

POKUD ANO: Jak se to liší?

POKUD OPZ: Bude se toto zaměření nějak lišit po ukončení projektu?

Jakým způsobem dochází k vyhledávání nájemců sociálního bydlení?

Mapujete nějak situaci v obci/regionu?

Jak informujete osoby v bytové nouzi o možnosti získat sociální byt?

Pracujete nějak se skupinou osob (trvale) bez domova? Jaké informační kanály využíváte směrem k těmto skupinám?

Jakým způsobem dochází k výběru nájemců sociálního bydlení?

Jakým způsobem hodnotíte naléhavost potřeby bytu u žadatelů?

Jak zajišťujete, že byty jsou přidělovány těm, kteří je skutečně potřebují?

Jaká kritéria jsou klíčová pro získání bydlení s podporou?

Na základě čeho jsou tato kritéria nastavena?

POKUD OPZ: Jak se tato kritéria liší od toho, co je nastaveno výzvou?

Bylo by potřeba u některých CS jinak nastavit způsob posuzování bytové nouze?

POKUD ANO: U jakých, z jakých důvodů a jakým způsobem?

Jak dochází k výběru konkrétních osob?

Jak probíhá párování s bytem?

S jakými subjekty spolupracujete při rozhodování o přidělení bytu? (Může jít o úřad, organizace i jednotlivce, např. SP daného žadatele, který ho může doprovázet na jednání.)

Jak hodnotíte aktuální způsob přidělování bytů?

Je podle Vás vhodně nastaven? POKUD NE:

Z jakých důvodů ne? Uveďte tři hlavní důvody.

Jaké jsou zde bariéry změny nastavení této praxe?

Co by bylo potřeba udělat, aby byl proces přidělování bytů vhodně nastaven?

Jakým CS se vám daří poskytovat bydlení s podporou?

Z jakého důvodu právě u těchto skupin?

Jakým CS se nedaří poskytovat bydlení s podporou?

Z jakého důvodu právě u těchto skupin?

Jaké organizační změny by musely nastat, aby se počet osob z těchto CS zvýšil?

Může jít např. o vytvoření nových orgánů, o změnu spolupráce zapojených subjektů, o změnu v činnosti zapojených subjektů.

3 NASTAVENÍ PODPORY V BYDLENÍ, resp. ASISTENCE V BYDLENÍ

Při dotazování na nastavení bydlení s podporou je potřeba rozlišit, zda se jedná o realizátora projektů v rámci výzvy OPZ. POKUD ANO, dotazujeme dále, zda je toto nastavení výsledkem omezení vyplývajících z pravidel pro realizaci projektů OPZ nebo zda jde o rozhodnutí realizátora. Pokud je dáno omezením, doptáváme se, jak by jinak realizátor bydlení nastavil, aby naplňovalo jeho představu. Parametry dané výzvami OPZ viz výzvy. Neomezovat na změny ve výzvě, aby neunikly systémové problémy, na které je potřeba se také zaměřit.

20

Na jak dlouho sociální bydlení poskytujete?

Liší se nějak délka poskytování podpory v bydlení, resp. asistence v bydlení poskytována?

POKUD ANO: Jak a v jakých situacích?

POKUD OMEZENA NENÍ: Měla by podle Vás být nějak omezena?

POKUD ANO: Jak a proč? Může na to mít vliv povaha CS? Jak?

Jak probíhá poskytování podpory, resp. asistence v bydlení?

Kdo tuto podporu vykonává?

Jedná se o jedince nebo tu funguje nějaký podpůrný tým?

POKUD ANO: Jakým způsobem funguje? Jak jsou rozděleny kompetence v rámci týmu?

Jak je využíván case management, resp. intenzivní case management (ICM), asertivní komunitní léčba (ACT) nebo flexibilní asertivní komunitní léčba (FACT)? *(Pro poskytovatele možné vysvětlit: ACT je týmová podpora, kdy jsou jednotliví experti členy podpůrného týmu a s klientem pracují různí experti podle potřeby, IMC: část klientů je v individuální péči jednoho case managera; FACT: multidisciplinární týmy vyčleněné pro práci s vážně duševně nemocnými)*

POKUD NE: Jak je zajištěna podpora klienta v dalších oblastech, pro které pracovník poskytující podporu nemá dostatečné kompetence?

Jak je poskytování podpory v bydlení navázáno na návazné sociální služby?

Jak jsou zapojováni další relevantní aktéři (lékaři, škola, právníci, OSPOD atd.)?

Jak je zajištěna jejich vzájemná koordinace a komunikace?

