

Metodika asistence v bydlení

Proces práce
s podpořenou osobou
a činnosti asistence

Sociální
bydlení



Editoři

Martina Lustyková, Kateřina Malá, Marek Mikulec

Autoři

Martina Dušová Šnejdrlová, Adam Fialík, Magdalena Flaksová, Josef Hawel, František Kaiseršot, Kateřina Karháňková, Marie Kunstová, Regina Kuncová, Iva Kuchyňková, Martina Lustyková, Kateřina Malá, Marek Mikulec, Josefína Schneiderová, Karolína Vodičková

Metodika vznikla v rámci projektu MPSV „Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR“. Projekt je realizován v rámci OPZ+. Registrační číslo projektu: CZ.03.02.02/00/22_004/0000245.

Úvod

Metodika asistence v bydlení vznikla v rámci projektu **Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR**. Metodika představuje jeden z klíčových doprovodných materiálů k **zákonu o podpoře bydlení**. Jde o první ucelený podklad určený pracovníkům asistence, kteří budou tuto novou činnost, definovanou zákonem, v praxi naplňovat. Jedná se o prvotní verzi metodiky, která se zaměřuje především na dvě klíčové oblasti, a to **proces práce s podporovanou osobou** (od navázání spolupráce s domácností až po ukončení poskytování asistence) a **činnosti asistence v bydlení**, vycházející z Vyhlášky o vymezení rozsahu činností asistence¹ v bydlení, která je prováděcím předpisem k zákonu. V budoucnu bude materiál doplněn o další kapitoly, mimo jiné i ty, které se budou věnovat systémovému ukotvení asistence, zejména podmínkám pro její řádné poskytování.

Svým obsahem materiál rozpracovává jeden z pilířů zákona, jež představuje završení dlouholetých snah o legislativní úpravu poskytování podpory v bydlení za účelem udržení bydlení. Dříve byl pro tento typ podpory využíván pojem sociální bydlení, spolu se zákonem o podpoře bydlení byl zaveden nový termín, a to asistence v bydlení. Gestorem asistence v bydlení je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Asistence v bydlení je nový typ podpory pro potřebné domácnosti, který je zaměřen na intenzivní spolupráci pracovníka asistence s podpořenou domácností s cílem osvojit si potřebné kompetence k udržení bydlení. Asistence v bydlení je nová, zákonem definovaná, činnost, která stojí mimo zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. **Činnosti asistence mohou vykonávat pracovníci asistence, nebo pomocní pracovníci asistence, jejichž kvalifikační předpoklady definuje zákon o podpoře bydlení v § 59.**

Klíčovým podkladem pro tvorbu právního rámce asistence v bydlení se staly pilotní projekty realizované od roku 2016 v rámci Operačního programu Zaměstnanost (OPZ) a následně Operačního programu Zaměstnanost+ (OPZ+). Tyto projekty umožnily zabydlení více než 1 600 domácností, čímž poskytly nový domov téměř 4 000 osobám.

¹ https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/147-sb_2025_460_2026-01-01_iz.pdf

Po roce od zabydlení byla nájemní smlouva prodloužena u více než 80 % domácností, což jednoznačně dokládá, že podpora v bydlení představuje efektivní a nezastupitelný nástroj při řešení bytové nouze.

Právě díky těmto projektům bylo možné ověřit, které nástroje a intervence v podpoře v bydlení/asistenci v bydlení v českém prostředí skutečně fungují. Na základě těchto ověřených zkušeností je vystavěn nejen samotný zákon, ale také tento metodický materiál.

Na tvorbě metodických textů spolupracovala široká skupina odborníků. Pro jednotlivé kapitoly byly osloveni experti na specializované oblasti, jako je práce s dluhy, práce s krizí či dávkový systém, a také pracovníci, kteří se přímo podíleli na realizaci projektů sociálního bydlení ve výzvách OPZ a OPZ+. Díky tomu metodika vychází nejen z legislativního znění právního rámce, ale je také obohacena o dobrou praxi na základě přímé zkušenosti z terénu. Finální texty, jejich sjednocení, metodické uchopení a převod do režimu nové legislativy byly následně zajištěny interním realizačním týmem projektu.

Metodika je živým dokumentem, který bude postupně doplňován a aktualizován s ohledem na potřeby praxe, legislativní vývoj i zkušenosti s implementací zákona. Jejím cílem je nabídnout pracovníkům asistence v bydlení oporu při každodenní práci, přispět ke sjednocení postupů napříč Českou republikou a podporovat rozvoj odborných kompetencí všech, kdo se podílejí na podpoře osob v bytové nouzi.

Metodiky asistence – obsah metodiky

Úvod.....	2
1. Podpora klienta v zabydlení	10
1.1 Navázání spolupráce.....	12
1.2 Smlouva o asistenci	13
1.2.1 Pravidla a principy služby.....	17
1.2.2 Návštěva bytu.....	18
1.2.3 Individualizovaná míra podpory.....	19
1.2.4 Cíle spolupráce.....	20
1.3 Mapování zdrojů a potřeb domácnosti.....	21
1.3.1 Historie bydlení domácnosti.....	22
1.3.2 Potřeby domácnosti z hlediska bydlení	23
1.3.3 Finanční situace domácnosti.....	23
1.3.4 Potřeby podpory domácnosti z hlediska sociálních a jiných služeb.....	24
1.3.5 Zdroje domácnosti.....	25
1.4 Plán zabydlení (checklist)	26
1.5 Shrnutí nejdůležitějších sdělení.....	30
2. Asistenční plán	32
2.1 Individuální plánování	33
2.2 Postupy plánování s podporovanou osobou.....	34
2.2.1 Mapování potřeb a posouzení potřebné podpory.....	34

2.2.2	Plánování podpory	34
2.2.3	Realizace a vyhodnocení plánu	35
2.3	Sestavení asistenčního plánu	35
2.3.1	Záznamy v asistenčním plánu	36
2.3.2	Vyhodnocení asistenčního plánu	37
2.4	Doporučení a závěrečná shrnutí.....	38
3.	Ukončení podpůrného opatření asistence	42
3.1	Standardní ukončení spolupráce.....	43
3.2	Nestandardní ukončení spolupráce	45
3.3	Překážky ve spolupráci	46
3.3.1	Podporovaná osoba odmítá spolupráci	46
3.3.2	Podporovaná osoba není k zastižení	47
3.4	Postup při ukončení poskytování asistence (§ 65)	47
3.5	Jednání při hrozbě ztráty bydlení (§ 70)	50
3.6	Změna bytu	51
3.7	Podpora a pomoc za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení (tzv. překlenovací asistence)	52
3.7.1	Druhé šance	54
3.7.2	Komunikace při ukončení podpůrného opatření asistence.....	54
3.8	Klíčová sdělení.....	55
	Závěr	55

4	Hrazení nákladů na bydlení.....	58
4.1	Náklady na bydlení	59
4.1.1	Nájem a podnájem	59
4.1.2	Jistota	64
4.1.3	Poplatky za energie	65
4.2	Rodinný rozpočet	67
4.2.1	Metody práce vhodné pro mapování rodinného rozpočtu	68
4.2.2	Práce s rodinným rozpočtem	70
4.3	Příjmy k úhradě nákladů na bydlení.....	72
4.3.1	Hledání zaměstnání.....	74
4.3.2	Možná dávková pomoc s úhradou nákladů na bydlení	78
4.4	Možné důvody výpadků plateb na nájemném a nástroje jejich řešení	90
4.4.1	Důvody výpadků plateb na nájemném.....	91
4.4.2	Nástroje řešení výpadků plateb na nájemném.....	92
	Závěr	95
5	Podpora a pomoc při řešení zadlužení.....	98
5.1	Podpora a pomoc při sestavení přehledu dluhů	100
5.1.1	Zdroje informací o dluzích a způsoby jejich vymáhání.....	100
5.2	Zprostředkování kontaktu na poskytovatele služeb v oblasti řešení zadlužení	104
5.2.1	Kdy zprostředkovat kontakt mezi podpořenou osobou a dluhovou poradnou	104

5.2.2	Dostupnost a zajištění dalších služeb v oblasti dluhového poradenství....	105
5.2.3	Motivace podpořené osoby k využití specializované pomoci	105
5.3	Podpora a pomoc při řešení dluhů s věřiteli.....	107
5.4	Podpora a pomoc při předcházení dalšího zadlužení	110
	Závěr	112
6	Zajištění sociálních a dalších služeb.....	115
6.1	Síťování služeb (systémová úroveň).....	117
6.1.1	Proces síťování služeb (jak se může postupovat).....	119
6.2	Zajišťování služeb (úroveň individuální spolupráce)	121
6.2.1	Proces zajišťování služeb (jak se může postupovat):	122
6.2.2	Sdílení informací na základě informovaného souhlasu.....	124
6.2.3	Když služby nejsou dostupné	125
	Závěr	125
7	Podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociálních vazeb	128
7.1	Sousedské vztahy a spory	129
7.1.1	Role asistence a poskytovatele bytového opatření při řešení sousedských sporů	130
7.1.2	Udržování dobrých sousedských vztahů jako prevence sporů	132
7.1.3	Řešení sousedských stížností.....	143
7.2	Zapojení do místního společenství a navázání dalších sociálních vazeb jako prevence osamělosti.....	147
7.2.1	Obnovení a udržování funkčních rodinných vztahů.....	147

7.2.2	Prevence osamělosti	148
	Závěr	153
8	Hospodárné užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu	156
8.1	Podpora a pomoc při nastěhování a s vybavením bytu	157
8.2	Způsob užívání bytu a jeho vybavení	160
8.2.1	Běžná údržba bytu	161
8.2.2	Řešení závad v bytě	164
8.2.3	Řešení neočekávaných situací	165
8.3	Hospodárné využívání vody, elektřiny, plynu nebo tepelné energie	167
8.3.1	Správné vytápění bytové jednotky	168
8.3.2	Úspora elektřiny	170
8.3.3	Úspora vody	171
	Závěr	172
	Závěr	174
	Příloha č. 1 Asistenční plán	175
	Příloha č. 2 Záznam o plnění asistenčního plánu a vyhodnocení rizik ztráty vyhovujícího bydlení	182
	Seznam zkratek	186

Podpora klienta v zabydlení – obsah kapitoly

1.	Podpora klienta v zabydlení	10
1.1	Navázání spolupráce	12
1.2	Smlouva o asistenci.....	13
1.2.1	Pravidla a principy služby.....	17
1.2.2	Návštěva bytu.....	18
1.2.3	Individualizovaná míra podpory	19
1.2.4	Cíle spolupráce.....	20
1.3	Mapování zdrojů a potřeb domácnosti	21
1.3.1	Historie bydlení domácnosti.....	22
1.3.2	Potřeby domácnosti z hlediska bydlení.....	23
1.3.3	Finanční situace domácnosti	23
1.3.4	Potřeby podpory domácnosti z hlediska sociálních a jiných služeb.....	24
1.3.5	Zdroje domácnosti	25
1.4	Plán zabydlení (checklist)	26
1.5	Shrnutí nejdůležitějších sdělení.....	30

1. Podpora klienta v zabydlení

Nedílnou součástí snahy o ukončování bytové nouze je poskytování asistence. **Asistence poskytuje podporu domácnostem, u kterých Kontaktní místo pro bydlení vyhodnotí potřebu podpůrného opatření asistence** a záznam o potřebě asistence zapíše do evidenčního systému, při získání, resp. udržení standardního nájemního bydlení. Asistence je tedy poskytována buď souběžně s bytovým podpůrným opatřením (bydlení s ručením, podnájemní bydlení, obecní podporované bydlení), pokud potřebný bydlí v substandardním bydlení nebo je v situaci bez střechy. Nebo může být Kontaktním místem vyhodnocena potřeba asistence pro udržení současného vyhovujícího bydlení (např. z důvodu dluhů na nájmu).

Domácnosti, které dlouhodobě pobývaly v substandardním bydlení, mohou po získání bytu narážet na celou řadu komplikací, které jim proces zabydlení ztěžují a mohou mít za následek ztrátu motivace v bydlení zůstat, popřípadě vznik problémů, které bydlení přímo ohrožují.

Délka a způsob podpory domácností se vždy odvíjí od jejich individuálních potřeb, měla by však reflektovat silné stránky členů domácnosti, upozorňovat na možná rizika potenciálně ohrožující její setrvání v bytě a společně hledat řešení, pokud se v rámci spolupráce na udržení bydlení narazí na překážky. Délka poskytování podpůrného opatření, a tedy i **doba trvání smlouvy o poskytování asistence, je stanovena na dobu jednoho roku, s možností prodloužení (maximálně však na 2 roky)**, pokud to bude nutné.

Navázání spolupráce pracovníka asistence s domácností, které bude poskytovat podporu, bychom měli vnímat v kontextu dlouhodobější spolupráce. Jeho podpůrná role spočívá v navázání vztahu s domácností, poskytováním individuální podpory na základě důvěry a dobré znalosti situace. Pracovník asistence není úředníkem, který kontroluje, jak domácnost užívá byt, ani jak platí nájem. Nedílnou součástí společné práce je sice také asertivní přinášení témat spojených s udržením bydlení, nicméně pokud tyto a jiné problémy pracovník vyzkouší nebo se mu s nimi domácnost svěří, tak musí být pro podporované osoby jasné, že je jim v této situaci **podpůrnou osobou, která nabízí možné způsoby, jak situaci řešit, nikoli vykonavatelem represivních opatření**. K tomu, aby bylo možné věnovat se společně tématům sousedských vztahů, hrazení nájmu nebo snům

klienta, jejichž plnění ho může motivovat ke snaze udržet si bydlení, **je potřeba navázat vztah, který je založen na vzájemném respektu a důvěře.**

Ačkoliv hlavním cílem pracovníků asistence je podpořit domácnost v udržení si bydlení, v rámci své činnosti vnímají domácnost komplexně, reagují na všechny její potřeby a vědí, že témata spojená s hledáním zaměstnání, péčí o děti, vzděláním, zdravím a celkovou životní naplněností jsou s bydlením úzce spjata. Je proto dobré všechny tyto potřeby reflektovat při vypracování asistenčního plánu (viz kapitola 2 Asistenční plán) a plánovat je individuálně v průběhu spolupráce s podporovanou osobou.

Pracovník asistence je odborníkem na mapování potřeb, navazování vztahu s domácností a motivaci k pozitivní změně. Jeho práce má ale i praktický rozměr, v rámci kterého podporuje domácnost při zabydlování a udržení bydlení. Zná dávkový systém (viz kapitola 4 Hrazení nákladů na bydlení) má povědomí o dluhové problematice (viz kapitola 5 Podpora a pomoc při řešení zadlužení), tematice hospodaření (viz kapitola 8 Hospodárné užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu), síti sociálních služeb (viz kapitola 6 Zajištění sociálních a dalších služeb) a mnoho dalších praktických rad a řešení situací, které v rámci spolupráce vyvstanou. Při své práci může využívat nástrojů, které jsou již v praxi ověřené a mohou mu pomoci strukturovat spolupráci s domácností.

- výběrem a převzetím bytu,
- opatřením základního vybavení bytu,
- komunikací s dalšími osobami, které osobě poskytují služby nebo jinou pomoc nebo podporu.

1.1 Navázání spolupráce

Pracovník asistence domácnost provází a podporuje v průběhu celého procesu, který obvykle nezačíná momentem předáním klíčů od bytu, ale již přípravou domácnosti před podpisem nájemní smlouvy a stěhováním.

V této fázi je intenzita kontaktu s domácností vyšší, protože je potřeba vyřídit mnoho praktických věcí. Zároveň se členové domácnosti s pracovníkem asistence poznávají, začínají budovat vztah a důvěru. Pracovník musí zmapovat potřeby domácnosti a společně s ní naplánovat další podporu.

Způsob navazování spolupráce s domácností se bude pro poskytovatele asistence lišit podle toho, zda se jedná o domácnost, která si o podporu asistence v bydlení požádala, o domácnost, které byla přidělena na základě vyhodnocení pracovníka KMB, nebo o domácnost, u které dochází ke změně poskytovatele asistence. Obecně lze říci, že při

Příspěvek na poskytování asistence může být použit na pokrytí nákladů, které poskytovateli vznikly v souvislosti s přípravou poskytování asistence a s přípravou podporované osoby na nové bydlení, tzv. **předasistence**.

Příspěvek na předasistenci je možné čerpat v souvislosti s:

- orientací v systému dávek na bydlení a vytvořením plánu placení nájemného a nákladů na služby,
- opatřením platného průkazu totožnosti,

navazování spolupráce s domácností, která sama neprojevila zájem o čerpání podpory, musí být pracovník asistence citlivější při nastavování spolupráce a vysvětlování účelu poskytování asistence, aby vznikl prostor, ve kterém se členy domácnosti může budovat vztah založený na důvěře a jeho podpora nebyla vnímána jako kontrolní nebo represivní.

Pokud pracovník asistence navazuje spolupráci s domácností, která ukončila spolupráci s předchozím poskytovatelem, je dobré v rámci úvodního nastavování spolupráce reflektovat historii domácnosti a dosavadní způsob poskytování asistence. V rámci nastavování spolupráce není nutné dopodrobna rozebírat nespokojenost domácnosti s jiným poskytovatelem, ale spíše se prakticky zaměřit na to, co fungovalo, nebo čemu se v rámci spolupráce vyhnout. Podmínky spolupráce je potřeba nastavit tak, aby pro členy domácnosti bylo čerpání podpory co nejvíc nízkoprahové, tedy snadno dostupné, a to nejen místně a časově, ale i psychologicky – pracovník klade otevřené otázky, respektuje přání klienta, neposkytuje nevyžádané rady.

Pokud je asistence poskytována osobě, která zároveň čerpá bytové podpůrné opatření, na začátku spolupráce je vhodné uspořádat **trojstrannou schůzku s podporovanou osobou a poskytovatelem bytového podpůrného opatření**. Je žádoucí, aby poskytovatel asistence spolupracoval s poskytovatelem bytu co nejdříve po spárování bytu s klientem a společně s podporovanou osobou se zúčastnil prohlídky bytu. Na trojstranném setkání je potřeba nastavit zejména vzájemnou komunikaci a **vypracovat společný plán zabydlení** (podpis nájemní smlouvy, předání bytu, stěhování, přihlášení k odběru energií apod.).

1.2 Smlouva o asistenci

Pokud potřebný nabízený byt přijme a majitel bytu souhlasí s uzavřením nájemní smlouvy, uzavírá poskytovatel asistence s potřebnou osobou písemnou smlouvu o poskytování asistence. Poskytovatel má zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavření smlouvy, která upravují např. kdo je oprávněn smlouvu uzavírat, jaké jsou výpovědní důvody ze strany poskytovatele, jaké jsou postupy pro vyřizování stížností, jaká jsou vnitřní pravidla poskytovatele.

- ujednání o dodržování asistenčního plánu
- dobu, na kterou se smlouva o asistenci uzavírá

Smlouva o asistenci se uzavírá s potřebným, který má v evidenci zapsanou potřebu podpůrného opatření asistence. Pokud je současně poskytováno bytové podpůrné opatření, jedná se o obvykle osobu, se kterou vlastník bytu uzavírá nájemní smlouvu. Pokud se jedná o vícečetnou domácnost (partnerský pár, rodina s dětmi), doporučuje se, aby uzavření smlouvy byly přítomny i další dospělé osoby podporované domácnosti a předešlo se tak různým představám o nabídce a pravidlech služby asistence.

Smlouva o asistenci se uzavírá na dobu 1 roku a musí být uzavřena písemnou formou. Za poskytnutí asistence nesmí poskytovatel požadovat úhradu. Poskytovatel při uzavírání smlouvy postupuje tak, aby potřebná osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Uzavření smlouvy o asistenci není jen formální náležitostí poskytování služby, ale pracovník jej využije jako možnost strukturovaně informovat podporovanou osobu o nabídce služeb, způsobu a rozsahu jejich poskytování, právech a povinnostech podporované osoby a dalších náležitostech poskytování služby.

Rozsah a obsah poskytovaných služeb vychází z okruhu základních činností vymezeného vyhláškou o vymezení rozsahu činností asistence v bydlení. Rozsah je s podporovanou osobou sjednán individuálně, v závislosti na stanovených osobních cílech klienta. **Cíle spolupráce jsou stanoveny v asistenčním plánu,** který vychází z mapování zdrojů a potřeb domácnosti. První asistenční plán nastaví pracovník s domácností do 20 pracovních dnů od uzavření smlouvy a následně je zadá do evidence (do 25 pracovních

Písemná smlouva o asistenci obsahuje alespoň:

- rozsah poskytování asistence
- místo a čas poskytování asistence
- označení bytu, v souvislosti s nímž se asistence poskytuje

dnů od uzavření smlouvy). Smlouva o asistenci obsahuje ujednání o dodržování asistenčního plánu podporovanou osobou.

Místo a čas poskytování asistence vychází z individuálních potřeb domácnosti.

Frekvence kontaktu je na začátku spolupráce vyšší (při zabydlování až 3x týdně) a postupem času se snižuje a pružně reaguje na aktuální situaci podporované osoby. Doporučuje se ve smlouvě sjednat minimální frekvenci kontaktu jednou týdně. Kontakt může probíhat v domácnosti podporované osoby (preferovaný způsob), v místě poskytovatele asistence nebo formou doprovodu podporované osoby na jednání s institucemi. Kontakt může mít i telefonickou formu (informování o aktuální situaci, domluva na dílčích krocích), ale stěžejní formou je osobní kontakt přímo v zabydlované domácnosti (více viz návštěva bytu).

Smlouva o asistenci obsahuje označení bytu, v souvislosti s nímž se asistence poskytuje. V případě, že podporovaná osoba využívá asistenci pro udržení stávajícího nájemního bydlení, je poskytovatel asistence povinen poskytovatel požádat kontaktní místo o vydání závazného stanoviska, zda je byt, v souvislosti s nímž se poskytuje nebo má poskytovat asistence, vhodným bytem pro podporovanou osobu nebo pro osobu, s níž má být uzavřena smlouva o asistenci (§ 83 ZPB).

Podporovaná osoba je při uzavření smlouvy poskytovatelem informována o způsobu vedení dokumentace o poskytování asistence. **Poskytovatel má povinnost vést dokumentaci a uchovávat ji po dobu 5 let od ukončení poskytování asistence podporované osobě.** Podporovaná osoba je informována o možnosti do dokumentace na vlastní žádost nahlédnout.

Podporovaná osoba je při uzavření smlouvy zpravena o informačních povinnostech poskytovatele vyplývajících z § 63 Zákona. **Informační povinnosti poskytovatele asistence** jsou upraveny § 63 Zákona o podpoře bydlení takto:

- 1.** Poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje kontaktní místo o ukončení poskytování asistence. O této skutečnosti informuje do 5 pracovních dnů též poskytovatele, který poskytuje podporované osobě bytové podpůrné opatření.
- 2.** Poskytovatel informuje do 15 dnů o stížnosti na podporovanou osobu tuto osobu a poskytovatele, který jí poskytuje bytové podpůrné opatření. O způsobu vyřízení této stížnosti informuje poskytovatel do 5 pracovních dnů od jejího vyřízení vedle osob uvedených ve větě první též stěžovatele.

Podporovaná osoba může smlouvu o asistenci vypovědět bez udání důvodu s okamžitou platností. Poskytovatel může smlouvu vypovědět z důvodů uvedených ve smlouvě. Ve smlouvě musí být uvedena povinnost podporované osoby a dalších spolupracujících členů domácnosti dodržovat pravidla, která poskytovatel stanovil pro

Podporovaná osoba může smlouvu o asistenci vypovědět bez udání důvodu s okamžitou platností. Poskytovatel může smlouvu vypovědět z důvodů uvedených ve smlouvě. Ve smlouvě musí být uvedena povinnost podporované osoby a dalších spolupracujících členů domácnosti dodržovat pravidla, která poskytovatel stanovil pro poskytování asistence. Tato pravidla mohou být zapracována přímo do smlouvy, nebo mohou být zpracována jako příloha smlouvy. S vnitřními pravidly poskytovatele musí být podporovaná osoba před uzavřením smlouvy srozumitelným způsobem seznámena. Asistence je terénní preventivní služba nízkoprahového charakteru, takže pravidla služby, jejichž porušení může být výpovědním důvodem, mají být zásadního charakteru, který ohrožuje bezpečnost, zdraví nebo majetek pracovníků. Služba má vypracovaný sankční systém, který uplatňuje v případě porušení pravidel, přičemž vypovězení smlouvy o asistenci je nejpřísnější sankcí. Služba má vypracována vnitřní pravidla pro mimořádné a krizové situace včetně postupů, jak těmto situacím předcházet. Více k pravidlům a principům služby viz následující podkapitola.

Podporovaná osoba je při uzavírání smlouvy informována o způsobu podání a vyřizování stížností na poskytovatele. Stížnost na kvalitu poskytované služby lze podat vedoucímu pracovníkovi (řediteli) poskytovatele, místně příslušnému kontaktnímu místu pro bydlení, krajskému úřadu nebo Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR.

Ve smlouvě o asistenci lze ujednat, že nejdéle do uplynutí 2 měsíců od případné ztráty vyhovujícího bydlení (výpověď nájemní smlouvy), a dokud není byt vyklizen, zahrnuje asistence také podporu a pomoc odpovídající potřebám podporované osoby za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení, tzv. **překlenovací asistenci**.

1.2.1 Pravidla a principy služby

V úvodu spolupráce je potřeba si s podporovanou domácností **nastavit základní pravidla poskytování asistence** a seznámit domácnost s vnitřními pravidly služby asistence. Domluva zpravidla obsahuje vzájemné jednání s respektem a bez agrese,

právo obou stran přerušit schůzku (ze strany domácnosti, z jakéhokoliv důvodu; ze strany pracovníka asistence ve chvíli, kdy je jednání z důvodu agrese či intoxikace člena domácnosti nemožné vést efektivně, možnost stěžovat si na způsob poskytování služby a možnost ukončit spolupráci s poskytovatelem, přičemž pracovník asistence toto rozhodnutí domácnosti předá kontaktnímu místu pro bydlení.

V rámci kontraktování na začátku spolupráce je dobré pojmenovat si strategie pro případ, kdy spolupráce s domácností nefunguje podle předem domluvených postupů. Mezi ně patří asertivní přístup pracovníka asistence, který uplatňuje v situaci, kdy domácnost nemůže dlouhodobě zastihnout, a také jeho povinnost svolat schůzku ve chvíli, kdy hrozí ztráta bydlení (více viz kapitola 3 Ukončení podpůrného opatření asistence). Tuto povinnost má poskytovatel asistence v případě, že schůzku již nesvolal poskytovatel bytového podpůrného opatření. Dalším obsahem společného kontraktu může být domluva na tom, jak pracovník postupuje v případě, že se s domácností nemůže spojit, či v dalších specifických situacích, které si pracovník spolu s domácností vydefinuje na základě mapování její historie bydlení a aktuální situace.

Četnost schůzek a jejich obsah nastavuje pracovník asistence ve spolupráci s domácností dle jejich potřeb, nicméně má povinnost domácnost informovat o situacích, kdy bude proaktivní i bez žádosti domácnosti. Jedná se zejména o situace, které domácnost přímo ohrožují ztrátou bydlení jako jsou sousedské stížnosti, nebo vznikající dluhy na nájmu.

1.2.2 Návštěva bytu

Ve smlouvě o asistenci je možné sjednat ustanovení o pravidelné návštěvě bytu. Návštěva domácnosti slouží mnoha účelům, které spadají do dvou oblastí – otázky související s bydlením (technický stav bytu, vztahy se sousedy, hrazení nájmu) a otázky související s podporou a well-beingem zabydlené domácnosti (vybavení a údržba bytu). Důležité je respektovat klientovo právo na soukromí a každou návštěvu předem

domluvit, **nikdy nevstupovat do bytu bez klientova souhlasu** (s výjimkou předem domluveného postupu v mimořádných situacích). **Poskytovatel asistence nezastává kontrolní roli**, takže je vhodné, aby návštěvu domácnosti za účelem kontroly stavu bytu zajistil poskytovatel bytového podpůrného opatření. O tom, jaký bude účel a frekvence domácí návštěvy, se všechny tři strany dohodnou na začátku spolupráce.

I tak je pravidelná návštěva bytu pracovníkem asistence doporučeným postupem a dobrou praxí. (povinnost přijmout návštěvu podpůrného pracovníka si stanovil v rámci programu Pathways to Housing i zakladatel přístupu Housing First Sam Tsemberis). Během návštěvy může pracovník zjistit, jakou podporu by klient potřeboval, aby se dokázal starat o byt a běžný chod domácnosti. **Domácí návštěva poskytuje pracovníkům možnost sledovat potenciální rizika** (nepořádek spojený se zápachem, hromadění, nenahlášený spolubydlící) a předcházet tak situacím, které by mohly pro podporovanou osobu ohrožovat trvání nájemního vztahu.

1.2.3 Individualizovaná míra podpory

Při prvotním nastavování spolupráce pracovník reaguje na konkrétní zakázky, které jsou primárně spojené se zabydlením domácnosti. Neměl by ale zapomínat i na dlouhodobější cíle a přání domácnosti či individuální přístup ke každé jednotlivé domácnosti. Výhodou v začátku spolupráce je řešení praktických záležitostí, se kterými může pracovník asistence domácnosti pomoci, a díky nimž je možné společně trávit čas ve vyšší frekvenci a více se poznávat. Doprovod do nábytkové banky nebo vyhledávání škol v lokalitě nového bydlení jsou dobré příležitosti pro další mapování potřeb domácnosti a prohlubování vztahu. Pracovník zná postupy pro získání levného nábytku a orientuje se v systému dávek na bydlení, nejprve ale dává domácnosti dostatek prostoru pro práci se zdroji, které již má a k využití vlastních znalostí a dovedností. Pomoc a podporu nabízí vždy až ve chvíli, kdy je to potřeba a domácnost tak vede k samostatnosti.

V praxi to může znamenat, že klientovi, který do bytu přichází po 20 letech života na ulici, nemá žádné funkční sociální vazby, finanční prostředky a trpí strachem z institucí, pomáhá pracovník vyplnit veškeré dokumenty a poskytuje mu doprovod na úřady a

další místa, protože riziko, že by klient na schůzky nedorazil je vysoké a domácnost je proto výrazněji ohrožena ztrátou bydlení. Pracovník si uvědomuje, že klient ještě nenašel dostatek motivace nebo sebedůvěry k řešení situace vlastními silami a ví, že je to téma, kterému se v budoucnu budou společně věnovat. Nyní ale přebírá část kompetencí, protože je to nezbytné. Naopak v případě domácnosti, která má zkušenost s jednáním s institucemi a dokáže se v tomto směru orientovat, by byla podobně intenzivní podpora nadbytečná a snižovala by kompetence domácnosti. Jde tedy o **vysoce individualizovaný přístup, v rámci kterého je intenzita podpory nastavena tak, aby reflektovala schopnosti a možnosti konkrétní domácnosti.**

Aby ve vztahu s domácností fungovala důvěra, je nutné, aby pracovník nebyl pouze zadavatel úkolů, které domácnost musí splnit, ale aby v rámci rozhovorů zjišťoval míru motivace domácnosti a uměl flexibilně nastavit míru podpory, kterou domácnosti poskytne. Na základě dobře nastavené spolupráce může domácnost v průběhu času otevírat další témata, která přispívají k její stabilizaci v bydlení anebo omezí rizika vedoucí k jeho ztrátě.

1.2.4 Cíle spolupráce

Proces zabydlení domácnosti je období, kdy se pracovník asistence a domácnost poznávají a nastavují, jak spolupráce bude vypadat. Jeho součástí je zároveň velmi konkrétní zadání, čeho mají společně dosáhnout. Domácnost musí převzít byt, podepsat dokumenty, zorientovat se v nové lokalitě, zjistit možnosti škol a školek, kde je obchod, kde je lékárna a kam se můžou jít projít. Domácnost čeká také první setkání se sousedy a zvykání si na chod a prostředí domu, kam se nastěhovala. Jedná se o velké množství novinek, které mohou být zahlcující, a **úkolem pracovníka asistence je pomoci domácnosti s orientací v novém prostředí** a mezi novými úkoly a výzvami. V průběhu spolupráce před stěhováním a krátce po nastěhování může pomoci tzv. checklist – strukturovaný krátkodobý plán, které nastaví řadu konkrétních kroků, které musí domácnost s pracovníkem udělat, aby byl proces zabydlování kompletní.

Pracovník s domácností následně nastavuje, jakou míru podpory domácnost potřebuje a pamatuje na to, že jakýkoliv plán spolupráce není neměnný. Pokud první pokus o

registraci na úřadu práce nevyjde, napodruhé nabízí pracovník doprovod a pokud domácnost nedorazí na schůzku, domlouvá pracovník vyzvednutí doma. Společně se tak učí, jak má být spolupráce nastavená a kdy má být pracovník proaktivní.

Nedá se očekávat, že bychom v rámci prvních setkání definovali veškeré potíže, na které může domácnost v bydlení narazit a sestavili konkrétní plán, jak je překonat. Zejména v situacích, kdy se domácnost s pracovníkem asistence setkává poprvé, se ani nedá předpokládat, že by její členové měli dostatečnou důvěru, aby mu sdělili své obavy spojené s bydlením nebo jejich dlouhodobé zakázky. Na počátku spolupráce s domácností je hlavním cílem budovat vztah, na základě kterého může další spolupráce fungovat. Atmosféra setkání by se měla nést v přátelském duchu. Je dobré vyhnout se kladení příliš mnoha otázek, členové domácnosti by spíše měli mít prostor představit se a říct své představy o spolupráci.

1.3 Mapování zdrojů a potřeb domácnosti

V období zabydlování domácnosti do nového bytu vzniká prostor pro bližší seznámení s domácností, které může pracovníkovi asistence pomoci v rámci další spolupráce dobře nastavit společné cíle a míru podpory, kterou domácnost potřebuje. Při mapování potřeb se může pracovník opírat o jednotlivé okruhy činností, které asistence dle zákona vykonává. Mělo by se však stále jednat o plynulou interakci, spíše než aby to působilo jako vyplňování dotazníku.

Kontaktní místo pro bydlení předá podporované osobě výpis z evidenčního systému, tyto údaje může podporovaná osoba předat poskytovateli asistence, aby nemusela být opětovně dotazována na již poskytnuté informace. Na základě těchto informací se pracovník připraví na mapovací rozhovor. Poskytovatel asistence může využít k mapování vlastní strukturovaný vstupní dotazník, který slouží pro pracovníka jako vodítko pro vedení rozhovoru.

Obdobně jako při uzavření smlouvy o asistenci se **doporučuje, aby mapování potřeb domácnosti proběhlo za přítomnosti všech dospělých osob podporované domácnosti.** Potřeby členů domácnosti nemusí být vždy v souladu a je nutné, aby pracovník případný

nesoulad detekoval a přizpůsobil mu poté poskytování služby. Typickým příkladem může být nesoulad mezi partnery, rozvodová situace, případně domácí násilí. Tyto situace nemusí odhalit pracovník hned v úvodu spolupráce, ale pokud nastanou, je potřeba, aby poskytovatel asistence zajistil oddělenou podporu pro ty členy domácnosti, jejichž potřeby a cíle se rozcházejí (druhý pracovník poskytovatele nebo jiná navazující služba).

1.3.1 Historie bydlení domácnosti

Pracovníka asistence zajímá, jaké má domácnost předchozí zkušenosti s bydlením, aby měl představu, **v čem spočívají silné a slabé stránky domácnosti v rámci udržení bydlení.** Dobré zmapování historie bydlení mu také pomůže vyhnout se předjímání ohledně toho, co domácnost potřebuje a co ne. Jiný typ podpory a informací potřebuje někdo, kdo vyrůstal s rodiči, a až v pozdní dospělosti přišel o bydlení a musel se uchýlit na ubytovnu, a zcela odlišný přístup a informace je třeba poskytnout člověku, který vyrostl v dětském domově a od mladého věku žije na ulici. Vysvětlovat základní pravidla sousedského soužití lidem, kteří je znají, postrádá logiku, a může to v důsledku narušit důvěru domácnosti vůči pracovníkovi či kvalitu spolupráce, pokud pracovník asistence nepracuje s informacemi, které od domácnosti získává. Je proto dobré vždy myslet na to, že než někomu poskytneme nevyžádanou radu, zeptáme se nejdříve na jeho životní zkušenost a zjistíme, jaká řešení ho napadají. Domácnosti, které si prošly bytovou tísni, často vědí, jak by se v rámci standardního bydlení měly chovat, aby nenarušovaly sousedské vztahy. Problémem pro ně ale může být špatná finanční situace, kvůli které si nemohou dovolit koupit koberec, který by tlumil běhání a skákání dětí, nebo závislost na návykových látkách, v důsledku které se v domě pohybují další lidé, kteří vyvolávají strach či nedůvěru u sousedů. Vést v těchto případech obecný rozhovor na téma sousedského soužití by nebylo k užitku. Pokud pracovník asistence dobře zmapuje, na jaké problémy domácnost v minulosti narážela, může pak místo obecného poradenství domácnost podporovat při shánění koberce, nebo otevírat téma door managementu.

1.3.2 Potřeby domácnosti z hlediska bydlení

Při zabydlování domácnosti je dobré uvědomit si její potřeby z hlediska lokality a občanské vybavenosti, která je pro podporované osoby důležitá. I v tomto případě hraje hlavní roli individualita každé domácnosti. Jiné potřeby má z hlediska lokality domácnost rodiny s malými dětmi, která bude potřebovat místo blízko ve školce, dětské hřiště a pediatra, odlišné potřeby má senior, který potřebuje lékaře, a místní komunitu, do které se může zapojit, aby se necítil osamělý. **Ve chvíli, kdy se pracovník asistence s domácností seznamuje, měl by zjišťovat, jaké potřeby domácnost má a být schopný je pojmenovat.**

Dalším krokem v rámci uzpůsobování bytu pro život domácnosti je jeho vybavení základním nábytkem a dalšími nezbytnostmi pro domácnost. Ačkoliv nové spotřebiče mohou být finančně nákladnější, pro vícečlennou domácnost s malými dětmi může být z dlouhodobého hlediska finančně nevýhodné používat starou pračku nebo lednici, které mají velkou spotřebu energie. Je potřeba se rovněž zaměřit na specifické potřeby z hlediska vybavení, jako jsou koberce, které snižují hluk (u rodin s dětmi), pořízení televize pro osamělé jednotlivce, nebo jakékoliv jiné předměty a spotřebiče, které domácnosti dovolí využívat byt způsobem, který je jim pohodlný, umožňuje jim cítit se skutečně příjemně a vytváří pocit domova. Cílem pracovníka není zajistit domácnosti luxus nad rámec běžného vybavení domácnosti, ale snažit se společně se členy domácnosti naplánovat, co je pro ně v rámci vybavení důležité, nehodnotit jejich volby a uvědomit si, že dobře vybavený byt nejen, že snižuje pravděpodobnost, že o něj členové domácnosti nebudou dbát, ale také zvyšuje motivaci si bydlení udržet a vytváří příjemný prostor, ve kterém je možné přemýšlet nad plány do budoucna.

1.3.3 Finanční situace domácnosti

Pro účely poskytování asistence v bydlení je nezbytné seznámit se s finanční situací domácnosti (viz kapitola 4 Hrazení nákladů na bydlení). Domácnosti, které navazují podporu s pracovníkem asistence, mají různou úroveň finanční gramotnosti a různé zdroje příjmů. Základní informace o tom, jak domácnost hospodaří s financemi, by měl

pracovník získat pomocí dotazování se na typ příjmů domácnosti a způsob platby nájemného a záloh na služby. Otázka finanční situace domácnosti může být pro některé domácnosti citlivá, proto pracovník asistence musí dobře vysvětlit, z jakého důvodu situaci mapuje. V případě potřeby je vhodné vysvětlit systém dávek na bydlení, jak dávkový systém reaguje na případný výdělek některého ze členů domácnosti, nebo otevřít otázku dluhů a exekucí, protože při změně trvalého bydliště na adresu nového bytu se začnou poštou ozývat exekutoři, kteří podporovanou osobu na původní adrese dlouhodobě nezastihli.