Jak hodnotíte toto aktuální nastavení podpory v bydlení, resp. asistence v bydlení, z hlediska udržení bydlení osobami podpořenými bydlením?

Co funguje podle Vašeho názoru dobře? Pokud byste mohli poradit ostatním poskytovatelům služeb, co byste zdůraznili, co byste jim doporučili zavést?

Co by bylo potřeba nastavit jinak, aby se zvýšil počet osob, které si udrží bydlení?

KARTA OBLASTI PODPORY KLIENTŮ

Oblasti podpory klientů podle Metodiky sociální práce v sociálním bydlení (MPSV, 2019) jsou v současnosti následující:

- Vedení domácnosti
- Door management – prevence problémů vztahů se sousedy
- Finanční gramotnost a hospodaření s penězi
- Hygiena, zdraví a výživa
- Podpora budování režimu dne
- Podpora sociálních kontaktů klienta, vztahů s rodinou a blízkými
- Podpora při hledání bydlení – podpora na trhu s bydlením
- Podpora při hledání zaměstnání
- Podpora při jednání na úřadech
- Podpora klienta při získávání sociálních dávek umožňujících získání a udržení si bydlení
- Právní podpora a poradenství

Zákon o podpoře v bydlení zavádí tzv. **asistenci v bydlení**, čímž je míněna odborná dlouhodobá a individualizovaná činnost za účelem udržení vyhovujícího bydlení zahrnující podporu a pomoc při:

- Zajištění finančních prostředků k udržení vyhovujícího bydlení a nakládání s nimi,
- Řešení zadlužení, které ohrožuje udržení vyhovujícího bydlení,
- Zajištění sociálních služeb podle zákona o sociálních službách a dalších služeb potřebných k udržení vyhovujícího bydlení,
- Navázání nebo udržení sociálních vazeb potřebných k udržení vyhovujícího bydlení, včetně dosahování a udržování dobrých sousedských vztahů a řešení případných sousedských sporů,
- Hospodárném užívání bytu, které nevede k jeho nadměrnému opotřebení, a udržování bytu ve vyhovujícím stavu. + specifikace úkonů ve vyhlášce + standardy kvality

Jaké činnosti vykonávané v rámci podpory v bydlení, resp. asistence v bydlení považujete z hlediska udržení bydlení (resp. přechod do bydlení bez podpory) za ty klíčové, nezbytné?

Proč právě tyto?

Jak se daří tyto činnosti poskytovat?

S jakými problémy nebo bariérami se při výkonu těchto činností setkáváte? (Z hlediska kapacit, financí, odbornosti, spolupráce s dalšími subjekty.)

Co by bylo potřeba udělat, aby se dařilo tyto problémy nebo bariéry odstranit?

Jaký typ podpory se vám nedaří poskytovat v míře dostatečné pro to, aby to mělo pozitivní efekt na udržení si bydlení, resp. přechod do nepodporovaného bydlení?

Proč právě tento typ podpory?

Je podle Vás podpora v bydlení, resp. asistence v bydlení dostatečná na to, aby si klient následně udržel, resp. s našel vlastní bydlení?

POKUD NE: Z jakých důvodů tomu tak není?

Pokud si klient i přesto bydlení neudrží, z jakých důvodů? (*Vnější okolnosti, např. finanční, velká rodina apod. mu vlastní bydlení na komerčním trhu.*)

Jakým způsobem je zvyšována motivace osob podpořených bydlením, u nichž lze předpokládat schopnost zvýšit si příjem, k přechodu do bydlení bez finanční podpory, tj. k větší soběstačnosti?

Jaké způsoby zvyšování motivace se osvědčily?

Jaké způsoby zvyšování motivace se neosvědčily?

S jakými problémy či bariérami se při poskytování podpory v bydlení, resp. asistence v bydlení setkáváte?

Jak se tyto problémy či bariéry liší vzhledem k povaze CS?

Jak jste tyto problémy řešily, bariéry překonávali?

Pokud se NEdařilo: Z jakých důvodů se to nedařilo?

Co by bylo potřeba udělat, aby se dařilo tyto problémy nebo bariéry odstranit?

Zaměřte se prosím na jednotlivé roviny zvláště:

- práce s nájemcem a domácností
- okolí domácnosti, sousedé
- organizace služby
- metodické zajištění služby
- systémová úroveň

Pokud se zaměříme na výše uvedené roviny, jaká praxe se vám při poskytování podpory v bydlení, resp. asistence v bydlení osvědčila? Co funguje?

Jak je řešen včasný záchyt a řešení neplacení nájmu?

Jak je poskytovatel asistence informován o problémech nájemce s placením nájmu?