V rámci rozhovorů na téma financí je dobré doptávat se na to, jak domácnost hospodařila v minulosti, zda byla ve finanční tísní a jak situaci případně řešila. Jako u všech dalších témat, která pracovník asistence s domácností v rámci podpory mapuje a následně řeší, i v tomto případě je cílem zjistit nejen důležité informace, ale také silné stránky domácnosti a podpořit motivaci pro řešení nepříjemných témat.

1.3.4 Potřeby podpory domácnosti z hlediska sociálních a jiných služeb

Je pravděpodobné, že část domácností, které bude pracovník asistence podporovat, bude mít kromě dlouhodobé zkušenosti s bytovou nouzí, která je sama o sobě traumatizující, také další vícečetná sociální nebo jiná znevýhodnění. V praxi se pracovník asistence bude setkávat s **domácnostmi, jejichž členové trpí závislostí, traumatem, duševním onemocněním, nebo jinými zdravotními potížemi, které vyžadují podporu specializovaných služeb.** Dalšími kritérii pro navázání specializovaných služeb může být věk členů domácnosti, v případě, že jsou v seniorském věku, nebo počet dětí, v případě, že rodič potřebuje další podporu při řešení jejich výchovy. Nelze také nezmínit domácnosti, pro jejichž členy je na místě hledat terapeutickou podporu, aby měli možnost zpracovat traumata.

Pracovník asistence není odborníkem na terapii, drogovou závislost ani péči o děti či řešení komplexních rodinných problémů. Měl by být odborníkem na tematizaci jevů, které v domácnosti vidí a motivaci domácnosti k jejich řešení. Jeho cílem je podpořit

domácnost v udržení si bydlení, a k tomuto úkolu přistupovat s respektem ke strategiím, které domácnost uplatňuje. Pokud jsou její strategie nefunkční, musí být pracovník asistence schopen situaci pojmenovat a nabídnout další podporu při řešení situace. V rámci tématu specifických potřeb pracovník asistence mapuje možnosti a schopnosti domácnosti řešit situaci vlastními silami a případnou podporu dalších služeb navazuje na základě kvalitního mapování a partnerského vztahu s domácností. Pokud pracovník asistence přijde s řešením příliš brzy, nebo necitlivě, může tím ohrozit motivaci domácnosti ke změně. V rámci své práce musí respektovat tempo domácnosti a nepředbíhat – při plánování spolupráce a hledání řešení situací je vždy potřeba zvážit, zda plán není příliš ambiciózní. V případě, kdy pracovník asistence předbíhá v procesu plánování členy domácnosti, často dochází k vytváření plánů, které nejsou realistické nebo se s nimi podporovaná osoba aktuálně neztotožňuje, v důsledku čehož pak selhává při jejich naplňování.

V modelové situaci si představme rodinu, kde matka trpí depresemi a nezvládá péči o děti. Pokud by pracovník asistence matku po zjištění situace poslal k psychiatrovi a oznámil jí, že nezvládá děti a potřebuje podporu sociálně aktivizační služby, je zde velké riziko, že by nejen, že k odbornému lékaři nešla, ale také by se narušil vztah s pracovníkem asistence a místo otevřeného rozhovoru o potížích domácnosti by mohla potíže skrývat a neřekla by si o podporu, čímž by situace mohla dále spíše eskalovat. Na místě je pojmenovávat situace, které domácnost nezvládá, mapovat kde jsou její zdroje, a společně hledat řešení. Pro matku může být téma psychiatrie tabuizované, a pokud do něj nebude uvedena citlivě, může to oddálit její motivaci sejít se s odborníkem.

Pracovník asistence by měl mít za tímto účelem dobře zmapované zdroje v lokalitě (dostupná lékařská péče, specializované sociální služby, volnočasové aktivity pro děti aj.) a v rámci navazování specializovaných služeb přistupovat citlivě, se souhlasem domácnosti.

1.3.5 Zdroje domácnosti

Každá domácnost, kterou pracovník asistence podporuje má své zdroje. Někdy se může jednat o finanční možnosti domácnosti, někdy o sociální vazby, v některých případech

je zdrojem vnitřní síla a charakterové vlastnosti členů domácnosti. Pracovník asistence podrobně mapuje, jakými zdroji podporovaná domácnost disponuje. **Pracovník asistence pomáhá při zvědomování toho, v čem je domácnost dobrá, a tyto věci aktivně pojmenovává.** Umí domácnost vyjít s měsíčním rozpočtem? Má člen domácnosti duševní onemocnění, a je natolik otevřený diskuzi, že je možné sestavit protikrizový plán? Budou se do domácnosti navracet děti z náhradní rodinné péče? Muselo to stát spoustu práce a energie, je krásné, že je pro rodiče tolik důležité, aby mohla rodina žít společně. Kvalitní sociální práce se zaměřuje na pozitivní stránky a kvality domácnosti, které ji mohou motivovat k udržení bydlení a ke změně v rámci vzorců, které nefungují. K tomu domácnost potřebuje sebevědomí a znalost vlastních zdrojů.

1.4 Plán zabydlení (checklist)

Jedná se o krátkodobý strukturovaný plán, který tvoří podporovaná osoba s pracovníkem asistence v úvodní fázi spolupráce, když je s majitelem bytu domluveno uzavření nájemní smlouvy. Plán zabydlení je vhodné zpracovat společně s podporovanou osobou a poskytovatelem bytového podpůrného opatření. Po 3 měsících proběhne na trojstranném setkání společná reflexe plánu zabydlení.

Obsahem checklistu je seznam věcí, které je potřeba zařídit před nastěhováním. Pracovník mapuje jednotlivé oblasti a současně společně s podporovanou osobou stanoví plán jejich naplnění. Zároveň je možné ho vnímat jako nástroj, který pomáhá pracovníkovi nezapomenout na žádnou z důležitých oblastí, kterou je potřeba ve fázi před nastěhováním s domácností probrat. Konkrétní obsah může pracovník asistence upravovat podle potřeb domácnosti, kterou podporuje.

Checklist je rozdělen do několika kategorií:

1. Příjmy domácnosti a hrazení nákladů na bydlení
 - osobní doklady členů domácnosti (občanský průkaz, rodný list)
 - mapování příjmů domácnosti

- spolupráce s Úřadem práce ČR – DSSP
- odběr energií

Pracovník zjišťuje, jaký druh příjmu domácnost má k hrazení nájmu. Dále mapuje, zda je domácnost evidována na Úřadu práce ČR, a pokud ne, zda se evidovat potřebuje a zda není sankčně vyřazena, případně na jak dlouho. Důležité je také zjistit historii domácnosti s odběrem energií a případným dluhem na elektřině, nebo plynu, který může ohrozit jejich opětovné připojení.

2. Dokumenty k bytu

- nájemní smlouva
- evidenční list
- smlouvy s dodavateli energií

S domácnostmi probíráme, zda mají všechny dokumenty k bytu, jako je nájemní smlouva, evidenční list a zálohový plán k úhradě energií, a zda jim rozumí.

3. Předání bytu

- předávací protokol
- klíče
- technické zázemí bytu, údržba bytu (spotřebiče, pojistky, úklid...)
- domovní řád a sousedství
- občanská vybavenost v okolí bytu (obchod, lékárna, pošta, MHD apod.)

Základním úkonem souvisejícím s předáním bytu je podpis předávacího protokolu. Je žádoucí pořídit také fotodokumentaci stavu bytu při jeho předání pro případ nesrovnalostí při ukončení nájemního vztahu. Přítomnost poskytovatele asistence na předání bytu je žádoucí. Poskytovatel zároveň s podporovanou osobou znovu zkontroluje vybavení bytu a odpovídá na případné otázky spojené s jeho užíváním nebo např. s používáním spotřebičů.

Pokud pracovník podporuje jednočlennou domácnost, je nutné, aby proběhla **domluva ohledně úschovy klíčů**. Pracovník může klienta podporovat ve využití jeho vlastních zdrojů, ale zároveň by měl nabídnout možnost úschovy náhradních klíčů pro případ, že dojde ke ztrátě jedné kopie nebo zabouchnutí dveří. V případě oboustranného souhlasu uzavírá poskytovatel asistence s podporovanou osobou dohodu u úschově klíčů, jejíž součástí je stanovení podmínek vstupu do bytu v případě obavy o nájemcovo zdraví či život.

Dobrou pomůckou k rozhovoru o tom, jak byt využívat, je domovní řád (a nájemní smlouva), který pracovník s domácností po přestěhování probere. Je vhodné zaměřit se na konkrétní aspekty **dodržování domovního řádu** a věci si vysvětlit na konkrétních situacích. Pokud má domácnost návštěvu, je dobré doprovodit ji i ke vstupním dveřím, aby se po domě nepohybovali cizí lidé bez doprovodu. Sousedům se obvykle nelíbí, pokud někdo nechává otevřené vstupní dveře do domu, po desáté hodině je noční klid, což znamená že by se měla ztišit televize a neměla by se pouštět pračka. Rozhovor zároveň slouží jako přirozený můstek k upozornění na práva domácnosti, pokud by měli její členové potíže se sousedy a s porušováním domovního řádu z jejich strany.

Sousedské vztahy jsou nedílnou součástí bydlení. V českém kontextu není běžné chodit se představit sousedům, a většinou se ani nedoporučuje aby se chodil představovat pracovník asistence, který domácnost podporuje. V rámci rozhovorů s domácností je ale dobré upozorňovat na běžné zvyklosti, které v domech fungují, jako je zdravení sousedů, vyhazování odpadu na místě k tomu určeném, kam je vhodné chodit kouřit nebo udržování pořádku ve společných prostorech.

Domácnost se musí zorientovat také v nové lokalitě. Pracovník asistence mapuje, jaké potřeby domácnost má, a společně hledají, kde je v lokalitě mohou naplnit.

Více o těchto tématech se dočtete v kapitole 7 Podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociálních vazeb.

4. Vybavení bytu

Role pracovníka asistence v rámci řešení vybavení bytu je z velké míry založená na mapování zdrojů a propojování domácnosti s institucemi, a organizacemi, které ji mohou podpořit.

Pokud se domácnost stěhuje do nezařízeného bytu a vlastní nábytek nemá, checklist obsahuje výčet základního vybavení domácnosti. Pokud se jedná o rodinu s dětmi, je potřeba zajistit potřebné vybavení pro děti. Na závěr probírá, zda má domácnost finance na základní drobnosti jako je vybavení na úklid a hygienické potřeby.

S domácností je potřeba plánovat, kde je možné základní vybavení sehnat. Pracovník musí mít dobře zmapované zdroje v lokalitě, vědět, zda je možné využít nábytkovou banku (může si zajistit i vlastní “minibanku”), případně využívá jiných možností (nábytek “z druhé ruky” v obchodě nebo přes internet, “daruji za odvoz”). Vzhledem k tomu, že cílové skupiny jsou nízkopříjmové, **na základní vybavení domácnosti může podporovaná osoba požádat o dávku mimořádné okamžité pomoci.** V rámci plánování stěhování je třeba respektovat představy domácnosti o tom, jak by měl být byt zařízen.

5. Stěhování

Pracovník asistence musí zjistit, zda má domácnost možnost převezení věcí do nového bytu, popřípadě finance na zaplacení stěhovací firmy. Pokud se domácnost stěhuje z ubytovny a pracovník má důvodné podezření, že je zde zvýšené hygienické riziko (štěnice, švábi), je potřeba učinit potřebná opatření k minimalizaci rizik zavlečení nákazy do nového bytu a s domácností to citlivě komunikovat.

6. Oslava při nastěhování

Příkladem dobré praxe při zabydlování je oslava při nastěhování, pokud si to členové domácnosti přejí. Moment začátku nového života v bytě je pro mnoho domácností důležitým mezníkem v životě a z hlediska vztahu mezi pracovníkem asistence a domácností se může jednat o jeden ze styčných momentů jejich spolupráce, ke kterému je možné se vracet ve chvílích, kdy domácnost narazí na komplikace. Pracovník asistence se doptává, zda chce domácnost zabydlení oslavit a pokud o to má zájem, poskytuje podporu při plánování toho, jak oslavu udělat. Pracovník asistence se může konkrétně doptávat koho by si členové domácnosti na oslavě přáli, což mu pomůže otevřít téma sociálních vazeb členů domácnosti. Zároveň se v rozhovoru mohou přirozeně objevit témata spojená se sousedským soužitím. Oslava nového bydlení není povinností nájemníka, ani pracovníka asistence, zároveň se jedná o životní krok, který je dobré zdůraznit.

1.5 Shrnutí nejdůležitějších sdělení

Vztah a důvěra – podpůrná role pracovníka asistence spočívá v navázání vztahu s domácnostmi, poskytováním individuálně přizpůsobené podpory na základě důvěry a dobré znalosti situace.

Smlouva o asistenci – upravuje práva a povinnosti obou smluvních stran, informační povinnosti poskytovatele, rozsah a místo poskytování asistence, pravidla pro poskytování asistence, výpovědní důvody obou stran.

Individualizovaná podpora – pracovník asistence spolupracuje s podporovanou osobou jako jedinečnou bytostí, která má své přání a cíle.

Mapování zdrojů a potřeb – úvodní fáze spolupráce se zaměřuje na důkladné mapování zdrojů a potřeb podporované osoby, které je základem pro individuální plánování podpory.

Plán zabydlení (tzv. Checklist) - je prvním krátkodobým plánem podpory, který obsahuje praktické kroky směřující k předání bytu a stěhování.

Asistenční plán – obsah kapitoly

2.	Asistenční plán.....	25
2.1	Individuální plánování	33
2.2	Postupy plánování s podporovanou osobou	34
2.2.1	Mapování potřeb a posouzení potřebné podpory	34
2.2.2	Plánování podpory	34
2.2.3	Realizace a vyhodnocení plánu.....	35
2.3	Sestavení asistenčního plánu.....	35
2.3.1	Záznamy v asistenčním plánu	36
2.3.2	Vyhodnocení asistenčního plánu	37
2.4	Doporučení a závěrečná shrnutí.....	38

2. Asistenční plán

Dle Zákona poskytovatel asistence sestavuje s podporovanou osobou do 20 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti smlouvy o asistenci asistenční plán, který obsahuje podrobnosti spolupráce poskytovatele asistence a podporované osoby. To znamená:

- dílčí cíle k udržení vyhovujícího bydlení,
- popis jednotlivých kroků, které povedou k dosažení udržení vyhovujícího bydlení včetně časového plánu a jeho provedení,
- způsob komunikace mezi pracovníkem asistence a podporovanou osobou.

Průběžně pak poskytovatel asistence společně s podporovanou osobou vyhodnocují plnění asistenčního plánu a rizika ztráty nevhovujícího bydlení. Nejméně jednou za 6 měsíců:

- vyhotoví společně záznam o plnění asistenčního plánu a vyhodnocení rizik ztráty vyhovujícího bydlení,
- aktualizují asistenční plán na základě vyhodnocení jeho plnění.

Poskytovatel asistence je povinen do 25 pracovních dnů od nabytí účinnosti smlouvy o asistenci vložit do evidence podpory bydlení asistenční plán. Záznam o plnění asistenčního plánu, vyhodnocení rizik ztráty vyhovujícího bydlení a aktualizovaný asistenční plán pak do evidence vkládá do 5 pracovních dnů po jejich vyhotovení.

Sestavení asistenčního plánu, vyhotovení záznamu o jeho plnění, vyhodnocení rizik ztráty bydlení i aktualizaci asistenčního plánu **provádí pracovník asistence, který splňuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka** podle zákona o sociálních službách. Ten je za celý proces zodpovědný, ovšem vše probíhá ve spolupráci s

podporovanou osobou a klíčovým pracovníkem (pokud jím není on sám). Klíčový pracovník by měl být přidělen každé domácnosti. Je to pracovník, který je s podporovanou osobou a členy její domácnosti nejčastěji v kontaktu a přímo s podporovanou osobou spolupracuje. Jak je již zmíněno v předchozích odstavcích, asistenční plán neboli plán o poskytování asistence **vychází ze spolupráce mezi poskytovatelem asistence a podporovanou osobou.**

Z poskytování sociálních služeb známe pojem individuální plánování, což je proces, který slouží k nastavení a dosažení společných cílů osoby a poskytované služby. Níže představujeme **metodu individuálního plánování, ze které při tvorbě asistenčního plánu dle Zákona o podpoře bydlení vycházíme.**

2.1 Individuální plánování

Individuální plánování je nástroj sociální práce pro řešení nepříznivé sociální situace jednotlivce či skupiny a je nezbytným předpokladem kvalitní sociální práce. Je to jedním z nejdůležitějších procesů při práci s klientem, v jehož návaznosti na posouzení potřeb, rizik a zdrojů jsou sjednány cíle spolupráce. Z uzavřené dohody o cílech spolupráce musí být zřejmá odpovědnost za provedení jednotlivých cílů i kroků. V individuálním plánování jde o to klienta lépe poznat, znát jeho potřeby a přání a poskytovat tak činnosti sociální práce individuálně a v souladu se zjištěným. **Základním nástrojem v individuálním plánování je rozhovor.**

Prvním krokem v individuálním plánování je klientova objednávka, to znamená přání. Druhým krokem je pracovníkova nabídka. Tou si pracovník otevírá příležitost nabídnout podporu. Je to jeho odpověď na objednávku. Pokud sociální pracovník rozumí objednávce klienta a vyhodnotí ji jako relevantní a dosažitelnou v rámci spolupráce, může ji akceptovat, čímž vzniká zakázka. Dojednávání je dovednost, kterou musí pracovník dlouhodobě rozvíjet. Důležité je zachovat možnost samostatného rozhodnutí na straně klienta. Proto je vhodné, aby nabídka podpory měla různé varianty. Když klient není připraven vyslovit konkrétní přání, pomáhá mu pracovník otevřenými otázkami cílenými na popis aktuálního stavu, který by klient rád změnil (nespokojenost), resp. k

pojmenování stavu, kterého by chtěl dosáhnout a ve kterém se již nežádoucí prvky nenacházejí. Tedy nabídka podpory vycházející vstříc hledání pomoci. Podpora je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na spolupráci rovnocenných partnerů.

Záznam o procesu individuálního plánování je tzv. individuální plán. Obsah individuálního plánu by měl být konkrétní, jasný a srozumitelný tak, aby podle něj mohl klient i pracovník postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění.

2.2 Postupy plánování s podporovanou osobou

2.2.1 Mapování potřeb a posouzení potřebné podpory

Mapování je jakýsi předstupeň plánování podpory. V této fázi prostřednictvím rozhovoru si pracovník s klientem vyjasňuje, jaká je klientova situace, jaké jsou jeho potřeby, přání a očekávání. Jako efektivní nástroj pro mapování můžeme uvést např. osobní profil², který se může stát dobrým odrazovým můstkem pro další plánování. Více se k tématu mapování věnujeme v sešitu 2 této metodiky. Po předchozím mapování potřeb a situace klienta se v rámci posouzení podpory zjišťuje v jakých oblastech života klient potřebuje podporu sociálního pracovníka.

2.2.2 Plánování podpory

Pokud fáze mapování proběhla, přistupuje se k plánování podpory. V sociálních službách je podpora klientovi nabízena, nikoli nucena. Sociální pracovník společně s klientem formulují společný cíl/e spolupráce a kroky, které povedou k jeho naplnění. Při stanovování cílů spolupráce se doporučuje dodržovat zásadu SMART, tj. cíl by měl být: specifický, měřitelný, akceptovatelný, relevantní a termínovaný.

² Který obsahuje např. silné stránky klienta, co je pro klienta důležité, jak můžeme pomoci a oblíbené aktivity.

2.2.3 Realizace a vyhodnocení plánu

O průběhu plnění individuálního plánu, tedy plnění kroků, které činí klient i pracovník se provádí záznamy. Četnost a forma záznamů by měla vycházet z potřeb pracovníka i klienta. Vyhodnocení plánu probíhá vždy ve spolupráci sociálního pracovníka s klientem, kdy se hodnotí, zda jednotlivé kroky směřovaly k naplnění stanovených cílů. Je to proces, v rámci kterého se hodnotí dosavadní spolupráce a pracovník s klientem se domlouvá na dalším postupu. Je to také reflexe toho, jak se cíle, ale i možnosti a podmínky klienta mění, což souvisí se stanovením nových cílů, nebo dalších kroků k plnění cíle stávajícího.

2.3 Sestavení asistenčního plánu

Hlavní a zastřešující cíl spolupráce při poskytování asistence je udržení vyhovujícího bydlení. Dílčí cíle si stanovují pracovníci asistence (sociální a klíčový pracovník) s podporovanou osobou na základě výše zmíněného mapování potřeb.

Pracovníci asistence se společně s podporovanou osobou soustředí na to, v čem podporovaná osoba potřebuje podporu tak, aby nebylo ohroženo její bydlení. Před stanovením dílčích cílů je důležité nejprve definovat činnosti, ve kterých podporovaná osoba potřebuje podporu asistence³.

Na základě definovaných činností podpory si společně stanovují dílčí cíle spolupráce v konkrétních oblastech. Vždy je důležité, aby stanovené cíle odrážely skutečné individuální potřeby a situaci podporované osoby a její domácnosti. Je proto jasné, že u každé osoby se počet, ale i formulace jednotlivých cílů bude lišit.

Po stanovení dílčích cílů bude zapotřebí naplánovat, jaké kroky povedou k jejich naplnění. Je to jakási dohoda o tom, jak bude další podpora probíhat, na jakých cílech a jakým způsobem bude pracovník asistence s podporovanou osobou (spolu)pracovat. S tím souvisí také společné nastavení četnosti schůzek a způsobu komunikace mezi

³ Vyhláška č. 460 o vymezení rozsahu činností asistence poskytované podle zákona o podpoře bydlení

pracovníkem asistence a podporovanou osobou. Je důležité zohledňovat specifika práce a komunikace s konkrétními cílovými skupinami (například lidé bez domova, lidé s duševním onemocněním a duální diagnózou, mladí lidé, senioři a další), ale také vždy individuální specifika a potřeby konkrétního člověka.

Při spolupráci nad plánováním poskytované podpory se může stát, že podporovaná osoba bude mít potřeby, které budou mimo oblast základních činností asistence. V těchto případech je důležité umět podporovanou osobu propojit se službou, která může v této oblasti pomoci (viz kapitola 6 Zajištění sociálních a dalších služeb).

2.3.1 Záznamy v asistenčním plánu

Po naplňování konkrétních kroků včetně časového harmonogramu je důležité během samotné spolupráce zaznamenávat do dokumentace a asistenčního plánu jednotlivé kroky tak, aby se naplnění cílů dalo vyhodnotit. Četnost a forma záznamů by měla vycházet z potřeb pracovníka i podporované osoby. Je vhodné zaznamenávat jen to, co je skutečně nutné, nejjednodušší možnou formou. Část informací se může zaznamenávat v běžných záznamech o spolupráci s podporovanou osobou, nemusí být nevyhnutelně součástí asistenčního plánu. Podporovaná osoba má vždy právo do záznamů nahlédnout. **Ze záznamů by mělo být jasné, jak probíhá plnění stanovených cílů a jak poskytování asistence pomáhá v získání kompetencí k udržení vyhovujícího bydlení podporované domácnosti.** Vše pak následně pracovník shrne v záznamu o plnění asistenčního plánu. Plán je živý dokument a cíle se během spolupráce mohou měnit a doplňovat. **Spolupráce s podporovanou osobou by měla odrážet její aktuální potřeby.**

2.3.2 Vyhodnocení asistenčního plánu

Stěžejní zásadou je skutečnost, že hodnocení plánu v žádném případě není posuzování podporované osoby, nýbrž je to **hodnocení vzájemné spolupráce za dané období**⁴. Pracovník asistence by se měl vyvarovat hodnotících soudů a výroků. Je zcela nevhodné kritizovat podporovanou osobu za nesplnění cíle/dílčích cílů.

Při hodnocení se můžeme zaměřit například na tyto oblasti:¹

- Podařilo se naplnit cíle podporované osoby?
- Jak se osvědčil postup a kroky, které jsme naplánovali?
- Jaký byl přínos pro podporovanou osobu, naplnila se jeho očekávání?
- Jaké nejdůležitější momenty měly vliv na úspěch nebo neúspěch plánu?
- Pokud se cíle nepodařilo naplnit, jaký byl důvod?
- Byly dohodnuté cíle reálné?
- Vyskytly se nějaké překážky?

Pracovník asistence s podporovanou osobou a klíčovým pracovníkem vyhotoví záznam o plnění asistenčního plánu a vyhodnocení aktuálních rizik ztráty vyhovujícího bydlení. Četnost vyhodnocení asistenčního plánu a rizik ztráty bydlení musí být podle zákona **nejméně jednou za 6 měsíců**. Poté pracovníci asistence společně s podporovanou osobou na základě vyhodnocení asistenční plán aktualizují a domlouvají se na dalším postupu.

⁴ Toto hodnocení neslouží pouze pro samotnou reflexi jejich dosavadní spolupráce, ale může být relevantní i pro hodnocení poskytovatele asistence, zda jsou cíle podpořených osob v souladu s poskytováním asistence dle zákona o podpoře v bydlení. Hodnocení spolupráce je vkládáno do evidence a proto může sloužit mj. také pro účely rozhodnutí kontaktního místa pro bydlení o ne/prodloužení poskytování asistence.

2.4 Doporučení a závěrečná shrnutí

Mějte na paměti, že dobrý plán většinou není možné sestavit na jednom setkání. Plán tvoří sociální pracovník společně s podporovanou osobou a klíčovým pracovníkem a výstupy z něj mají všechny tři strany k dispozici. Když je plán zpracovaný, sociální pracovník ještě jednou s podporovanou osobou společně projdou celý plán a je důležité, aby podporovaná osoba měla vytištěný plán u sebe. Doporučujeme plán vytvořit i v nějaké zkrácené podobě (např. v bodech), kterou by si podporovaná osoba mohla umístit kamkoliv, kde jej bude mít na očích.

V českém prostředí jsou převážně používány **dva ucelené koncepty plánování**. Metoda CARE a plánování zaměřené na člověka.

1. **Metoda CARE** je jedním ze světově uznávaných rehabilitačních přístupů. Hlavním cílem je zvýšení kvality života lidí s psychosociálními problémy. Tato metoda stojí na třech pilířích: princip přítomnosti, zaměření na zotavení (recovery) a zaměření na silné stránky a zplnomocnění.⁵
2. **Plánování zaměřené na člověka**⁶ si klade za cíl je vytvořit individuální plán, který pomůže člověku žít život podle jeho vlastních představ a aktivně se zapojit do společnosti, a to prostřednictvím porozumění jeho jedinečné situaci a podpory jeho autonomního rozhodování. Oba přístupy staví na podobných principech a v praxi se dají propojit. Volba konkrétního postupu závisí na cílové skupině a osobě se kterou plánujeme, tak, aby to bylo pro ni co nejvíce užitečné.

Deset tipů pro praxi zaměřenou na zotavení (po každém jednání s klientem by se profesionál v oblasti podpory duševního zdraví měl sám sebe zeptat)⁷:

- Naslouchal jsem klientovi aktivně, abych mu pomohl porozumět jeho psychickým potížím?

⁵ Více se o tématu Recovery a CARE věnuje webinář <https://www.youtube.com/watch?v=ShCpJeb9Xek>

⁶ <https://rytmus.org/planovani-zamerene-na-cloveka/>

⁷ <http://www.zotaveni.cz/zotaveni-nazivo/item/80-deset-tipu-pro-praxi-zamerenou-na-zotaveni>

- Pomáhal jsem klientovi nacházet a upřednostňovat jeho osobní cíle zaměřené na zotavení/recovery, ne mé profesní cíle?
- Ukázal jsem, že věřím, že klient může dosáhnout těchto cílů s využitím svých stávajících silných stránek a zdrojů?
- Uvedl jsem příklady z mé vlastní zkušenosti nebo ze zkušenosti jiných klientů, které inspirují k naději a potvrzují její důležitost?
- Věnoval jsem zvláštní pozornost těm cílům, které vyvádějí klienta z „role pacienta“ a umožňují mu obohatit život jiným?
- Upozornil jsem klienta na zdroje mimo systém služeb pro duševně nemocné – přátele, známé, organizace – klíčové pro dosažení jeho cílů?
- Podpořil jsem klientovu schopnost samostatně zvládat potíže s nemocí (poskytnutím informací, posílením strategií zvládání potíží, které se mu již osvědčily atd.)?
- Nabízel jsem klientovi při diskusi nad jeho potřebami terapeutické intervence (psychologická podpora, alternativní terapie, krizové plánování...) s respektem k jeho přáním, kdykoli to bylo možné?
- Vyjadřovalo mé jednání po celou dobu postoj respektu k osobě klienta, touhu po rovnocenném partnerství při společné práci a ochotu „udělat něco navíc“?
- Přestože je budoucnost nejistá a mohou přijít nezdary, vytrval jsem ve vyjadřování podpory v dosažení cílů, které si klient určil, živil jsem naději a pozitivní očekávání?

Během spolupráce se může stát, že má pracovník pocit, že podporovaná osoba již na cílech spolupracovat nechce. Má ke změně ambivalentní postoj. Je dobré nejdříve reflektovat, zda vydefinované cíle jsou stále důležité a relevantní pro podporovanou osobu. Můžeme v těchto situacích dospět k závěru, že podporovaná osoba ztratila motivaci. Pracovník asistence by měl u podporované osoby podporovat sebedůvěru v

možnosti změny a důvěru v její schopnosti změny dosáhnout. Například může využít techniku motivačních rozhovorů⁸.

Je vhodné, když plán podepíše jak (sociální) pracovník, který plán sestavuje, tak podporovaná osoba i klíčový pracovník. Pracovníci asistence po celou dobu podporovanou osobu zplnomocňují v řešení její situace.

Vyhodnocení asistenčního plánu musí být dle zákona nejméně jednou za 6 měsíců, jak je uvedeno v předchozí části, nicméně poskytovatel asistence si může zvolit i kratší termín. Například zvláště v počáteční fázi spolupráce doporučujeme zvolit kratší termín vyhodnocení, protože na začátku spolupráce bývají často cíle orientovány na nastěhování a spíše praktické věci související s „usazením“ se v novém domově a poté, co se spolupráce naplno rozběhne a domácnost se aklimatizuje v novém prostředí se cíle soustředí často na dlouhodobější záležitosti (např. hledání zaměstnání, řešení dluhové situace, budování sousedských vztahů atp.).

Poskytovatel asistence si podobu a formu asistenčního plánu může nastavit sám, nicméně musí být v písemné/digitální podobě a obsahovat všechny náležitosti dle § 62 zákona o podpoře v bydlení. V příloze této metodiky jsme vytvořili **vzor asistenčního plánu** (příloha č. 1) i **záznamu o plnění asistenčního plánu** (příloha č. 2), kterými se poskytovatelé mohou inspirovat.

Vzhledem ke skutečnosti, nakolik je plánování tvořivá a neustále se vyvíjející činnost, je třeba umožnit pracovníkům se v této oblasti rozvíjet, zajistit vzdělávání a sdílení dobré praxe.

⁸ Více se o motivačních rozhovorech dozvíte v on-line webináři https://www.youtube.com/watch?v=s2Gnr_aMqUg

Ukončení podpůrného opatření asistence – obsah kapitoly

3.	Ukončení podpůrného opatření asistence.....	35
3.1	Standardní ukončení spolupráce.....	43
3.2	Nestandardní ukončení spolupráce	45
3.3	Překážky ve spolupráci.....	46
3.3.1	Podporovaná osoba odmítá spolupráci	46
3.3.2	Podporovaná osoba není k zastižení	47
3.4	Postup při ukončení poskytování asistence (§ 65)	47
3.5	Jednání při hrozbě ztráty bydlení (§ 70).....	50
3.6	Změna bytu.....	51
3.7	Podpora a pomoc za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení (tzv. překlenovací asistence).....	52
3.7.1	Druhé šance	54
3.7.2	Komunikace při ukončení podpůrného opatření asistence.....	54
3.8	Klíčová sdělení.....	55
	Závěr	55

3. Ukončení podpůrného opatření asistence

Ukončení podpůrného opatření asistence je klíčovým krokem v procesu, kdy v ideálním případě domácnost přechází k samostatnému udržení bydlení. Tento proces, přestože může být náročný a plný výzev, představuje důležitý mezník v životě podporovaných osob, kdy se stávají schopnými samostatně zvládat každodenní povinnosti spojené s bydlením. Cílem asistence je vybavit domácnosti potřebnými kompetencemi a zajistit stabilitu v jejich novém bydlení a **asistence ideálně končí oboustrannou domluvou na ukončení spolupráce z důvodu naplnění stanovených cílů.**

Vyhodnocení cílů stanovených v asistenčním plánu je důležitým podkladem pro prodloužení/ukončení podpůrného opatření asistence, o kterém rozhoduje Kontaktní místo pro bydlení.

Cesta ke stabilnímu dlouhodobému bydlení ale může být komplikovaná a její součástí může být změna bytu nebo změna poskytovatele asistence, který domácnost podporuje. V některých domácnostech může z různých důvodů dojít k předčasnému ukončení asistence, které může vést ke ztrátě bytu, na který se podpůrné opatření váže.

Překážky ve spolupráci jsou přirozenou součástí procesu a neměly by znamenat, že na jejich základě bude domácnost vyloučena z možnosti bydlet.

Pracovník asistence má podpůrnou roli, v rámci které s domácností pracuje na společných cílech a aktivně tematizuje a řeší hrozbu ztráty bydlení, pokud nastane. Není ovšem přímo zodpovědný za to, jak domácnost byt využívá, zda hradí nájem, nebo jak se chová v domě. To samozřejmě neznamená, že si jednání, které ohrožuje bydlení, nevšímá. V situacích, kdy jednání domácnosti ohrožuje bydlení, **pracovník rizikové faktory tematizuje, svolává schůzku s důležitými aktéry a po boku domácnosti pracuje na tom, aby nedošlo ke ztrátě bydlení.** Krizové situace však neřeší z pozice kontroly, nebo majitele bytu, ale jako partner domácnosti, který ji dává dostatek prostoru k vysvětlení situace, plánu nápravy nebo dalších nutných strategií. Dalo by se říci, že pracovník asistence rodině aktivně zrcadlí realitu dopadů jejich jednání na bydlení,

pokud ho svým chováním ohrožují. Jeho pozice není hodnotící, ale věcná, a následně vždy přichází nabídka podpory a možností řešení.

V případě, že si domácnost bydlení nezvládne udržet a nájemce dostane výpověď z nájmu, spolupráce s asistencí nemusí být hned ukončena, pokud si strany ve smlouvě o asistenci sjednaly možnost poskytování **překlenovací asistence**. V rámci ní řeší společně následné kroky jako je vyklizení a předání bytu nebo získání následného bydlení.

Někdy se strategie domácnosti neshodují s ověřenými postupy, které pracovník asistence zná. V těchto momentech si musí pracovník uvědomit, že jeho prací je respektovat rozhodnutí domácnosti a její tempo při řešení situace. Neznamená to, že ve chvílích krize zavře před situací oči a nechá domácnost dělat neinformovaná rozhodnutí, která jsou z dlouhodobé perspektivy špatná. Jeho role je v poskytování informací a pojmenovávání rizik spojených se situací a jejími řešeními. Tak jako ve většině situací, i zde platí, že domácnost má nejlepší znalost svých zdrojů a pracovník asistence by v rámci trauma-zohledňujícího přístupu neměl strategie domácnosti hodnotit.

Role pracovníka asistence může být zároveň advokační, pracovník asistence by měl předávat domácnosti všechny informace jak o jejich povinnostech, tak i jejich právech.

Dobře vybraný pracovník asistence ušetří mnoho času a energie oběma stranám, a spolupráce se bude snadněji rozbíhat.

V této kapitole představíme překážky ve spolupráci, standardní a nestandardní ukončení spolupráce, jak ukončení komunikovat, možnost druhých šancí a podmínky poskytování překlenovací asistence.

3.1 Standardní ukončení spolupráce

Podpora ze strany pracovníka asistence je flexibilní a pro bezproblémové ukončení spolupráce dochází nejdříve ke snižování podpory. Domácnost postupně přebírá

kompetence nutné k udržení bydlení, pokud má další specifické potřeby, je navázána spolupráce s odbornými službami. V této fázi spolupráce obvykle dochází ke snižování počtu kontaktů z každotýdenní frekvence na setkávání 1 až 2krát měsíčně, kdy iniciativu k setkávání přebírá domácnost a sama žádá pracovníka asistence o schůzku, pokud něco potřebuje. **Ke snižování podpory dochází vždy po domluvě a dochází tím k revizi asistenčního plánu.** V konečné fázi spolupráce domácnost funguje samostatně, a pracovník asistence je pro její členy pojistkou, že se mají na koho obrátit, kdyby došlo k nějaké krizi.

Ve chvíli, kdy dochází k domluvě o ukončení poskytování služby asistence se musí pracovník asistence ujistit, že domácnost ví, kam se obrátit, pokud by měla potíže.

V některých případech je dobré domluvit se na prodloužení poskytování služby, pokud má pracovník asistence nebo členové domácnosti pochybnosti, že zvládnou vyřešit krizové situace, dochází pak k dlouhodobějšímu snížení podpory, kdy je ale pracovník asistence stále iniciátorem schůzek, a funguje po domluvě s domácností jako ověření toho, že vše funguje jak má.

Pokud domácnost a pracovník asistence naznaží, že je služba dále nepotřebná, dochází k domluvě o ukončení služby, popřípadě může být snižovaná podpora nastavena do konce 1. roku poskytování služby, kdy skončí uplynutím doby smlouvy o asistenci.

- podpora ze strany pracovníka asistence je flexibilní a pro bezproblémové ukončení spolupráce dochází nejdříve ke snižování podpory,
- pracovník asistence společně s domácností reviduje asistenční plán a vyhodnocuje jeho plnění,
- domácnost postupně přebírá kompetence nutné k udržení bydlení,
- pokud má domácnost další specifické potřeby, je navázána spolupráce s odbornými službami,

- iniciativu k setkávání přebírá domácnost a sama žádá pracovníka asistence o schůzku, pokud něco potřebuje,
- v konečné fázi spolupráce domácnost funguje samostatně,
- v konečné fázi se domácnost může na pracovníka asistence obrátit v případě, kdyby došlo k nějaké krizi,
- domácnost je před ukončením spolupráce seznámena s kontakty na sociálního pracovníka obce
- pokud jsou naplněny cíle asistenčního plánu a domácnost a pracovník asistence naznaží, že je služba dále nepotřebná, dochází k domluvě o ukončení spolupráce,
- poskytovatel tuto skutečnost oznámí KMB a to vyvolá jednání o ukončení podpůrného opatření. Byt v takovém případě domácnosti zůstává i nadále.

3.2 Nestandardní ukončení spolupráce

- Rozhodnout o předčasném ukončení spolupráce může podporovaná osoba, ale i poskytovatel asistence.
- Domácnost může ukončit spolupráci s pracovníkem asistence, a to i bez udání důvodu a bez výpovědní doby. (Více viz překážky ve spolupráci)
- Samozřejmě v tomto případě se předpokládá, že pracovník asistence uplatnil asertivní přístup a s domácností se snažil spojit opakovaně a volil k tomu různé způsoby.
- Služba asistence má také právo ukončit poskytování, pokud dojde k porušení vnitřních pravidel, o kterých byla domácnost informována při uzavírání smlouvy o asistenci.

- Vnitřní pravidla poskytovatelů by neměla zohledňovat motivovanost domácnosti ve smyslu porušení spolupráce, pokud domácnost neplní asistenční plán, ale spíše ve smyslu ochrany bezpečnosti a zdraví pracovníků asistence.

3.3 Překážky ve spolupráci

3.3.1 Podporovaná osoba odmítá spolupráci

Podporovaná osoba může jasně deklarovat, že už nechce s poskytovatelem asistence spolupracovat (i bez udání konkrétního důvodu) nebo takové své přání jasně nevyjádří, ale spolupráci odmítá a vyhýbá se kontaktu s pracovníkem asistence. Nastanou-li tyto situace, je vhodné zjišťovat důvody, které k tomu vedly. Může se jednat o nedorozumění či důvody, které lze v rámci další spolupráce napravit, pracovat na nich. Proto je důležité jejich sdílení.