Jak by podle Vás měla vypadat podpora osobám podpořeným bydlením v situaci, kdy hrozí jejich vystěhování ze strany vlastníka bytu?

Jaké problémy v komunikaci s osobami podpořenými bydlením jste museli řešit?

Jak se tyto problémy či bariéry liší vzhledem k povaze CS?

Jak jste tyto problémy řešili, bariéry překonávali?

Pokud se NEdařilo: Z jakých důvodů se to nedařilo?

Co by bylo potřeba udělat, aby se dařilo tyto problémy nebo bariéry odstranit?

5 PŘEHODNOCENÍ SITUACE OSOB PODPOŘENÝCH BYDLENÍM

Poskytovatelé přehodnocují finanční situaci. V případě projektů OPZ, kdy se poskytuje smlouva na 1 rok, je to po roce, kdy lze po splnění kritérií smlouvu prodloužit. Poskytovatelé dále mohou vyhodnocovat individuální plán, který si s klienty nastavují; způsob hodnocení je na nich.

15

Po jaké době situaci osob podpořených bydlením obvykle přehodnocujete splnění podmínek pro poskytování bydlení s podporou?

Jsou zde nějaké skupiny osob, u nichž situaci nepřehodnocujete a automaticky prodlužujete bydlení s podporou? Pokud ANO:

Jaké to jsou?

Z jakého důvodu právě tyto CS?

Jakým způsobem přehodnocujete situaci osob podpořených bydlením?

Jak se liší kritéria oproti situaci při přidělování bytů?

Jsou zde nějaké rozdíly mezi CS v procesu přehodnocení situace osob podpořených bydlením?

Pokud ANO:

Jaké to jsou?

Z jakého důvodu právě tyto CS?

Jak hodnotíte tuto aktuální praxi v přehodnocování situace osob podpořených bydlením?

S jakými problémy se v souvislosti s přehodnocováním situace osob podpořených bydlením setkáváte?

Jak jsou tyto problémy řešeny? Pokud se nedaří je řešit:

Z jakých důvodů tomu tak je?

Co by bylo potřeba podle Vás změnit, aby bylo dosaženo lepší praxe?

Jak přistupujete k osobám, které i nadále potřebují bydlení s podporou?

6 UDRŽENÍ SI BYDLENÍ NEBO PŘECHOD DO BYDLENÍ BEZ PODPORY U OSOB PODPOŘENÝCH BYDLENÍM

Jaké faktory podle Vás přispívají k tomu, že osobám podpořeným bydlením daří udržet si bydlení nebo přejít do bydlení bez podpory?

Jaké faktory podle Vás přispívají k tomu, že osobám podpořeným bydlením NEdaří udržet si bydlení nebo přejít do bydlení bez podpory?

Zaměříme se prosím na jednotlivé roviny:

- nájemce
- vztahy uvnitř domácnosti
- sousedské vztahy
- organizační úroveň
- systémová úroveň

Jaký vliv má na udržení si bydlení délka, na kterou je bydlení poskytováno?

7 UKONČOVÁNÍ BYDLENÍ NEBO PODPORY V BYDLENÍ

Nyní se zaměříme na ukončování bydlení nebo podpory v bydlení. Zaměříme se na následující situace jednotlivě:

15

- **BYDLENÍ KONČÍ, PODPORA TRVÁ** (např. nájemce neprodlouží nájemní smlouvu, klient není spokojen v lokalitě)
- **BYDLENÍ NEKONČÍ, PODPORA KONČÍ** (např. klient se dopustil něčeho, co bylo podle služby už "přes čáru" jako např. verbální nebo fyzické násilí vůči sociálním pracovníkům, dlouhodobá nespokojenost, nezáměr o podporu apod; klient už podporu nepotřebuje.)

■ BYDLENÍ KONČÍ, PODPORA KONČÍ

Setkáváte se s danou situací?

Jak probíhá ukončování bydlení nebo podpory v bydlení v těchto situacích?

Za jakých podmínek dochází k těmto situacím?

Jaké exit strategie jsou v rámci jednotlivých situacích používány?

Jak jsou klienti podporováni v případě ukončení podpory v bydlení?

Jak se zachází s osobami, které mají možnosti zvýšit svůj příjem, a s těmi, u nichž nelze očekávat takový nárůst po uplynutí podpůrné doby, jako jsou starší osoby, osoby se zdravotním postižením a dlouhodobě nemocné, matky s dětmi a osoby s dluhy, u nichž by legální zaměstnání nebo insolvence vedla ke snížení příjmů?

Jaké jsou zde rozdíly mezi jednotlivými CS?