Nastalá situace může být prostorem pro reflexi a revizi asistenčního plánu. Může se jednat například o změnu:

- času nebo místa setkávání,
- frekvence nebo způsobu kontaktu,
- pracovníka asistence,
- cílů a obsahu spolupráce založenou na revizi asistenčního plánu.

Pokud si podporovaná domácnost nepřeje návštěvy pracovníka asistence v bytě, pracovník toto přání respektuje. V takovém případě je vhodné komunikovat s poskytovatelem bytového opatření, aby zajistil pravidelnou kontrolu stavu bytu (záleží na podmínkách trojstranného kontraktu domluvených na začátku spolupráce).

Pokud si podporovaná osoba přeje změnu pracovníka asistence, řeší tuto situaci s nadřízeným pracovníkem poskytovatele asistence. Pokud není možné z kapacitních

důvodů přání vyhovět nebo jde o výslovné přání podporované osoby, nabídne poskytovatel podporované osobě možnost změnit poskytovatele asistence (viz níže). V takovém případě je smlouva o asistenci ukončena a poskytovatel asistence informuje KMB.

Podporovaná osoba je při uzavření smlouvy o asistenci informována **o možnosti podat stížnost na pracovníka nebo poskytovatele asistence**, pokud není spokojena s poskytováním služby.

3.3.2 Podporovaná osoba není k zastižení

V případě obavy o zdraví podporované osoby pracovník asistence kontaktuje svého nadřízeného a postupuje podle vnitřních pravidel pro nouzové (mimořádné) situace.

V případě, že pracovník asistence vyčerpал všechny možné způsoby kontaktování podporované osoby (opakované snahy o telefonický kontakt, dopis ve schránce) a nepodařilo se mu spojit s ní po dobu 2 měsíců, předpokládá se, že došlo k ukončení spolupráce ze strany podporované osoby a pracovník informuje o neposkytování součinnosti kontaktní místo pro bydlení.

3.4 Postup při ukončení poskytování asistence (§ 65)

Standardní ukončení spolupráce, kdy je naplněn asistenční plán a domácnost získá kompetence k udržení bydlení a není již ohrožena ztrátou bydlení, probíhá standardně při jednání o ukončení/prodloužení podpůrného opatření. **Pokud ukončení spolupráce proběhne nestandardním způsobem, vzniká poskytovateli asistence informační povinnost.**

Poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje kontaktní místo o nestandardním ukončení poskytování asistence (§ 63). O této skutečnosti informuje **do 5 pracovních dnů** též poskytovatele, který poskytuje podporované osobě BPO.

Ukončení poskytování asistence může nastat z těchto důvodů:

- podporovaná osoba vypověděla smlouvu o asistenci
- podporovaná osoba neposkytuje součinnost po dobu 2 měsíců
- poskytovatel asistence vypověděl smlouvu o asistenci

Pokud je pracovník asistence ze strany domácnosti informován, že nechce dále spolupracovat a nedojde k domluvě o ukončení spolupráce z důvodu, že služba asistence není dále potřebná, informuje pracovník asistence kontaktní místo pro bydlení, jehož úkolem je svolat jednání, kam přizve domácnost a další osoby, které je potřeba.

Jednání KMB svolává i v případě, že se pracovníkovi asistence nepodaří s domácností spojit 2 měsíce. V takové situaci se předpokládá, že došlo k ukončení spolupráce ze strany domácnosti.

Poskytovatel asistence se jednání povinně účastní, pokud na něj byl pozván nejméně tři pracovní dny předem. Vzhledem k povaze a obsahu jednání je účast poskytovatele asistence na tomto jednání vždy žádoucí.

Kontaktní místo na jednání zjišťuje (§65 odst. 2):

- důvody ukončení spolupráce mezi poskytovatelem a podporovanou osobou
- způsob, rozsah a okolnosti poskytování asistence, popřípadě jiného podpůrného opatření
- jiné údaje o skutečnostech podstatných pro doporučení dalšího postupu a jeho případnou koordinaci.

Kontaktní místo dále na jednání informuje podporovanou osobu (§ 65 odst. 3):

- o jejích právech a povinnostech vyplývajících z nájemního nebo podnájemního vztahu,
- o důsledcích porušení povinností z těchto vztahů vyplývajících,
- a je-li to vhodné, doporučí podporované osobě jiného poskytovatele asistence.

Kontaktní místo rozhodne, zda podporovaná osoba nadále potřebuje asistenci k udržení vyhovujícího bydlení, pokud bylo poskytování asistence předčasně ukončeno a podporované osobě je zároveň poskytováno bytové podpůrné opatření a tento stav má trvat ještě nejméně dva měsíce.

Kontaktní místo provede záznam v evidenci o důvodech předčasného ukončení asistence a o jednání, které v souvislosti s ukončením poskytování asistence proběhlo.

Nedostaví-li se podporovaná osoba na toto jednání, kontaktní místo zašle na adresu bydliště podporované osoby informaci o ukončení poskytování asistence a o jeho důvodech.

Pokud dojde ke **změně poskytovatele asistence**, poskytovatel, který podporované osobě přestal nebo přestane poskytovat asistenci, sdělí novému poskytovateli, který začal nebo začne poskytovat podporované osobě asistenci, skutečnosti významné pro udržení vyhovujícího bydlení podporované osoby, pokud ho o to požádali podporovaná osoba nebo nový poskytovatel.

Přestane-li být asistence poskytována z důvodu **uplynutí doby, na kterou byla smlouva o asistenci sjednána**, zašle kontaktní místo pro bydlení na adresu bydliště podporované osoby informaci o ukončení poskytování asistence, jeho důvodech a doporučení podle odstavce 3.

Kontaktní místo v evidenci u podporované osoby zapíše, nebo vymaže údaj o potřebě asistence, a to s účinností ode dne následujícího po dni předčasného ukončení asistence.

Vlastník bytu může do 3 měsíců od právní moci rozhodnutí, že podporovaná osoba nadále potřebuje asistenci k udržení vyhovujícího bydlení, vypovědět nájemní smlouvu podle § 44 bez výpovědní doby, pokud mu do 1 měsíce od právní moci tohoto rozhodnutí není doručena účinná smlouva o asistenci s podporovanou osobou.

Vlastník bytu může v takovém případě požadovat, aby mu nájemce byt odevzdal bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení nájmu.

3.5 Jednání při hrozbě ztráty bydlení (§ 70)

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, u kterých to je potřeba. Poskytovatel bez zbytečného odkladu provede v evidenci zápis o průběhu jednání.

Jednání při hrozbě ztráty bydlení je klíčovým nástrojem pro prevenci ztráty bydlení podporované osoby. Toto jednání je svoláno některým z poskytovatelů podpůrného opatření. Toto setkání se může po domluvě s kontaktním místem odehrávat na půdě kontaktního místa za přítomnosti jeho pracovníků. Je nezbytné, aby si před takovým jednáním všichni poskytovatelé podpůrných opatření předali potřebné informace tak, aby svolavatel jednání měl dostupné informace. Je potřeba určit, kdo bude jednání facilitovat. **Facilitátor jednání by měl být nezávislou osobou**, je proto vhodné najmout a společně z příspěvků uhradit externího facilitátora. Na jednání je přizvána jak podporovaná osoba, tak i další relevantní osoby, které mohou svou účastí podpořit řešení situace. **Cílem tohoto jednání je získat ucelený pohled na příčiny vzniklé situace a již učiněné kroky a vypracovat plán řešení krizové situace, který stanoví jednotlivé kroky k předejití ztráty vyhovující bydlení**. Některé domácnost realizuje samostatně anebo některé může vykonávat ve spolupráci s poskytovateli podpůrných opatření. Z plánu by mělo být jasné, kdo má odpovědnost za jaký krok a v jakém časovém horizontu se budou jednotlivé kroky realizovat. Měl by být také nastaven mechanismus předávání informací

mezi poskytovateli s ohledem na krizovou situaci (lze využít například i online prostředí, které k výměně informací ve větším počtu zapojených aktérů vhodné).

Plán řešení krizové situace je součástí zápisu z jednání při hrozbě ztráty bydlení, za nějž má zodpovědnost svolavatel jednání. Zápis z jednání se následně nahrává do EPB.

O jednání je vhodné informovat všechny sezvané účastníky, minimálně 5 pracovních dnů předem a potvrdit si jejich účast na jednání.

3.6 Změna bytu

Z jednání při hrozbě ztráty bydlení může vyplynout potřeba změny bytu pro podporovanou osobu. V takovém případě **musí žádost o změnu bytu podat poskytovatel bytového podpůrného opatření**. Součástí žádosti o povolení změny bytu, která se podává na kontaktní místo pro bydlení, jsou návrhy smluv nebo smlouvy u podporovaných osob, které se společně s žádostí nahrávají do EPB.

Důvodem pro změnu bytu může být nepřijetí podporované domácnosti v sousedství. Vyhodnocení situace a konečné rozhodnutí navrhuje poskytovatel BPO po konzultaci s poskytovatelem asistence. Dalšími důvody pro změnu bytu mohou být různé změny v domácnosti, které vedou k potřebě přizpůsobení bydlení novým okolnostem. Jde např. o změny ve složení domácnosti, ve školní docházce dětí, zaměstnání členů domácnosti nebo finanční situaci domácnosti. Při posuzování situace je nutné zohlednit také dostupnost jiných bytů odpovídajících charakteristikám vyhovujícího bydlení.

Žádost o změnu bytu podává poskytovatel BPO. Pokud je v souvislosti s bytem poskytována i asistence, dokládá se jako příloha smlouva o asistenci. Zákon vymezuje podmínky, kdy kontaktní místo jako správní orgán změnu bytu povoluje. Pokud ke změně dojde, doba přiznání příspěvků se nemění, tj. počítá se stejně, jako by ke změně nedošlo.

Pokud je asistence poskytována za účelem udržení stávajícího standardního nájemního bydlení a podporované osobě se ani přes spolupráci s poskytovatelem asistence nepodaří nájemní bydlení udržet a musí být opustit, mají-li spolu ujednané obě strany ve smlouvě o asistenci poskytování překlenovací asistence a podaří se pro podporovanou osobu najít jiný vhodný byt, o změnu bytu žádá poskytovatel asistence podle § 93 Zákona.

Při změně bytu se musí nový byt nacházet ve stejném správním obvodu obce s rozšířenou působností jako byt, v souvislosti s nímž se asistence poskytovala v den přiznání příspěvku, přičemž se území hlavního města Prahy považuje za správní obvod obce s rozšířenou působností. **Nesmí také dojít k přerušení poskytování asistence.** Součástí žádosti o povolení změny bytu je smlouva o asistenci nebo její návrh vztahující se k novému bytu. Správní orgán povolí změnu bytu, v souvislosti s nímž je přiznán příspěvek na poskytování asistence, pokud byla žádost podána do 11 pracovních dnů ode dne zahájení poskytování asistence v souvislosti s novým bytem a pokud je nový byt pro podporovanou osobu vhodným bytem.

3.7 Podpora a pomoc za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení (tzv. překlenovací asistence)

Pokud si poskytovatel s podporovanou osobou dojedná ve smlouvě o poskytování asistence tzv. překlenovací asistenci, může být asistence poskytována po dobu dvou měsíců od případné ztráty vyhovujícího bydlení.

Tento typ asistence není možné poskytovat poté, co byl byt, v souvislosti s nímž byla asistence poskytována, již vyklizen (např. na ubytovně, v azylovém domě). Překlenovací asistence se poskytuje za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení – ať už v podobě vyhledání nového vyhovujícího bydlení a odstěhování z aktuálně užívaného bytu, nebo uvedení současného bydlení do stavu, kdy opět bude vyhovujícím bydlením. Pokud

je vhodné vzniklou situaci řešit změnou bytu, postupuje poskytovatel asistence dle postupu u změny bytu (viz předchozí kapitola).

Příčiny ztráty vyhovujícího bydlení jsou různorodé. **Podporu a pomoc za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení upravuje § 6 vyhlášky o asistenci.** Pracovník asistence se může setkat s nutností řešit s klientem situace, které by v případě poskytování bytového podpůrného opatření – bydlení s ručením, řešil garant. Může se jednat o jednání s pronajímatelem při opětovném získání právního titulu k užívání bytu či odstraňování vad, kvůli kterým přestal být stávající byt vyhovujícím. V bodech a) až c) vyhlášky se jedná o činnosti asistence fungující jako prevence ztráty stávajícího bydlení. V bodech d) až e) se pak jedná o pomoc a podporu při řešení ztráty bydlení – vyklizení a předání bytu a nalezení návazného ubytování či bydlení.

Bezpečný odchod domácnosti z bytu by měl znamenat zejména dodržení následujících zásad:

- domácnost odchází z bytu plánovaně a stěhuje se do prostředí, které alespoň základně poskytuje možnosti bezpečí, realizace běžných životních potřeb a sociálního kontaktu. Minimálním standardem by mělo být zajištění pobytové sociální služby.
- domácnost odchází bez rizika, že budou v přímém důsledku ztráty bydlení institucionalizovány děti,
- pro domácnost je zajištěna kontinuita podpory sociální práce

Poskytovatel zároveň spolupracuje s poskytovatelem bytového podpůrného opatření a kontaktním místem na tom, aby se odchodem z bytu nedostala podporovaná osoba do výrazně horší životní situace.

Pro situace, kdy skončí podporované osobě nájemní smlouva, ale ta se odmítá vystěhovat, se zavádí v občanském soudním řádu institut **rozkazu k vyklizení**. Toto řízení může zahájit pronajímatel, který je zodpovědný za doložení skutečností a následuje až po písemné výzvě bývalého nájemce k vystěhování.

3.7.1 Druhé šance

V některých případech se může stát, že první zkušenost s bydlením nedopadne dobře. Obzvlášť pro domácnosti, které mají dlouhodobou zkušenost s bytovou nouzí může být přesun do standardního bydlení složitý, někdy dojde ke špatnému spárování domácnosti s bytem, nebo členové domácnosti v průběhu procesu ztratí motivaci bydlení si udržet a domácnost bydlení ztratí.

V případě, že podporovaná domácnost o byt přijde svým vlastním přičiněním (dluhy na nájmu, nedodržování domovního řádu), Zákon nedovoluje opakovaný vstup do systému dříve než za dva roky. Výjimku tvoří domácnosti, kde by ztráta bydlení mohla vést k ohrožení zdraví nebo života podporované osoby.

Institut tzv. druhé šance, který umožní domácnostem vrátit se do bydlení, i pokud první pokus nevyšel, se v rámci zahraniční praxe ukazuje jako vysoce funkční. Téměř 50 % z domácností, které dostanou druhou šanci, si bydlení zvládnou udržet. Pro pracovníka asistence to znamená, že musí být otevřený myšlence, že domácnost dokáže změnit chování, které zapříčinilo ztrátu bydlení. Jeho práce se v rámci poskytování asistence při druhé šanci nemění. I v tomto případě je důležité zmapovat situaci domácnosti a zaměřit se přitom na to, proč došlo ke ztrátě bydlení a na vypracování plánu, jako předejití opakování této situace.

3.7.2 Komunikace při ukončení podpůrného opatření asistence

Pokud dojde k událostem, které povedou k ukončení podpůrného opatření asistence, je nutné tuto situaci s podporovanou osobou citlivě komunikovat. Během jednání o ukončení může dojít k situacím, které se mohou stát emočně vypjatými, kdy může ze strany klienta dojít k nepředvídatelným reakcím. Pracovník asistence by měl být na takové situace připraven a měl by být schopen adekvátně reagovat. Pracovník tím prokáže respekt nejen k podporované osobě, ale zajistí si i její respekt k sobě. Pokud

pracovník očekává, že situace může eskalovat, je žádoucí, aby jednání vedl s podporou vedoucího pracovníka.

Důležitým faktorem je příprava na tento typ jednání. Pracovník by měl mít možnost si zjistit všechny dostupné informace o situaci, která k ukončení vedla. Jen tak bude schopen podporované osobě srozumitelně vysvětlit, co k ukončení vedlo, a nastavit pravidla budoucí možné spolupráce. Je vhodné, aby pracovníci asistence měli přístup k databázi dostupných služeb v ORP, které by podporované osobě v této situaci mohly být nápomocné. Pokud klient souhlasí, je možné ho propojit se sociálními pracovníky dané ORP.

3.8 Klíčová sdělení

- Cílem asistence je samostatnost – Podpora trvá do chvíle, kdy domácnost získá potřebné dovednosti k udržení bydlení.
- Proces ukončení spolupráce musí být citlivý – Důležité je respektovat potřeby klienta a vést komunikaci s ohledem na možné emoční reakce.
- Standardní a nestandardní ukončení – Ukončení spolupráce probíhá buď postupným snižováním podpory, nebo v případě porušení pravidel asistence či neposkytování součinnosti klienta.
- Koordinace s dalšími aktéry – Při ukončení asistence by měl být klient propojen s dalšími službami, pokud je to potřeba.

Závěr

Ukončení podpůrného opatření asistence je přirozenou součástí procesu stabilizace domácnosti v bydlení. Cílem je, aby si domácnost osvojila potřebné kompetence k udržení bydlení a mohla fungovat samostatně. Zároveň je důležité, aby ukončení spolupráce proběhlo citlivě a s respektem k potřebám podporované osoby. V průběhu

asistence se mohou objevit překážky, které je třeba řešit flexibilně a s ohledem na individuální situaci klienta. Standardní ukončení spolupráce by mělo probíhat postupně, zatímco nestandardní ukončení vyžaduje koordinovaný přístup a zapojení dalších aktérů.

Důležitým aspektem je komunikace – pracovník asistence by měl být připraven zvládnout emočně náročné situace a poskytnout klientovi potřebné informace o jeho možnostech. Klíčovým prvkem celého procesu je prevence – **včasná identifikace rizikových situací a jejich řešení** může pomoci zabránit ztrátě bydlení a přispět k dlouhodobé stabilitě domácnosti.

Hrazení nákladů na bydlení – obsah kapitoly

4	Hrazení nákladů na bydlení.....	58
4.1	Náklady na bydlení	59
4.1.1	Nájem a podnájem.....	59
4.1.2	Jistota.....	64
4.1.3	Poplatky za energie	65
4.2	Rodinný rozpočet.....	67
4.2.1	Metody práce vhodné pro mapování rodinného rozpočtu.....	68
4.2.2	Práce s rodinným rozpočtem	70
4.3	Příjmy k úhradě nákladů na bydlení.....	72
4.3.1	Hledání zaměstnání.....	74
4.3.2	Možná dávková pomoc s úhradou nákladů na bydlení.....	78
4.4	Možné důvody výpadků plateb na nájemném a nástroje jejich řešení	90
4.4.1	Důvody výpadků plateb na nájemném.....	91
4.4.2	Nástroje řešení výpadků plateb na nájemném.....	92
	Závěr.....	95

4 Hrazení nákladů na bydlení

Udržení bydlení ve vhodném bytě je hlavním účelem poskytování asistence. Proto je důležité, aby pracovníci asistence dobře znali základní podmínky nájemního vztahu, plateb na nájemném a energiích a uměli domácnost podpořit v základní orientaci v jejich finanční situaci, včetně poskytnutí návrhů na případné zlepšení této situace. Právě díky těmto vědomostem mohou pracovníci asistence podporovaným domácnostem pomoci s udržením si vhodného bydlení.

Oblasti hrazení nákladů na bydlení se věnuje první z činností asistence **dle vyhlášky o vymezení rozsahu činností asistence v bydlení.**

§ 1

Podpora a pomoc při zajištění peněžních prostředků a nakládání s nimi.

Za účelem zajištění peněžních prostředků k udržení bydlení ve vhodném bytě a nakládání s nimi se při poskytování asistence podporované osobě zajišťuje

- a) podpora a pomoc při získání a udržení zaměstnání,
- b) podpora a pomoc při získávání jiných zdrojů příjmů než ze zaměstnání,
- c) podpora a pomoc při získávání potravinové a materiální pomoci a
- d) podpora a pomoc při účelném využívání příjmů, zejména k plnění peněžitých závazků souvisejících s bydlením a k uspokojování základních životních potřeb.

Tato kapitola se proto věnuje otázkám zajištění příjmů na bydlení, včetně možné dávkové pomoci v oblasti bydlení, otázce nakládání s příjmy a konkrétním řešením v momentě výpadků plateb na nájemném.

4.1 Náklady na bydlení

Tato podkapitola se věnuje základním nákladům spojeným s bydlením. Těmito náklady jsou platby za užívání bytu – nájem, nebo podnájem a platby za energie. Dočtete se, jaký je v kontextu podpory v bydlení základní rozdíl mezi nájemním a podnájemním vztahem. Následně bude již o obou těchto závazcích hovořeno souhrnně jakožto o nájmu, přičemž se metodika nejvíce zaměřuje na to, jak mohou pracovníci asistence podporovaným domácnostem s platbami nájemného pomoci, a na co by se nemělo zapomínat.

4.1.1 Nájem a podnájem

Nájem je závazek, který vznikne podpisem nájemní smlouvy mezi majitelem bytu a nájemcem (podporovanou osobou).

Pokud se jedná o byt, který je zabydlen v rámci bytových opatření, přesná úprava náležitostí nájemní smlouvy, včetně úpravy ohledně možností zvyšování nájemného je k nalezení v samotném zákonu o podpoře bydlení (nájemní vztah u poskytování bydlení s ručením upravuje § 44 zákona a u obecního bydlení jej upravuje § 55).

Podnájem je právní vztah mezi nájemcem (v případě bydlení s garancí poskytovatelem) a podnájemcem bydlení (podporovanou osobou), který vzniká na základě podnájemní smlouvy. Podnájemní smlouva je dokument, ve kterém nájemce, nikoliv vlastník nemovitosti, umožňuje podnájemníkovi užívat byt za stanovené podnájemné, které je podnájemce poskytovateli povinen za užívání bytu platit. Nájemní smlouva je uzavřena mezi majitelem bytu a nájemcem (poskytovatelem). Stejně jako u nájemní smlouvy je podstatnou náležitostí smlouvy definice výše a způsobu platby nájemného.

Konkrétní podmínky poskytování podnájemního bydlení v rámci bytových opatření, včetně informací o povinných náležitostech podnájemní i nájemní smlouvy upravuje zákon v § 48–51.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Metodika poskytování bydlení s garancí podle zákona o podpoře bydlení, kapitola 6 smluvní vztahy
- Webinar [Nájem bytu v otázkách a odpovědích](#)
- Publikace organizace Iuridicum Remedium, o. s. [Nájem bytu v otázkách a odpovědích](#)

Placení nájmu

Placení nájmu je základní a pro udržení bydlení zásadní povinností. Vyplývá to ze samotného obsahu nájemní smlouvy, včetně příslušných ustanovení občanského zákoníku o nájmu bytu a podporovaná osoba by měla být s touto zásadní povinností seznámena ještě před nastěhováním do bytu. Je dobré v případě potřeby s těmito podmínkami nájemce seznamovat opakovaně i písemně. **Základní seznam pravidel ohledně placení nájmu** může pracovník asistence pro podporovanou domácnost shrnout takto:

- nájem platím každý měsíc,
- nájem musím uhradit nejpozději do ...,
- nájem platím z ...,
- doklady o platbě nájemného si uchovávám,
- pokud nájemné neuhradím, hrozí mi, že o bydlení přijdu,
- když vím, že mám, nebo budu mít potíže s hrazením nájemného, řeknu o tom co nejdříve pracovníkovi asistence, se kterým se pokusím najít řešení této situace.

Nájemce by si měl být od počátku vědom, že nedodržení povinnosti hrazení nájemného je důvodem k výpovědi z nájmu a nezaplacená část jednoho nájmu může být silným

argumentem pro neprodloužení nájemního vztahu. Proto zákon počítá s podporou pracovníka asistence v závislosti na potřebě zabydlené osoby⁹.

Výše nájmu v bytě se sjednává vždy pevnou částkou. Nájemné se sjednává za kalendářní měsíc. V nájemní smlouvě je vždy uvedena výše nájmu a dalších plateb, které bude nájemce za užívání bytu platit a jaká je splatnost nájemného, tedy k jakému dni je nájemné hrazeno. Občanský zákoník uvádí, že nájemce platí nájemné předem na každý měsíc nebo na jiné ujednané platební období, nejpozději do pátého dne příslušného platebního období, nebyl-li ujednan den pozdější.

Společně s nájemným platí nájemce zálohy nebo náklady na služby, které zajišťuje pronajímatel. Je vždy nutné vymezit, která část měsíční platby je určena na nájem, a která na služby. Smluvní strany si mohou dohodnout, která plnění spojená s užíváním bytu nebo služby zajistí pronajímatel a která si nájemce zajistí přímo u dodavatele (typicky například plyn či elektřina). Pokud se strany na uvedeném nedohodnou, platí, že pronajímatel zajišťuje po dobu nájmu nezbytné služby, tj. dodávky vody, odvoz a odvádění odpadních vod včetně čištění jímek, dodávky tepla, odvoz komunálního odpadu, osvětlení a úklid společných částí domu, zajištění příjmu rozhlasového a televizního vysílání, provoz a čištění komínů, případně provoz výtahů.

Platba služeb je specifická tím, že se zpravidla tyto služby platí zálohově. Pokud pak není sjednána paušální platba za služby, dochází ke konci zúčtovacího období k vyúčtování služeb. Vyúčtování služeb zahrnuje jak sumu zaplacených záloh, tak i částku, která odpovídá skutečným nákladům na služby. Výsledkem vyúčtování je pak buď nedoplatek, nebo přeplatek.

Příprava domácnosti na hrazení nájmu

Před zabydlením se s podporovanou osobou otázkám zjišťování finanční situace domácnosti podle ZPB (§ 17 a 18) věnuje pracovník kontaktního místa pro bydlení (dále jen KMB) a Úřad práce ČR, který vydává Závazné stanovisko ÚP při posouzení žádosti o podpůrné opatření. Součástí závazného stanoviska je mimo jiné také informace o výši

⁹ (MPSV, 2019. Metodika sociální práce v sociálním bydlení. Vybrané situace často řešené v sociálním bydlení. s. 16-17)

finančních prostředků potřebného a případných dalších členů domácnosti, včetně odhadované výše dávky státní sociální pomoci.

Závazné stanovisko Úřadu práce bude zasláno na KMB a pracovníci asistence k němu bez vyžádání domácnosti nebudou mít přístup. Informace zjišťované o potřebném v rámci konzultací na KMB pracovníkům asistence taktéž nebudou poskytovány automaticky. Opětovně se mohou pracovníci k informacím o domácnosti získaným v rámci konzultací na KMB dostat pouze zprostředkovaně prostřednictvím potřebného, který může poskytovateli asistence ukázat Záznam z úvodního poradenství na KMB a Rozhodnutí o přiznání podpůrného opatření,

Pokud tedy poskytovatel asistence s potřebným nespolečně pracoval v rámci jiné služby, nebude mít v úvodní fázi spolupráce automaticky k dispozici všechny potřebné a aktuální informace, které jsou pro úspěšné zabydlení a stabilizaci finanční situace v bydlení potřeba.

Proto je poskytovatelům asistence doporučováno využít možnosti předasistence¹⁰ a s domácností spolupracovat již měsíc před samotným zabydlením. Tento čas je možné využít jak ke zmapování potřebných informací spojených s hrazením nákladů na bydlení, tak také využít získaný čas k jejich včasnému řešení, aby samotné zabydlení a bydlení mohlo probíhat bez zásadních komplikací.

Pracovník asistence by se, ideálně již před zabydlením, měl věnovat zmapování následujících oblastí:

- jaké jsou příjmy domácnosti (mzda, DSSP, důchody atd.)
- o jaké dávky se bude žádat po podpisu nájemní smlouvy – důležité ověřit, zda má budoucí žadatel o dávky platný průkaz totožnosti a nebyl sankčně vyřazen¹ z ÚP ČR

¹⁰ Příspěvek na poskytování asistence lze začít čerpat nejdříve 1 měsíc před zahájením poskytování asistence v souvislosti s přípravou osoby na nové bydlení (ale vykázat si lze až zpětně, příspěvek se vyplácí na základě žádosti a uzavřené smlouvy).

- případná evidence na ÚP, podání žádosti o invalidní důchod apod
- jakým způsobem bude docházet k úhradě nájmu
- zjištěním možnosti uzavřít smlouvu s dodavatelem elektřiny a plynu: zmapování bonity domácnosti u dodavatelů, se kterými lze uzavřít smlouvu po podpisu nájemní smlouvy.

Hrazení nájmu je pravidelný měsíční výdaj, proto je velice důležité s podpořenou osobou projít její příjmy, kolik zaplatí za bydlení a kolik jí zbude na živobytí a další výdaje. Je dobré společně vytvořit plán hospodaření, ze kterého bude zřejmé, z jakých zdrojů bude nájem hrazen.

Je možné zvážit také **přímou úhradu nákladů na bydlení na účet pronajímatele či dodavatele energií**. O přímé úhradě rozhoduje Úřad práce ČR a může o ní rozhodnout, jestliže domácnosti hrozí ztráta bydlení. Přímou úhradu lze uskutečnit ale pouze v případě, že členům domácnosti vznikl nárok na složku bydlení v rámci dávky státní sociální pomoci (dále již jen DSSP), přičemž přímou úhradu lze uskutečnit až do výše celé dávky.

Podporovaná osoba uvede na formulářích žádostí o dávky na bydlení číslo účtu pronajímatele a dávky jsou poté odesílány přímo na tento účet. Nesmí se však opomenout, pokud je třeba část nájmu doplatit z jiných příjmů, tuto zbylou částku pravidelně zasílat.

U hrazení nájemného je pro poskytovatele asistence zásadní mít přehled o tom, zda je tato povinnost ze strany podpořené domácnosti opravdu naplněna. Zásadní je nejen informace samotná, ale také rychlost, s jakou se o případném prodlení na platbě nájemného dozví, a to z toho důvodu, aby pracovník asistence mohl co nejdříve s podpořenou domácností pracovat na nápravě situace.

ZPB v § 43 na tento klíčový moment myslí a **ukládá vlastníkovu bytu povinnost informovat poskytovatele asistence o prodlení s platbou nájemného a nákladů na služby** v ujednané lhůtě (která je součástí smlouvy o spolupráci), která dle zákona nemůže být delší než 15 dnů. Klíčová je tedy koordinace postupů poskytovatele bytového opatření a poskytovatele asistence v případě vzniku dluhů na nájemném a službách, aby došlo co nejdříve k zastavení nárůstu dluhů a včasnému zaplacení vzniklého dluhu.

Metodika podporovaného obecního bydlení doporučuje mezi správcem městského bytového fondu a poskytovatelem asistence nastavit sdílení aktuální platební situace v jednotném sdíleném elektronickém systému (excel tabulka, nebo jiný vhodný databázový systém). Takové sdílení informací by se mělo stát nenáročným pro samotného správce nemovitostí a zároveň velice efektivním v rámci řešení vzniku dluhů.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Metodika podporovaného obecního bydlení
- Metodika poskytování bydlení s garancí (Kapitola Spolupráce s asistencí)

4.1.2 Jistota

Jistota¹¹, neboli kauce je vstupní náklad na bydlení, a zároveň jedna z nejčastějších bariér v přístupu ke standardnímu bydlení. Jelikož ani ZPB neukládá majitelům bytů povinnost kauci nevyžadovat, záleží vždy na rozhodnutí majitele, zda bude nebo nebude kauci

¹¹ Jistota u nájmu, též nazývaná kauce nebo jistina, je finanční částka, kterou nájemce skládá pronajímateli při uzavření nájemní smlouvy. Slouží k zajištění nájemného a dalších povinností nájemce vyplývajících z nájmu, jako jsou náhrady škod na pronajaté věci. Výše jistoty je omezena zákonem, obvykle maximálně na trojnásobek měsíčního nájemného, a po skončení nájmu by měla být pronajímatelem vrácena nájemci, pokud nebyly důvody k jejímu zadržení.

požadovat. Proto je dobré znát možnosti zajištění finančních zdrojů na tento případný výdaj.

V DSSP lze na úhradu jistoty požádat jednorázově o dávku Mimořádné okamžité pomoci (MOP), konkrétně o **MOP na nezbytný jednorázový výdaj**. Výši dávky lze poskytnout až do výše jednorázového výdaje. Na úhradu jistoty (kauce) lze poskytnout prostřednictvím MOP maximálně výši trojnásobku nájemného. I podle občanského zákoníku je stanoveno, že dojednájí-li si obě smluvní strany, nájemce a pronajímatel, peněžitou jistotu, která pronajímateli zajišťuje plnění nájemcových povinností z nájmu, nesmí tato jistota přesáhnout trojnásobek měsíčního nájemného. S ÚP lze předem konzultovat konkrétní případy a výše nákladů.

S žádostí o dávku MOP na kauci může pomoci jak příslušné KMB, tak pracovníci asistence v rámci předasistence.

V případech, kdy je žádáno o dávku MOP, je vhodné, aby bylo v nájemní smlouvě uvedeno, že je splatnost kauce nebo provize minimálně měsíc po začátku nájemního vztahu.

Alternativně je možné požádat o finanční podporu na uhrazení kauce/jistoty u některého z nadačních fondů. Zde je potřeba vždy sledovat aktuální podmínky a možnosti konkrétních nadačních fondů.

V případě poskytování bydlení s garancí se plnění ručení (úhrada vzniklých škod atd.) uskutečňuje podle smlouvy o spolupráci. Vlastník bytu je však povinen na uhrazení případných dluhů využít nejprve jistotu. Vlastníkovi při uplatnění jistoty napomáhá poskytovatel bytového opatření.

4.1.3 Poplatky za energie

Zálohy za energie patří k pravidelným měsíčním výdajům domácnosti, je tedy nezbytné s nimi počítat při finančním plánování. Důležité je, aby byly zálohy nastaveny s ohledem

na počet lidí žijících v bytě a předpokládané spotřebě, aby nedocházelo ke vzniku nedoplatků na energiích. Následně je potřeba s klientem komunikovat o tom, jak a čím se zvýší spotřeba – vyšší počet osob v bytě, neúsporné spotřebiče a jejich způsob využití apod. (viz kapitola 8 Hospodárné užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu). Výši záloh lze pravidelně měnit u většiny dodavatelů energií on-line dle aktuální spotřeby.

Problematika uzavření smluv na dodávky energií je oblast, kterou je nutné s podpořenou osobou zmapovat ještě před podpisem nájemní smlouvy. Proto opětovně doporučujeme možnost využití předasistence, která by na této zakázce spolu s podpořenou osobou již před samotným zabydlením spolupracovala.

Pokud se u podpořené osoby identifikuje předlužení na energiích, je na místě podpora při komunikaci s dodavateli energií a možnost **dojednání splátkového kalendáře**. Pokud nelze domluvit splátkový kalendář, anebo není splátkový kalendář dostačující pro uzavření smlouvy, nabízí se další varianty:

1. Neuzavírat smlouvu na dodávku energií a hradit zálohy za energie společně s nájmem vlastníkov.
- Pokud je smlouva s dodavatelem energie uzavřená s vlastníkem (nebo nájemcem v případě poskytování podnájemního bydlení), dají se případné dluhy při vyúčtování také zahrnout do garancí krytých příspěvky podle zákona jako služby spojené s pod/nájmem. Je nutné, aby bylo hrazení záloh smluvně ošetřeno a došlo k jejich řádnému vyúčtování (obdobně jako u nákladů na další služby spojené s bydlením).
 - Jedná se o alternativu, která musí být domluvena s pronajímatelem, aby smlouva na energie zůstala na jeho jméno. Hlavním benefitem, proč této možnosti využít, je pro pronajímatele, především z dlouhodobého hlediska, prevence vzniku dluhu na platbách za energie, potažmo snížení rizika pro udržitelnost bydlení, kdy by se byt po odpojení zdrojů energií stal neobyvatelným.

2. Smlouvu uzavřít u jiného dodavatele, kde klient nedluží.

- V tomto případě je s domácností nutné domluvit, jakou formou bude zálohy hradit. Zároveň je zde důležité vyhnout se uzavření nevýhodných smluv s neověřenými dodavateli energií.

3. Smlouvu uzavřít na jiného člena domácnosti, který není dlužníkem na energiích.

4.2 Rodinný rozpočet

Aby mohlo ze strany podpořené domácnosti docházet k pravidelnému a bezproblémovému hrazení nákladů na bydlení, je důležité domácnost podpořit v orientaci v jejich příjmech a nákladech, v jejich rodinném rozpočtu. Efektivní hospodaření s penězi totiž předpokládá znalost všech příjmů a výdajů jednotlivých členů domácnosti. Znalost rodinného rozpočtu slouží zejména k lepší kontrole financí, snižuje míru stresu a pomáhá v předcházení finančním krizím. Dále je užitečná při prevenci zadlužení, plánování výdajů zabraňuje impulzivním nákupům a umožňuje efektivnější splácení dluhů bez zbytečných sankcí a úroků. V neposlední řadě správné nakládání s rodinným rozpočtem umožňuje také plánování dlouhodobých úspor v podobě spoření a investování.

Tato podkapitola nabízí přehled některých metod práce vhodných pro mapování rodinného rozpočtu, které je v praxi možné libovolně kombinovat, či doplnit o další funkční metody práce. Následně se podkapitola zaměřuje na to, jak se zjištěnými informacemi o rodinném rozpočtu dále pracovat.

4.2.1 Metody práce vhodné pro mapování rodinného rozpočtu

Princip mapování, neboli tvorby rodinného rozpočtu spočívá ve shrnutí všech příjmů a výdajů, rozdělených podle kategorií (např. podle níže popsaných kategorií ECOICOP). V podstatě se jedná o soupis všech plánovaných příjmů a výdajů a určení toho, zda příjmy pokryjí výdaje. Na pravidelné bázi by mělo docházet k aktualizaci rozpočtu a podle potřeby také k přehodnocování a přizpůsobení výdajů a případně i příjmů.

Metoda „Pět Pé“

Pro zvládnutí prvních úvah o sestavení rodinného rozpočtu lze využít také metodu „Pět Pé“ rodinného rozpočtu¹².

PŘEHLED	nad výdaji (vím, za co utrácím)
PLÁN	rozpočet financí (vím, kolik jsou příjmy a kolik činí výdaje)
PŘEDPOKLAD	naplnění cílů i závazků (vím, co si mohu dovolit a snažím se o splnění cílů)
POCHOPENÍ	nutnosti mít úspory (vím, že je dobré mít/mám úspory na nečekané situace)

¹² (ŠKVÁRA, Miroslav, 2016. Finanční gramotnost. Druhé vydání. Praha: ČVUT. str. 117)

PRINCIP	návyk, jenž pomáhá zvládnout a předcházet dluhům (kontrola nad rozpočtem)
---------	---

Kategorizace dle klasifikace ECOICOP

Výdaje domácnosti jsou peněžní částky vynakládané na zajištění chodu domácnosti, bydlení a úhradu potřeb jejích členů. Pro základní představu je možné prohlédnout si elementární **rozdělení výdajů podle mezinárodní klasifikace**:¹³ včetně detailního rozpisu jednotlivých položek ve všech dvanácti kategoriích¹⁴. Přičemž tato kategorizace může pracovníkovi sloužit jako osnova při mapování výdajů domácnosti, aby nebylo na žádnou oblast, či položku zapomenuto.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Článek [Jak sestavit rodinný rozpočet](#)

Finanční deník

Velice efektivním nástrojem při vedení rodinných financí je „finanční deník“, tedy rodinný rozpočet, který si mohou domácnosti vést v písemné nebo elektronické formě. Mohou si tak přehledně zapisovat vedle pravidelných příjmů i veškeré výdaje, což umožňuje získat jasnou představu, jak domácnost hospodaří. Sepisují se dále kolísající výdaje, jako jsou výdaje na nákupy potravin, léků, oblečení nebo využívané služby. Stanovení kolísajících

¹³ Odbor statistiky cen, ČSÚ, 2022. Indexy spotřebitelských cen (metodická příručka pro uživatele. Online. Dostupné z: https://csu.gov.cz/docs/107516/8c96b8d2-ecda-5b02-2426-e240b4a6232f/manual_isc_2022.pdf, str. 2-3) [cit. 2025-07-26]

¹⁴ Evropská klasifikace individuální spotřeby podle účelu (ECOICOP) včetně detailního rozpisu jednotlivých položek ve všech dvanácti kategoriích: <https://csu.gov.cz/evropska-klasifikace-individualni-spotreby-podle-ucelu-ecoicop>

https://csu.gov.cz/indexy_spotrebitelskych_cen_revize

výdajů nemusí být nejpřesnější, ale je možné je v co nejpřesnější míře definovat například tak, že se v průběhu času (např. jednoho měsíce) poctivě zapisuje, na co všechno jsou peníze vynakládány. Na konci měsíce pak lze dílčí výdaje roztrdit do kategorií, jako je zábava, jídlo, časopisy, knihy atd. K tomu, aby údaje odrážely skutečnost, se musí jednat o typický, průměrný měsíc. Při tomto monitorování mohou být domácnosti o to více překvapeny, jak velké sumy postupně po malých částkách utrací.