Existuje možnost zůstat v aktuálním bytě za upravených podmínek (zvýšení nájemného, převedení bytu ze „sociálního“ na běžný)? *(Je otázka, zda respondent bude schopen odpovědět na rozdíly mezi CS při ukončování bydlení, protože by tam mohl být i diskriminační nádechy apod. Je potřeba, aby tazatel postupoval citlivě.)*

Jak hodnotíte tuto aktuální praxi v rámci jednotlivých situací?

S jakými problémy se v této oblasti setkáváte?

Co by bylo potřeba podle Vás změnit, aby bylo dosaženo lepší praxe?

Jak ukončování, resp. exit strategie optimálně nastavit u jednotlivých CS?

Jak by podle Vás měla vypadat podpora osobám podpořeným bydlením v situaci, kdy hrozí jejich vystěhování ze strany vlastníka bytu?

Sledujete situaci lidí po ukončení podpory (a zvlášť po ukončení bydlení)?

POKUD ANO: Po jaké době tak činíte?

Jak konkrétně informace zjišťujete?

9 PROBLÉMY A BARIÉRY VLASTNÍKŮ BYTŮ

Následující oddíl se uzpůsobí podle toho, zda se jedná o vlastníky/správce bytů (např. zástupci obce) nebo zda se jedná o pracovníky mající vzhled do potřeb a bariér vlastníků/správce bytů.

15

VLASTNÍCI:

Jaké problémy řešíte v následujících oblastech?

NEVLASTNÍCI:

Jaké okolnosti na straně vlastníků/správce bytů podle Vás přispívají k tomu, že dojde k ukončení bydlení osoby podpořené bydlením? Zaměřte se na následující oblasti:

- spolupráce s poskytovateli garancí
- spolupráce s poskytovateli podpory, resp. asistence v bydlení
- užívání bytů osobami podpořenými bydlením

Každé oblasti se budeme věnovat zvlášť:

V rámci každé oblasti se zaměřte na následující otázky:

Jak se tyto okolnosti liší podle typu CS?

Jaké z těchto okolností jsou z tohoto hlediska nejzávažnější?

Z jakých důvodů právě tyto?

Jak jsou tyto problémy řešeny?

Jaké z těchto problémů se nedaří řešit?

Z jakého důvodu právě tyto problémy? Co by zde bylo potřeba udělat, aby bylo možné tyto problémy lépe řešit?

Jak jste informováni o ukončení nájmu ze strany vlastníka/správce bytu?

10 ZÁVĚR

Je zde ještě nějaká skutečnost, o které jsme nehovořili a kterou byste chtěl/a sdělit?

SCÉNÁŘ 2: PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI, METODICI, CASE MANAŽEŘI

SCÉNÁŘ 2: PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI, METODICI, CASE MANAŽEŘI		105
ÚVOD		MIN.
■ přivítání a představení tazatele ■ vysvětlení účelu rozhovoru ■ informování o způsobu naložení se zjištěnými informacemi ■ informování o nahrávání a zajištění informovaného souhlasu		
1 SITUACE RESPONDENTA/ORGANIZACE		
Jaká je role Vaší organizace v poskytování podpory v bydlení osobám v bydlení s podporou?		5
O jaký model poskytování podpory v bydlení se jedná? Kdo je vlastníkem bytů, kdo správcem bytů? Kdo vybírá klienty?		
Jaká je Vaše role v poskytování podpory v bydlení osobám v bydlení s podporou?		
Jak vypadá Vaše činnost?		
Jak se podílíte na výběru klientů?		
Máte vhléd do přidělování bydlení s podporou?		
<i>POKUD ANO: Lze zařadit následující oddíl 2 – Přidělování bydlení s podporou.</i>		
<i>POKUD NE: Přejdeme na oddíl 3 – hodnocení nastavení délky bydlení s podporou.</i>		
2 PŘIDĚLOVÁNÍ BYDLENÍ S PODPOROU		

Mapujte nějak situaci v obci/regionu?

Jak informujete osoby v bytové nouzi o možnosti získat sociální byt?

Pracujete nějak se skupinou osob (trvale) bez domova? Jaké informační kanály využíváte směrem k těmto skupinám?

Jakým způsobem dochází k výběru nájemců sociálního bydlení?

Jakým způsobem hodnotíte naléhavost potřeby bytu u žadatelů?

Jak zajišťujete, že byty jsou přidělovány těm, kteří je skutečně potřebují?

Jaká kritéria jsou klíčová pro získání bydlení s podporou?

Na základě čeho jsou tato kritéria nastavena?

POKUD OPZ: Jak se tato kritéria liší od toho, co je nastaveno výzvou?