Plánování na budoucí měsíc

Dobré je také využít metodu plánování na budoucí měsíc, či týden (pokud je měsíc pro podpořenou osobu příliš abstraktní a dlouhý časový údaj). Metoda spočívá ve společném naplánování ideálního rozložení financí v následujícím měsíci. Podpořená osoba dostane „výplatu“ ve výši jeho čistého příjmu a za pomoci kalendáře přiděluje k jednotlivým týdnům částku, kterou utratí.

Tuto metodu je možné kombinovat např. také s tzv. obálkovou metodou, kdy si podpořená domácnost rozdělí své finance do jednotlivých obálek, ze kterých budou následně hradit dané položky, např. nájem, jídlo ad.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Publikace [metodika finančního poradenství](#), kapitola III. Rodinný rozpočet
- Webová stránka [Jak přežít dluhy](#)

4.2.2 Práce s rodinným rozpočtem

Pracovník asistence podporuje domácnost v zprehlednění jejich finanční situace a snaží se ji pomoci maximalizovat její dosavadní příjmy, optimalizovat výdaje tak, aby nepřevyšovaly příjmy, reagovat na nečekané výdaje a tvořit rezervu pro nečekané situace a pro budoucí investice. To vše s ohledem na možnosti domácnosti i její aktuální situaci. Důležité je si uvědomit, že není možné od domácnosti očekávat okamžitou

změnu, důležité je plánovat dopředu a pravidelně rodinný rozpočet a jeho naplňování vyhodnocovat.

Aby rozpočet odpovídal skutečnosti, je třeba provádět jeho aktualizaci a zahrnovat do něj aktuální potřeby či výdaje domácnosti. Jak často rozpočet přehodnocovat, bude záviset na individuálních podmínkách, ale obecně lze doporučit přehodnocení rozpočtu vždy po uplynutí šesti měsíců.¹⁵

Pokud při porovnání příjmů a výdajů pracovník s podpořenou domácností zjistí, že jsou výdaje vyšší než příjmy, je potřeba tuto skutečnost neprodleně řešit.

Možnosti, jak postupovat jsou:

- Snížit výdaje
- Navýšit příjmy

Snížení výdajů

Výrazně rychlejší cestou řešení deficitu rozpočtu je snížení výdajů, nicméně i při jejich snižování je vždy potřeba postupovat racionálně a systematicky. Otázka je, zda jde o výdaj nezbytný nebo zbytný. Nezbytné výdaje jsou takové výdaje, které jsou pravidelné a/nebo zajišťují základní a nezbytné životní potřeby. Nicméně i **nezbytné výdaje je možné snížit díky využití potravinové a materiální pomoci, jako je například potravinová banka, sociální šatník, nábytková banka ad.** Zbytné výdaje jsou takové výdaje, které v konkrétním případě nejsou nutné a za určitých okolností by se jich mohli nájemci vzdát nebo je omezit, aniž by byly ohroženy základní potřeby (například některé služby péče o tělo, návštěva restaurací či nákup dražšího jídla).

¹⁵ (MPSV, 2016. Metodika prevence ztráty bydlení. online <https://www.mpsv.cz/metodika-prevence-ztraty-bydleni>)

Ukázkové výdaje, které je dle výše zmíněného možné vyloučit, jsou výdaje na spotřebu jako cigarety, alkohol, dovolenou a podobně. Další poměrně zásadní snížení výdajů může přinést i přehodnocení či revize sjednaných finančních produktů a smluv.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Článek [“Potravinová a materiální pomoc pro osoby v bytové nouzi”](#) na webu Sociální bydlení:

Navýšení příjmů

Mezi základní cesty navýšení příjmu patří:

- Navýšení základního příjmu (např. nalezení zaměstnání, možnost přesčasů, získání přivýdělku, zahájení podnikání, změna práce, změna oboru, zvýšení kvalifikace)
- Žádost o sociální dávky
- V mimořádných situacích pak např. prodej zbytného movitého nebo nemovitého majetku, výběr či zrušení dlouhodobějších produktů jako je penzijní připojištění, stavební spoření, životní pojištění

4.3 Příjmy k úhradě nákladů na bydlení

Zajištění dostatečných příjmů je klíčovým předpokladem pro udržení stabilního a důstojného bydlení. Pracovník asistence může mít v této situaci klíčovou roli. Domácnostem může pomoci zorientovat se nejen v dostupných zdrojích příjmů, ale také je aktivně podporovat při hledání zaměstnání. Pro mnoho osob totiž návrat na trh práce představuje složitý a psychicky náročný proces. Proto je důležité, aby pracovník asistence dokázal nejen poskytovat praktickou pomoc, ale i posilovat motivaci a sebevědomí. V následujícím textu se zaměříme na konkrétní formy podpory při hledání

zaměstnání, včetně možností využití specializovaných služeb, jako je podporované zaměstnávání nebo model individuálního umístění a podpory.

Příjmy je možné rozdělit do třech základních kategorií:

1) Základní typ příjmu

Čistý příjem z podnikání či ze zaměstnání – plat či mzda opakovaně periodicky generovaná z práce nebo zaměstnání.

2) Uplatnění nároků v rámci sociálního systému

Takovými nároky mohou být všechny, které umožňují dlouhodobé (tedy ne jednorázové) zvýšení příjmu domácnosti v oblasti bydlení, nebo alespoň tím způsobem, že pokryjí náklady, které sice s náklady na bydlení přímo nesouvisí, ale pokryjí například zvýšené náklady spojené se zdravotním znevýhodněním, a tak zvyšují tu část reziduálního příjmu, která souvisí s dalšími životními potřebami.

Mezi takové nároky patří nárok na:

- dávky důchodového pojištění (starobní, včetně tzv. předčasného starobního důchodu, invalidní, případně vdovský a vdovecký a sirotčí);
- dávky DSSP (složka na bydlení, bonus na dítě, složka na živobytí a pracovní bonus);
- dávky podmíněné nepříznivým zdravotním stavem (příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči).

3) Mimořádné příjmy

Jejich charakter je nepravidelný, tudíž není dobré je do rozpočtu zahrnovat. Jedná se např. o dary od rodičů či příbuzných, výhru v loterii, odměnu za pracovní výsledky, příjem z prodeje již nepotřebné věci z majetku.

4.3.1 Hledání zaměstnání

Příjem ze zaměstnání může být jednou z hlavních možností zajištění peněžních prostředků potřebných k udržení bydlení. Pracovník asistence by proto měl podpořenou osobu motivovat k získání zaměstnání a zároveň jí v tomto procesu podporovat.

Mnoho z osob podporovaných zákonem nemá žádnou, nebo nemá pozitivní zkušenost s přijetím na trh práce. Osoby z cílové skupiny se navíc mohou u zaměstnavatelů potýkat s diskriminací z důvodu etnicity, zdravotního stavu, trestní minulosti, či počtu dětí. Přesto, že pracovníci asistence nejsou specializovaní odborníci na hledání zaměstnání, mohou v mnohém podpořeným osobám pomoci, a právě tyto možnosti podpory probírá následující podkapitola. Pokud však není pomoc ze strany pracovníka dostačující, je možné využít specializovaných služeb, na které může pracovník danou osobu odkázat. Tyto služby, nejen, že se specializují na oblast hledání zaměstnání pro různé cílové skupiny, ale mnohdy mají přímo navázanou spolupráci s potenciálními zaměstnavateli. Konkrétně si zde bude představen model podporovaného zaměstnávání a z něj vycházející model individuálního umístění a podpory, který je zaměřený na osoby s duševním onemocněním.

Podpora při hledání zaměstnání ze strany pracovníka asistence

Pracovník asistence poskytuje podpořené domácnosti podporu v následujících oblastech:

- **Zmapování situace**
 - Pracovník asistence by měl zjistit jaká je pracovní historie podpořené osoby, jaké má vzdělání, jaké má profesní zkušenosti a případně z jakých důvodů byl předchozí pracovní poměr ukončen.
 - Pracovník by měl být připraven na to, že v praxi může nastat celá řada situací, která může zapojení na trh práce zkomplikovat, a neměl by tudíž automaticky předpokládat, že daný člověk pracovat nechce. Obtíže mohou být způsobené škálou objektivních faktorů.

- Důležité je také zmapování přání podporované osoby v oblasti ideálního zaměstnání a pracovních podmínek a zmapování osobních schopností a nadání člověka, které ani nemusí souviset s předchozí pracovní zkušeností.
- **Vedení motivačních rozhovorů**
 - Pracovník by měl stavět na silných stránkách podporovaného a ty dále rozvíjet. Může vést motivační rozhovory, pomáhat připravit se na pracovní pohovor, včetně nácviku modelových situací.
- **Podpora ve zvýšení kvalifikace, nebo rekvalifikace**
 - S podporovanou osobou je možné zjistit jaké rekvalifikační kurzy nabízí např. Úřad práce ČR a zvážit možnost jejich absolvování.
- **Podpora s přípravou životopisu a motivačního dopisu**
- **Podpora se zmapování situace na místním trhu práce**
 - Jedna z možností je zvážit, zda není možné práci získat nebo se o ní dozvědět přes někoho známého.
 - Doporučena je také návštěva Úřadu Práce ČR, který spravuje seznamy volných pracovních míst, které jsou k dispozici na nástěnkách jednotlivých kontaktních pracovišť ÚP ČR a také na internetu.
 - Společné procházení inzerátů, které může sloužit jako možnost diskutovat nad tím, co by si podporovaná osoba jako ideální zaměstnání představovala.
 - Podpora při oslovování místních firem, podniků, nebo institucí. Ať už formou dopisu, emailu, nebo osobní návštěvou.
- **Informování o základních právech a povinnostech souvisejících se zaměstnáním**
 - Uchazeč o zaměstnání by měl jít na pohovor vybaven znalostí ohledně informací, na které se zaměstnavatel nesmí ptát: údaje o počtu dětí,

plánování těhotenství, rodinný a zdravotní stav, sexuální orientace, majetkové poměry, politické názory, náboženské vyznání či jakékoliv jiné aspekty osobního života.

- **Příprava na pohovor**
- **Příprava na možné rizikové momenty v kontaktu se zaměstnavatelem**

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- [Metodika sociální práce v sociálním bydlení](#), sešit Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení: s. 43–46
- Článek "[Hledám práci](#)" na webu Úřad práce ČR

Specializované služby z oblasti zaměstnávání

Pracovník asistence by měl mít přehled o tom, zda se v jejich okolí nevyskytují specializované služby v oblasti zaměstnávání, na které by mohl danou osobu odkázat. Důležité je znát, jaké služby v oblasti zaměstnávání existují, jaký mají hlavní cíl, co svým klientům v oblasti zaměstnávání nabízejí a na jakou cílovou skupinu se zaměřují.

Podporované zaměstnávání (PZ)

Podporované zaměstnávání je časově omezená služba pro lidi, kteří si chtějí získat a udržet placené zaměstnání v běžném pracovním prostředí, nicméně jejich schopnosti jsou v této oblasti z různých důvodů omezeny. Z toho důvodu PZ nabízí těmto osobám individuální osobní podporu poskytovanou před získáním zaměstnání i po nástupu do něj.

Metoda byla původně zaměřená na osoby s mentálním znevýhodněním, nyní je mnohými službami využívána v širším záběru pro všechny osoby s nižší schopností získání a udržení si zaměstnání na volném trhu. V rámci podporovaného zaměstnání bývají mnohdy podpořeny osoby se sociálním znevýhodněním, jako jsou lidé s nízkou kvalifikací a osoby bez domova.

Hlavním cílem PZ je umožnit lidem získat a udržet si takové zaměstnání na otevřeném trhu práce, které odpovídá jejich zájmům, schopnostem, nadáním i osobním možnostem.

Podpora, kterou PZ poskytuje se netýká pouze získání zaměstnání, ale také jeho udržení, proto pracovníci PZ nabízejí svou podporu i přímo na pracovišti.¹⁶

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- [Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání](#)

Model Individuálního umístění a podpory (IPS)

Model IPS (Individual placement and support, přeloženo Individuální umístění a podpora) je model vycházející z podporovaného zaměstnávání, který je zaměřen převážně na lidi s duševním onemocněním.

Zaměřuje se na hledání zaměstnání na otevřeném trhu práce, který napomáhá začlenění cílové skupiny do společnosti. Metoda vychází z předpokladu, že každý člověk může pracovat na běžném pracovním trhu v situaci, kdy o to projeví zájem, pokud bude umístěn na pracovní místo dle jeho aktuálních pracovních schopností a když k tomu bude mít potřebnou podporu po dobu, jak dlouho bude potřebovat. Úkolem IPS, je najít klientovi práci na míru podle jeho přání, aby mohl být využit jeho potenciál.

Mezi základní charakteristiky IPS patří:

- orientace na silné stránky klienta (v souladu s modelem Recovery),
- podpora zotavení a well-being (stav komplexní duševní, tělesné a společenské pohody),

¹⁶ (Rytmus, 2005. Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání. online <https://rytmus.org/wp-content/uploads/2020/12/Souhrnna-metodika-PZ.pdf>)

- využití multidisciplinárních týmů.¹⁷

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Článek “[Individuální umístění a podpora](#)” na webu Sociální bydlení
- Webinář “[IPS \(Individual Placement and Support\) – výběr a získání práce + následná podpora v jejím udržení](#)”

4.3.2 Možná dávková pomoc s úhradou nákladů na bydlení

Úřad práce ČR zajišťuje sociální ochranu v oblasti bydlení, a to poskytováním nové dávky státní sociální pomoci (dále jen „DSSP“). Tato dávka sloučila dvě nepojistné sociální dávky systému státní sociální podpory, a to přírůstek na dítě a příspěvek na bydlení, a dále dvě základní opakované dávky pomoci v hmotné nouzi, příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení.

DSSP je příjmově a majetkově testovanou dávkou, přičemž testování majetku je základní vstupní podmínkou do dávky. Doposud byly majetkově testovány pouze dávky pomoci v hmotné nouzi. Další důležitou podmínkou pro vstup do dávky je, že osoba musí být pracovně aktivní, nejedná-li se o zranitelnou osobu. Cílem je motivovat osoby k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Pracovní aktivitou se rozumí:

- výkon výdělečné činnosti (závislé nebo samostatné, přičemž závislá pracovní činnost musí být vykonávána v rozsahu minimálně 30 hod/měsíčně, kontrola hodin se bude kontrolovat hlavně u dohod),

¹⁷ SWANSON, Sarah J. a BECKER, Deborah R., 2013. Praktický průvodce – Metoda IPS. Online: Fokus Praha: Online. Dostupné z: https://test2.fokus-praha.cz/wp-content/uploads/2023/03/MANUAL_IPS_web_final.pdf

- evidence uchazeče o zaměstnání,
- dočasná pracovní neschopnost (předpokládá se, že se osoba po ukončení neschopnosti vrátí do práce)
- osoba s nárokem na odměnu pěstouna,
- osoba poskytující nezprostředkovanou pěstounskou péči (dítě svěřeno podle občanského zákoníku a dítě má zároveň nárok na příspěvek na úhradu potřeb dítěte, a to nejdéle po dobu 2 let).

Jednotlivé složky DSSP

DSSP je jedna dávka složená ze čtyř složek, tj.:

- složky na bydlení,
- bonusu na dítě,
- složky na živobytí a
- pracovního bonusu.

Příčemž **s úhradou nákladů na bydlení může pomoci především složka na bydlení, ale je možné použít i další složky**, např. pracovní bonus. O dávce bude probíhat jedno řízení a nárok nemusí vzniknout na všechny složky.

Složka na bydlení

Pro to, aby mohl žadatel vzniknout nárok na složku na bydlení, tak jeden ze členů domácnosti musí mít právní titul k užívání bytu nebo jiného prostoru k bydlení a musí v něm fakticky bydlet.

Byt a také jiný prostor k bydlení musí splňovat zákonem stanovené minimální standardy. U bytu může splnění minimálního standardu kontrolovat Úřad práce ČR prostřednictvím šetření v místě, případně může dát podnět stavebnímu úřadu či orgánům ochrany veřejného zdraví (Krajské hygienické stanici). V případě, že by Úřad práce ČR zjistil, že standardy bytu splněny nejsou, zákonná úprava je konstruována tak, aby byla žadateli, resp. příjemci dávky poskytnuta dostatečná lhůta pro zhojení těchto nedostatků, aniž by došlo ke ztrátě nároku na složku na

bydlení. V případě, že bude mít Úřad práce ČR k dispozici stanovisko Kontaktního místa pro bydlení (dále jen „KMB“) o splnění/nesplnění standardů kvality bydlení bytu, může k takovému stanovisku přihlídnout (některé požadavky na byt jsou obdobné¹ s Přílohou č. 1 zákona o podpoře bydlení). U jiných než obytných prostor a staveb pro individuální nebo rodinnou rekreaci kontrolu standardů kvality bydlení provádí obecní stavební úřad na dožádání Úřadu práce ČR, tzn. že Úřad práce ČR při hodnocení těchto standardů kvality bydlení vychází z dlouhodobé praxe, která byla zavedena u dávek pomoci v hmotné nouzi a u příspěvku na bydlení ze systému státní sociální podpory.

Za jiné prostory se považují ubytovací zařízení, jiný než obytný prostor, registrované sociální služby, stavby pro individuální nebo rodinnou rekreaci a ve stanovených případech i zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

Jestliže členové domácnosti bydlí v jiném než obytném prostoru nebo v ubytovacím zařízení, tak Úřad práce ČR informuje pověřený obecní úřad nebo obecní úřad s rozšířenou působností o této skutečnosti, a to z důvodu, aby s touto rodinou či osobou (jednotlivcem) byla zahájena sociální práce za účelem řešení její situace spojené s bydlením. Jiný než obytný prostor či ubytovací zařízení je považováno za nepřiměřené bydlení.

V případě, že některý ze členů domácnosti není pracovně aktivní a současně se nejedná o zranitelnou osobu, vypočte se složka na bydlení bez zohlednění této osoby.

Složka na živobytí

Nárok na složku na živobytí bude mít domácnost, která má příjem do 1,43násobku životního minima. Výchozí veličinu pro výpočet složky na živobytí představuje částka na životní potřeby, která vychází z částek životního a existenčního minima podle zák. č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů. Částka na životní potřeby může být u člena domácnosti navýšena na částku životního minima

pouze za předpokladu, že plní podpůrný plán nebo má dietní stravování, případně, že vykonává veřejnou službu v rozsahu alespoň 30 hod za měsíc.

Podpůrný plán vytvoří Úřad práce ČR se členy domácnosti do 3 měsíců po uplatnění žádosti o DSSP. V podpůrném plánu se stanoví jednotlivé cíle a plánované kroky, které povedou k řešení nepříznivé sociální situace domácnosti. Ze strany příjemce dávky je důležité být při řešení stanovených cílů a kroků aktivní pro zlepšení své příjmové a sociální situace, především také v účasti aktivit, které směřují k uplatnění se na trhu práce. Zde se bude navazovat na již známý individuální akční plán (dále jen „IAP“, který se běžně sepisuje na agendě zaměstnanosti s uchazeči o zaměstnání.