Bylo by potřeba u některých CS jinak nastavit způsob posuzování bytové nouze?

POKUD ANO: U jakých, z jakých důvodů a jakým způsobem?

Jak dochází k výběru konkrétních osob?

Jak probíhá párování s bytem?

S jakými subjekty spolupracujete při rozhodování o přidělení bytu? (Může jít o úřad, organizace i jednotlivce, např. SP daného žadatele, který ho může doprovázet na jednání.)

Jak hodnotíte aktuální způsob přidělování bytů?

Je podle Vás aktuální způsob vhodně nastaven? POKUD NE:

Z jakých důvodů ne? Uvedte tři hlavní důvody.

Jaké jsou zde bariéry změny nastavení této praxe?

Co by bylo potřeba udělat, aby byl proces přidělování bytů vhodně nastaven?

Jak hodnotíte aktuální nastavení kritérií pro přidělení bydlení s podporou?

Pokud negativně: Jaká kritéria by podle Vás více zohledňovala naléhavost potřeby bytu u žadatelů?

Pokud máte vzhled do situace více CS, jak způsob rozhodování o poskytnutí hodnotíte ve vztahu k jednotlivým CS?

Jakým CS se vám daří poskytovat bydlení s podporou?

Z jakého důvodu právě u těchto skupin?

Jakým CS se nedaří poskytovat bydlení s podporou?

Z jakého důvodu právě u těchto skupin?

Jaké z těchto CS jsou podle Vás nejvíce potřebné?

Z jakých důvodů se to nedaří právě u těchto skupin?

Co by bylo potřeba udělat, aby se více dařilo těmto CS poskytovat bydlení s podporou, pomíneme-li nedostatek bytů a omezenost finančních prostředků?

Jak hodnotíte zapojení klíčových subjektů do tohoto procesu?

Je podle Vás dostatečné? Pokud NE:

Co by podle Vás bylo potřeba dělat jinak, aby se osoby v bytové nouzi snadněji získaly bydlení s podporou?

Jaké subjekty by bylo potřeba dále zapojit?

Jak by bylo potřeba nastavit zapojení klíčových subjektů?

U jakých CS podle Vás bylo potřeba jinak nastavit způsob posuzování bytové potřeby?

Za jakého důvodu právě u těchto skupin?

Co přesně by bylo v případě této CS potřeba nastavit nebo vyřešit?

3 NASTAVENÍ PODPORY V BYDLENÍ, resp. ASISTENCE V BYDLENÍ

Při dotazování na nastavení bydlení s podporou je potřeba rozlišit, zda se jedná o realizátora projektů v rámci výzvy OPZ. POKUD ANO, dotazujeme dále, zda je toto nastavení výsledkem omezení vyplývajících z pravidel pro realizaci projektů OPZ nebo zda jde o rozhodnutí realizátora. Pokud je dáno omezením, doptáváme se, jak by jinak realizátor bydlení nastavil, aby naplňovalo jeho představu. Parametry dané výzvami OPZ viz výzvy.

10

Jak je podpora v bydlení, resp. asistence v bydlení nastavená?

Jakým způsobem funguje podpůrný tým?

Jak je využíván case management, resp. intenzivní case management (ICM), asertivní komunitní léčba (ACT) nebo flexibilní asertivní komunitní léčba (FACT)?

(Pro poskytovatele možné vysvětlit: ACT je týmová podpora, kdy jsou jednotliví experti členy podpůrného týmu a s klientem pracují různí experti podle potřeby, IMC: část klientů je v individuální péči jednoho case managera; FACT: multidisciplinární týmy vyčleněné pro práci s vážně duševně nemocnými)

Jak je poskytování podpory v bydlení navázáno na návazné sociální služby?

Jak jsou zapojováni další relevantní aktéři (lékaři, škola, právníci, OSPOD atd.)?

Jak je zajištěna jejich vzájemná koordinace a komunikace?

Na jak dlouho je podpora v bydlení, resp. asistence v bydlení poskytována?

Jaký vliv má na udržení si bydlení (resp. přechod do bydlení bez podpory) délka, na kterou je bydlení poskytováno?

POKUD OMEZENÁ NENÍ: Měla by podle Vás být nějak omezena?

POKUD ANO: Jak a proč? Může na to mít vliv povaha CS? Jak?

Jak hodnotíte toto aktuální nastavení podpory v bydlení, resp. asistence v bydlení, z hlediska udržení bydlení osobami podpořenými bydlením?

Co by bylo potřeba nastavit jinak, aby se zvýšil počet osob, které si udrží bydlení?

KARTA OBLASTI PODPORY KLIENTŮ

Oblasti podpory klientů podle Metodiky sociální práce v sociálním bydlení (MPSV, 2019) jsou v současnosti následující:

- Vedení domácnosti
- Door management – prevence problémů vztahů se sousedy
- Finanční gramotnost a hospodaření s penězi
- Hygiena, zdraví a výživa
- Podpora budování režimu dne
- Podpora sociálních kontaktů klienta, vztahů s rodinou a blízkými
- Podpora při hledání bydlení – podpora na trhu s bydlením
- Podpora při hledání zaměstnání
- Podpora při jednání na úřadech
- Podpora klienta při získávání sociálních dávek umožňujících získání a udržení si bydlení
- Právní podpora a poradenství

Zákon o podpoře v bydlení zavádí tzv. **asistenci v bydlení**, čímž je míněna odborná dlouhodobá a individualizovaná činnost za účelem udržení vyhovujícího bydlení zahrnující podporu a pomoc při:

- Zajištění finančních prostředků k udržení vyhovujícího bydlení a nakládání s nimi,
- Řešení zadlužení, které ohrožuje udržení vyhovujícího bydlení,
- Zajištění sociálních služeb podle zákona o sociálních službách a dalších služeb potřebných k udržení vyhovujícího bydlení,
- Navázání nebo udržení sociálních vazeb potřebných k udržení vyhovujícího bydlení, včetně dosahování a udržování dobrých sousedských vztahů a řešení případných sousedských sporů,
- Hospodárném užívání bytu, které nevede k jeho nadměrnému opotřebení, a udržování bytu ve vyhovujícím stavu. + specifikace úkonů ve vyhlášce + standardy kvality

Jaké činnosti vykonávané v rámci podpory v bydlení, resp. asistence v bydlení považujete z hlediska udržení bydlení (resp. přechod do bydlení bez podpory) za ty klíčové, nezbytné?

Proč právě tyto?

Jak se daří tyto činnosti poskytovat?

S jakými problémy nebo bariérami se při výkonu těchto činností setkáváte?

Co by bylo potřeba udělat, aby se dařilo tyto problémy nebo bariéry odstranit?

Jaké činnosti by bylo potřeba do podpory v bydlení zařadit nebo je více rozvinout, aby se podpořilo udržení bydlení osob podpořených bydlením?

Proč právě tyto?

Co by bylo potřeba změnit, aby tyto činnosti byly zařazeny nebo více rozvinuty?

Se kterými problémy klientů se Vám nejhůře pracuje? Které Vám činí největší potíže?

Jsou nějaké problémy klientů, které se daří hůře identifikovat?

Jakým způsobem je zvyšována motivace klientů, u nichž lze předpokládat schopnost zvýšit si příjem, k přechodu do bydlení bez finanční podpory, tj. k větší soběstačnosti?

Jaké způsoby zvyšování motivace se osvědčily?

Jaké způsoby zvyšování motivace se neosvědčily?

Jak by podle Vás měla vypadat podpora osobám podpořeným bydlením v situaci, kdy hrozí jejich vystěhování ze strany vlastníka bytu?

S jakými problémy či bariérami se při poskytování podpory v bydlení, resp. asistence v bydlení setkáváte?

Jak se tyto problémy či bariéry liší vzhledem k povaze CS?

Jak jste tyto problémy řešili, bariéry překonávali?

Pokud se NEdařilo: Z jakých důvodů se to nedařilo?

Co by bylo potřeba udělat, aby se dařilo tyto problémy nebo bariéry odstranit?

Zaměřte se prosím na jednotlivé roviny zvlášť:

- práce s nájemcem a domácností
- okolí domácnosti, sousedé
- organizace služby
- metodické zajištění služby
- systémová úroveň

Pokud se zaměříme na výše uvedené roviny, jaká praxe se vám při poskytování podpory v bydlení, resp. asistence v bydlení osvědčila? Co funguje?

Jak je řešen včasný záchyt a řešení neplacení nájmu?

Jak je poskytovatel asistence informován o problémech nájemce s placením nájmu?

Jak by podle Vás měla vypadat podpora osobám podpořeným bydlením v situaci, kdy hrozí jejich vystěhování ze strany vlastníka bytu?

Jaké problémy v komunikaci s osobami podpořenými bydlením jste museli řešit?

Jak se tyto problémy či bariéry liší vzhledem k povaze CS?

Jak jste tyto problémy řešili, bariéry překonávali?

Pokud se NEdařilo: Z jakých důvodů se to nedařilo?

Co by bylo potřeba udělat, aby se dařilo tyto problémy nebo bariéry odstranit?

5 UDRŽENÍ SI BYDLENÍ NEBO PŘECHOD DO BYDLENÍ BEZ PODPORY U OSOB PODPOŘENÝCH BYDLENÍM

Jaké faktory podle Vás přispívají k tomu, že osobám podpořeným bydlením daří udržet si bydlení nebo přejít do bydlení bez podpory?

15

Jaké faktory podle Vás přispívají k tomu, že osobám podpořeným bydlením NEdaří udržet si bydlení nebo přejít do bydlení bez podpory?

Zaměříme se prosím na jednotlivé roviny:

- nájemce
- vztahy uvnitř domácnosti

- sousedské vztahy
- organizační úroveň
- systémová úroveň

Je podle Vás podpora v bydlení, resp. asistence v bydlení dostatečná na to, aby si klient následně udržel, resp. s našel vlastní bydlení?

POKUD NE: Z jakých důvodů tomu tak není?

Pokud si klient i přesto bydlení neudrží, z jakých důvodů? (Vnější okolnosti, např. finanční, velká rodina apod. mu vlastní bydlení na komerčním trhu.)

Jaký vliv má na udržení si bydlení délka, na kterou je bydlení poskytováno?

Jak by optimálně měly být nastavena délka v případě jednotlivých CS?

6 UKONČOVÁNÍ PODPORY V BYDLENÍ

Nyní se zaměříme na ukončování bydlení nebo podpory v bydlení. Zaměříme se na následující situace jednotlivě:

20

- **BYDLENÍ KONČÍ, PODPORA TRVÁ** (např. nájemce neprodlouží nájemní smlouvu, klient není spokojen v lokalitě)
- **BYDLENÍ NEKONČÍ, PODPORA KONČÍ** (např. klient se dopustil něčeho, co bylo podle služby už "přes čáru" jako např. verbální nebo fyzické násilí vůči sociálním pracovníkům, dlouhodobá nespokojenost, nezájem o podporu apod.)
- **BYDLENÍ KONČÍ, PODPORA KONČÍ**

Jak probíhá ukončování bydlení nebo podpory v bydlení v rámci těchto situací?

Za jakých podmínek dochází k těmto situacím?

Jaké exit strategie jsou v rámci jednotlivých situací používány?

Jak jsou klienti podporováni v případě ukončení podpory v bydlení?

Jak se zachází s osobami, které mají možnosti zvýšit svůj příjem, a s těmi, u nichž nelze očekávat takový nárůst po uplynutí podpůrné doby, jako jsou starší osoby, osoby se zdravotním postižením a dlouhodobě nemocné, matky s dětmi a osoby s dluhy, u nichž by legální zaměstnání nebo insolvence vedla ke snížení příjmů?

Jaké jsou zde rozdíly mezi jednotlivými CS?

Existuje možnost zůstat v aktuálním bytě za upravených podmínek (zvýšení nájemného, převedení bytu ze „sociálního“ na běžný)?

Jak hodnotíte tuto aktuální praxi v rámci jednotlivých situací?

S jakými problémy se v této oblasti setkáváte?

Co by bylo potřeba podle Vás změnit, aby bylo dosaženo lepší praxe?

Jak ukončování, resp. exit strategie optimálně nastavit u jednotlivých CS?

Jaké potřeby klientů při ukončování bydlení se nedaří uspokojit?

Jaké jsou v těchto případech možnosti podpory v bydlení, resp. asistence při vstupu osob do ohledem na vstup do bydlení bez podpory (hledání bydlení za nižší nájemné, podpora dalších služeb apod.)?

Jak sledujete situaci podpořených osob po (úspěšném i neúspěšném) ukončení podpory, a jaké mechanismy jsou v místě pro tuto sledovací činnost?

7 PROBLÉMY A BARIÉRY VLASTNÍKŮ BYTŮ

Následující oddíl se uzpůsobí podle toho, zda se jedná o vlastníky/správce bytů (např. zástupci obce) nebo zda se jedná o pracovníky mající vzhled do potřeb a bariér vlastníků/správce bytů.

15

Jaké okolnosti na straně vlastníků/správce bytů podle Vás přispívají k tomu, že dojde k ukončení bydlení osoby podpořené bydlením? Zaměřte se na následující oblasti:

- spolupráce s poskytovateli garancí
- spolupráce s poskytovateli podpory, resp. asistence v bydlení
- užívání bytů osobami podpořenými bydlením

Každé oblasti se budeme věnovat zvlášť:

V rámci každé oblasti se zaměřte na následující otázky:

Jak se tyto okolnosti liší podle typu CS?

Jaké z těchto okolností jsou z tohoto hlediska nejzávažnější?

Z jakých důvodů právě tyto?

Jak jsou tyto problémy řešeny?

Jaké z těchto problémů se nedaří řešit?

Z jakého důvodu právě tyto problémy? Co by zde bylo potřeba udělat, aby bylo možné tyto problémy lépe řešit?

Jak to funguje v situaci, kdy je potřeba zajistit kontrolu (např. stavu bytu, provedení platby za nájem) a zároveň získat důvěru podpořené osoby?

Jak řešíte s klientem jeho neplnění povinností?

Jak je zde nastavena komunikace se správcem plateb a vlastníkem? Vede tento způsob komunikace k řešení situace a setrvání klienta v bytě?

Co by podle Vás mělo být nastaveno jinak, aby se lépe dařilo komunikovat se zainteresovanými subjekty?

Jak by měly být rozděleny kompetence jednotlivých osob, resp. subjektů?

8 ZÁVĚR

Je zde ještě nějaká skutečnost, o které jsme nehovořili a kterou byste chtěl/a sdělit?

7.2 PŘÍLOHA 2: PŘEPISY ROZHOVORŮ

Příloha 2 je samostatná příloha.

O INSTITUTU EVALUACÍ A SOCIÁLNÍCH ANALÝZ

INESAN (Institut evaluací a sociálních analýz) je první soukromý vědecko-výzkumný institut v oboru společenských věd založený v Česku. Jde o nezávislý subjekt, který byl založen podle pravidel stanovených Evropskou unií (Rámec Společenství pro státní podporu výzkumu, vývoje a inovací, 2014/C/198/01). Institut je výzkumnou organizací dle zákona č. 130/2002 Sb., o podpoře výzkumu, experimentálního vývoje a inovací a je zapsán na Seznamu výzkumných organizací vedeném Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT). Cílem INESANu je provádět základní výzkum, aplikovaný výzkum nebo experimentální vývoj a šířit jejich výsledky prostřednictvím výuky, publikování nebo převodu technologií, přičemž veškerý zisk je zpětně investován do těchto činností.

Hlavními činnostmi, kterými se INESAN zabývá, jsou evaluace a sociální analýzy.

Evaluace jsou v INESANu chápány jako proces systematického sběru, zpracování a uspořádání informací, jehož cílem je racionální stanovení a objektivní měření hodnoty. Evaluace prováděné INESANem mají formu kontrolovaného šetření věcného základu (Merit) a přínosu (Worth) předmětu evaluace. Evaluace mohou zlepšit kvalitu a zvýšit účinnost prováděných programů či projektů, mohou optimalizovat proces jejich realizace a mohou přinést adekvátní a využitelnou zpětnou vazbu. V oblasti evaluací se INESAN specializuje na:

- metaevaluace (evaluace již provedených evaluací),
- evaluace intervenčních programů (hodnocení souboru opatření, jejichž cílem je změna či formování chování jednotlivců, společenských skupin či organizací).

Sociální analýzy jsou cílené na společenské problémy v rámci vytyčených prioritních tematických oblastí. INESANem prováděné analýzy obvykle zahrnují celý soubor vzájemně provázaných výzkumných aktivit; tím se sociální analýzy odlišují od běžných výzkumů. V rámci realizace sociálních analýz se pracovníci INESANu zaměřují na zkoumání vzájemné interakce vybraného problému a jeho společenského kontextu, což umožňuje analyzované problémy detailně popsat a vyhodnotit. V oblasti sociálních analýz je realizován zejména:

- primární a sekundární výzkum,
- syntetizující, komparativní a analytické studie,
- případové studie.

Mezi tematické okruhy, jejichž výzkumem se INESAN zabývá, patří eticky odpovědné chování, manažerská studia, ICT, životní prostředí a sociální témata.

Díky svému zázemí v oblasti metodologie aplikovaného společenskovědního výzkumu INESAN poskytuje také zpracování výzkumných šetření a metodologických analýz. INESAN rovněž poskytuje odborné služby při tvorbě metodických nástrojů pro evaluaci, realizuje samotná evaluační šetření, podílí se na přípravě zadávací dokumentace, poskytuje peer-review jednotlivých dokumentů vztahujících se k evaluaci a k metodologii společenskovědního výzkumu.

Publikace, expertízy, odborná stanoviska a posudky, které INESAN vydává, nejsou ovlivněny postoji donorů a zadavatelů, nýbrž obsahují nezávislý pohled expertů INESAN.

T A
Č R

Tento projekt je financován se státní podporou
Technologické agentury ČR
v rámci programu BETA2

www.tacr.cz
Výzkum užitečný pro společnost



[poslední strana]