Nově bude možné do IAP zařadit také výkon veřejné služby, které bude jedním z opatření, které může vést k zachování pracovních schopností a dovedností u osob, které jsou vedeny dlouhodobě v evidenci uchazečů o zaměstnání a dosud se jim nepodařilo nalézt vhodné zaměstnání.

Podpůrný plán ale v sobě ponese také inkluzivní opatření jako např. být aktivní v řešení zadluženosti, v řešení hledání jiného přiměřeného bydlení, předcházení zanedbání povinné předškolní a školní docházky a další jiná opatření, která jinak brání být aktivní v řešení své nepříznivé sociální a finanční situace. **V této věci může Úřad práce spolupracovat s** dalšími subjekty, které vykonávají činnosti pomáhající profese (sociální pracovníci obcí v přenesené působnosti, sociálních služeb, neziskových organizací, **pracovníci asistence**, kteří ji mohou vykonávat podle zákona o podpoře bydlení, apod.).

Pracovník asistence může být podpořené osobě pro plnění podpůrného plánu nápomocen ať již v oblastech zlepšení sociálních, majetkových, tak i příjmových poměrů. Pomoc asistenta z důvodu udržení si či nalezení vhodného bydlení by měla spočívat v tom, aby získal nebo si udržel zaměstnání, plnil své finanční závazky, případně řešil možnosti, jak co nejlépe řešit dluhy osoby. Spolupráce v tomto ohledu je velice důležitá, jelikož **nebude-li osoba plnit podpůrný plán, tak mu bude náležet pouze částka životního minima**.

Bonus na dítě

Je součástí dávky v případě, že je členem domácnosti nezaopatřené dítě a rozhodný příjem domácnosti nepřesahuje 4násobek částky životního minima domácnosti.

Podmínkou je dále, že musí být každý člen domácnosti pracovně aktivní (pokud se nejedná se o osobu zranitelnou). Účelem této konstrukce je, aby byla podpořena funkční rodina, jež řádně vychovává své děti. Bonus na dítě může být po dobu 3 měsíců nezohledněn na nezaopatřené dítě v případech, byla-li pravomocným rozhodnutím vyslovena vina za spáchání přestupku zanedbávání péče o povinnou školní docházku takového dítěte nebo o povinné předškolní vzdělávání takového dítěte, a to po dobu 3 kalendářních měsíců ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

Pracovní bonus

Jedná se o jedinou složku dávky, která nemůže náležet sama o sobě, aniž by vznikl nárok na jednu z ostatních složek dávky. Na pracovní bonus dosáhne pouze člen domácnosti, který je pracovně aktivní a má z této aktivity příjem. Příjem musí být ze závislé činnosti (pracovní nebo obdobný vztah jako DPP, DPČ, ze samostatně výdělečné činnosti (OSVČ) nebo z dávek nemocenského pojištění, pokud na ně ale nárok trval v tom rozhodném období celý kalendářní měsíc. Dále se za příjem pro výši pracovního bonusu považuje odměna pěstouna, rovněž za předpokladu, že náležela za celý kalendářní měsíc, příjem ze zahraničí obdobný předchozím uvedeným příjmům a příjem z rodičovského příspěvku, jestliže nejprve rodič pobíral peněžitou pomoc v mateřství. V tomto ohledu je snaha podpořit pracující rodiny.

Výše pracovního bonusu je konstruována v závislosti na celkové výši příjmů členů domácnosti.

Zranitelná osoba

V DSSP je vymezeno, kdo je zranitelnou osobou. **Zranitelnost člena domácnosti má zásadní vliv na nárok na dávku, resp. následně na stanovení její výše.** V případě, že o dávku žádá jednotlivec, resp. v domácnosti nejsou další členové, a není pracovně aktivní, je zcela vyloučen z nároku na dávku. V případě, že v domácnosti figuruje více členů, potom těm členům domácnosti, kteří nejsou pracovně aktivní, nenáleží jednotlivé složky dávky, resp. se to zohlední ve výši dávky. Naopak, zranitelné osoby mají výhodnější postavení v rámci stanovení výše nároku na dávku, např. jsou-li zranitelní všichni členové domácnosti, jsou zvýhodněni v rámci stanovení výše bonusu na dítě a stanovení výše složky na bydlení (např. u zápočtu normativního nájemného a energetického paušálu).

Mezi zranitelné osoby patří:

- osoba starší 68 let
- poživatel starobního důchodu
- osoba invalidní ve 2. a 3. stupni
- osoba pobírající pomoc v mateřství nebo nemocenské poskytované v souvislosti s porodem
- rodič pečující o dítě mladší 4 let věku nebo osamělý rodič pečující o dítě mladší 7 let věku
- osoba pečující o dítě ve věku do 10 let závislé na pomoci jiné osoby ve stupni I, ve stupni II a vyšším, a to v případě, že je uvedena jako osoba poskytující pomoc
- poživatel příspěvku na péči ve stupni II. a vyšším
- nezaopatřené dítě
- pozůstalý manžel nebo partner, a to po dobu 12 kalendářních měsíců od měsíce následujícího po měsíci, kdy jeho manžel nebo partner zemřel

Z důvodu péče o děti lze za zranitelnou osobu považovat pouze jednoho z rodičů v rámci jedné domácnosti. Pokud je pečujících osob o jednu osobu více, tak za zranitelnou osobu bude považována ta osoba, která předloží písemnou dohodu. Jestliže se nedohodnou, nebude považována za osobu zranitelnou žádná z těchto osob.

Jak si o dávku DSSP požádat

V případě dávky DSSP **bude možné podat žádost pouze dvěma způsoby, a to buď elektronicky anebo ústně u Úřadu práce nebo držitele poštovní licence (asistované podání).** V případě asistovaného podání se žádost nevyplňuje na papírovém formuláři, nýbrž žadatel sdělí veškeré skutečnosti ústně pracovníkovi Úřadu práce, popř. zaměstnanci držitele poštovní licence a tento pracovník následně veškeré údaje ověří a zadá sám do systému.

Místně příslušné pro podání žádosti nejsou jednotlivé Krajské pobočky Úřadu práce ČR, nýbrž jediný Úřad práce, který bude v prvostupňovém řízení rozhodovat a také dávku vyplácet. Žádat o dávku ústně, resp. prostřednictvím asistovaného podání, bude tedy moci osoba kdekoli na kterémkoliv pracovišti Úřadu práce, jelikož se bude jednat o jeden úřad.

Níže jsou uvedeny možnosti podání žádosti o dávku, které může žadatel využít.

O dávku DSSP si osoba požádá:

- **online** prostřednictvím informačního systému JENDA (dále jen „IS Jenda“), kdy žadatel musí disponovat buď Identitou občana, Bankovní identitou, eObčankou, NIA ID nebo mobilním klíčem eGovernmentu.
- **formou asistovaného podání**, tj. ústní podání (znamená to, že žadatel se dostaví na pracoviště Úřadu práce ČR případně na pobočku České pošty¹⁸ a zaměstnanec do informačního systému DSSP (dále jen „IS DSSP“) zadá skutečnosti rozhodné pro nárok na dávku)

Rozhodné skutečnosti (např. uhrazené náklady na bydlení, nájemní smlouvu, rozhodné příjmy) pro nárok na dávku a její výši lze podat kromě asistovaného podání prostřednictvím IS Jendy, také prostřednictvím datové schránky, nebo v listinné podobě vhozením do schránky, zasláním prostřednictvím České pošty a další.

V případě, že si žadatel žádost podá prostřednictvím IS Jendy, tak musí dát souhlas s tím, že si za další členy rodiny může Úřad práce ČR stáhnout potřebné informace pro nárok na dávku a její výši. V opačném případě, jestliže rozhodné skutečnosti vhodí do schránky nebo zašle Českou poštou, tak souhlasy se zjišťováním potřebných rozhodných skutečností za ostatní členy domácnosti musí být ověřené.

K řízení o dávce je možné zplnomocnit i jinou osobou.

¹⁸ Podání u České pošty bude fungovat, až bude sepsána veřejnoprávní smlouva, což se odhaduje během roku 2026.

Výplata dávky DSSP

Dávku DSSP lze vyplácet na bankovní účet příjemce dávky nebo na účet manžela/partnera, který má ale k tomuto účtu dispoziční právo. Popřípadě lze dávku vyplácet poštovním poukazem (náklady za poštovní poukázku jdou za příjemcem dávky).

Dávka se vyplácí měsíčně po uplynutí měsíce, za který náleží např. za leden v únoru.

Zde je možné doporučit podpořeným osobám zřízení chráněného účtu¹⁹, který chrání finanční prostředky osoby, které nejsou postihnutebné exekucí, mezi které spadá i DSSP.

Další výhodou zasílání dávky na bankovní účet je, že ta cesta, než se dávka k podpořené osobě dostane, je výrazně kratší než poštovním poukazem, kterou si bude klient hradit.

Doporučuje se ale domácnosti ponechat částku, která je ve výši složky na živobytí.

Přímá úhrada

Úřad práce ČR může rozhodnout o přímé úhradě nákladů na bydlení na účet pronajímatele, ubytovatele, dodavatele energií či poskytovatele služeb souvisejících s bydlením, jestliže domácnosti hrozí ztráta bydlení. Přímou úhradu lze uskutečnit ale pouze v případě, že členům domácnosti vznikl nárok na složku bydlení, přičemž přímou úhradu lze uskutečnit až do výše celé dávky. **Podnět k přímé úhradě může být podán i ze strany sociálního pracovníka obce případně i pracovníka asistence, jestliže hrozí riziko ztráty bydlení.**

Šetření v místě

Úřad práce ČR má právo provádět šetření v místě v souvislosti se stanovením nároku na dávku, její výši a výplatu. V případě, že příjemce dávky či jiný člen domácnosti provedení šetření znemožní, tak se dávka zamítne, sníží nebo odejme. Šetření může ale

¹⁹ Podrobné informace k chráněnému účtu lze nalézt na webu Ministerstva spravedlnosti.

Úřad práce ČR provádět i v případě, kdy je pochybnost, že byt splňuje minimální standardy kvality bydlení.

Závazné stanovisko Úřadu práce ČR podle zákona o podpoře bydlení

Úřad práce ČR vydá na základě žádosti KMB závazné stanovisko, jestliže žadatel splnil podmínky stanovené zákonem o podpoře bydlení v § 17 odst. 1 písm. a) až c).

Součástí stanoviska je informace o výši příjmů osoby a členů jeho domácnosti, DSSP či jeho odhadovaná výše, životní minimum osoby a členů jeho domácnosti a jejich úspory. Závazné stanovisko Úřad práce ČR vydá bezodkladně.

Mimořádná okamžitá pomoc (dále jen „MOP“)

K zachování si nebo udržení bydlení slouží také některé typy MOP. Každý typ MOP je specificky určen na různé situace. Zde jsou uvedeny ty typy MOP, které jsou víceméně schopny zajistit či udržet osobě bydlení.

MOP na nezbytný jednorázový výdaj

Tento typ MOP lze užít k úhradě nákladů spojených s pořízením osobních dokladů, vydáním duplikátu rodného listu, dokladů potřebných pro přijetí do zaměstnání, úhradu jízdného v případě ztráty finančních prostředků, či v případě nezbytné úhrady noclehu. Tímto typem MOP lze ale také reagovat na možnost získání bydlení v případech, kdy je požadována **jistota** (kauce) anebo **na hrozbu odpojení energií či služeb v případě neuhrazení nedoplatku na vyúčtování.**

Posuzují se celkové sociální a majetkové poměry všech společně posuzovaných osob.

Výši dávky lze poskytnout až do výše jednorázového výdaje. Na úhradu jistoty (kauce) lze poskytnout prostřednictvím MOP maximálně výši trojnásobku nájemného. I podle občanského zákoníku je stanoveno, že dojednájí-li si obě smluvní strany, nájemce a pronajímatel, peněžitou jistotu, která pronajímateli zajišťuje plnění nájemcových povinností z nájmu, nesmí tato jistota přesáhnout trojnásobek měsíčního nájemného.

MOP na jinou událost

MOP na jinou událost lze definovat tak, že se jedná o událost, které nebylo možné předejít a ani jí předvídat. V důsledku toho je osoba ohrožena ztrátou bydlení (v důsledku nadměrně zvýšených záloh na energie) nebo nezajištěním základních životních potřeb.

Posuzují se celkové sociální a majetkové poměry osob.

MOP na jinou událost lze poskytnout až do výše čtyřicetinásobku částky životního minima jednotlivce v rámci 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích.

MOP na jinou událost může být vyplacena i opakovaně, s tím, že její poskytování by mělo být spojeno s řešením bytové situace osoby do budoucna tak, aby této formy pomoci již nebylo potřeba.

MOP na úhradu nákladů spojených s pořízením nebo opravou nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby

Jedná se o situace, kdy se v domácnosti porouchá nebo schází předmět, který je nezbytný pro zajištění základních životních potřeb (např. lednička, pračka, postel) a není tak nadále únosné v domácnosti fungovat bez konkrétního předmětu.

Posuzují se celkové sociální a majetkové poměry osob.

Součet poskytnutých MOP na úhradu nákladů spojených s pořízením nebo opravou nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby nesmí v rámci kalendářního roku překročit desetinásobek životního minima jednotlivce.

Obecně k MOP platí, že je svojí povahou dávkou nenárokovou, poskytuje se na základě celkového zhodnocení individuální situace žadatele a odůvodněnosti konkrétního výdaje. Posouzení je v plné míře na Úřadu práce ČR.

Pomoc osobám zdravotně postiženým

Klíčová je zde také pomoc osobám zdravotně postiženým a péče o tyto osoby a dále také pomůcky, které usnadní těmto osobám život.

Příspěvek na péči (zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách)

Příspěvek se poskytuje osobám, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby při zvládání základních životních potřeb osob, kterých je 10. Na příspěvek ale nárok nevznikne osobě mladší jednoho roku. Od počtu nezvládaných životních potřeb osoby se stanovuje stupeň závislosti, který je od stupně I do stupně IV.

Stupeň závislosti stanoví Institut posuzování zdravotního stavu na žádost Úřadu práce ČR, který nejprve provede sociální šetření v přirozeném prostředí žadatele, kde vyhodnotí zvládání 10 životních potřeb, které jsou součástí žádosti o posouzení stupně závislosti.

Dávky pro osoby se zdravotním postižením (zákon. č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů)

Hlavními dávkami tohoto zákona jsou:

- příspěvek na mobilitu
- příspěvek pro zvláštní pomůcku

Příspěvek na mobilitu se poskytuje osobám, které jsou starší 1 roku které mají nárok na průkaz osoby se zdravotním postižením ZTP nebo ZTP/P a nejsou jim poskytovány pobytové sociální služby podle zákona o sociálních službách.

Dávka je určena na dopravu, tudíž je také podmínkou nároku na dávku opakované dopravování se úhradu (za lékaři atd.). Výše dávky je pro všechny příjemce dávky totožná.

Výše dávky činí 900 Kč za kalendářní měsíc. V případě, že osoba využívá po celý kalendářní měsíc zdravotnický prostředek pro dlouhodobou domácí oxygenoterapii nebo zdravotnický prostředek pro domácí plicní umělou ventilaci, činí výše dávky 2 900 Kč.

Příspěvek na zvláštní pomůcku se poskytuje osobám, které mají dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, který trvá déle než 1 rok a mají těžké zrakové či těžké postižení, těžkou vadu nosného nebo pohybového ústrojí, s demencí, postižením interní povahy, které jim

těžce omezuje pohyblivost. Nejčastěji poskytovanou dávkou je příspěvek na zvláštní pomůcku na pořízení motorového vozidla.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Informace o současných dávkách lze nalézt na webových stránkách ministerstva, kde jsou i [Formuláře | MPSV](#), včetně příloh a dokladů, které je potřeba předložit a návody na jejich vyplnění. V případě dotazů Vám pak poradí zaměstnanci na Úřadu práce ČR anebo operátoři Call centra Úřadu práce ČR. Zde lze nalézt potřebné kontakty: [Call centrum sociální dávky](#), telefon 800 779 900 (bezplatná linka) nebo email: callcentrum@uradprace.cz.
- Webinář [Dávka státní sociální pomoci](#)

4.4 Možné důvody výpadků plateb na nájemném a nástroje jejich řešení

V rámci asistence v bydlení může nastat celá řada situací, které mohou vést k výpadku platby na nájemném. Aby mohlo být řešení této situace efektivní, je zásadní, aby byli pracovníci asistence o této skutečnosti včas informováni. Kromě nastavení procesu a lhůt informování mezi poskytovatelem asistence a majitelem bytu, nebo poskytovatelem bytového podpůrného opatření, které bylo uvedeno výše, je klíčová také důvěra mezi podpořenou domácností a pracovníkem. **Ideální je, pokud je důvěra vybudovaná natolik, že podporovaná osoba pracovníkovi o problémech v placení řekne včas, nebo i s předstihem.** Za takového předpokladu pak mohou společně začít včas podnikat kroky pro vyřešení situace.

Tato podkapitola nabízí přehled možných důvodů výpadků plateb a následně přehled nástrojů pro možná řešení situací. Důvody mohou nastat jak na straně podpořené domácnosti, např. špatné hospodaření s financemi, nebo mohou být zapříčiněny

vnějšími faktory jako např. opožděná výplata dávek. **Řešení by mělo ale ve všech situacích vycházet zejména ze strany podpořené domácnosti, respektive by s ním měla alespoň souhlasit a být aktivní v jeho naplňování, k čemuž domácnost pracovník asistence vždy motivuje.** Ani u jednoho přehledu se nejedná o kompletní výčet, ve své praxi mohou poskytovatelé asistence narazit jak na specifický důvod výpadku platby na nájemném, tak také na nové kreativní řešení. Zde je představena ta nejzákladnější škála situací nastávajících v podpoře v bydlení.

4.4.1 Důvody výpadků plateb na nájemném

- **Výpadek pravidelného příjmu domácnosti** – jedná se o situaci, kdy domácnost není schopna hradit náklady na bydlení, protože se náhle změnila její finanční situace. Příčinou zde může být ztráta nároku na DSSP (nedodání podkladu pro pravidelné posouzení dávky, sankční vyloučení z evidence Úřadu práce ČR, neposkytnutí součinnosti majitelem bytu při potvrzení uhrazených nákladů na bydlení z minulého období), ztráta zaměstnání, snížení příjmů v důsledku nemoci, odstěhování se výdělečného člena domácnosti ad.
- **Domácnost špatně hospodaří s financemi, náklady na bydlení nejsou hrazeny, či jsou hrazeny částečně** – v tomto případě má domácnost hypoteticky dostatečné příjmy, ovšem kvůli špatnému hospodaření s financemi jí nezbyvá na hrazení nákladů na bydlení, nebo toho není schopná (chybí kompetence).
- **Náhlé zvýšení nákladů na bydlení** – majitel bytu se rozhodl nečekaně zvýšit nájem či došlo ke skokovému zdražení dodávaných energií.
- **Zpoždění výplaty dávek na bydlení** – může se stát, že Úřad práce ČR nevyplatí včas dávky na bydlení, díky čemuž se zabydlená domácnost dostává do prodlení s hrazením nákladů na bydlení.
- **Nečekané jiné výdaje domácnosti** – typicky se může jednat o rozbitou pračku, ledničku či jiný spotřebič, který je nezbytný pro provoz domácnosti. Dále se může

jednat o nečekaný výdaj spojený s dětmi (školní pomůcky, náklady na volnočasové aktivity), případná škoda způsobená v bytě a další situace.

- **Nehospodárné nakládání s energiemi** – projeví se v momentě vyúčtování spotřeby energie a nutnosti hrazení nedoplatku.
- **Exekuce (obzvláště „náhlé“ zmrazení příjmů domácnosti)** – exekutor přistoupí k obstavení bankovního účtu, ke srážkám ze mzdy, k zabavení odměn z dohod o provedení práce apod.

4.4.2 Nástroje řešení výpadků plateb na nájemném

- **Pracovník poskytne podpořené osobě reflexi** nastalé situace, vč. úvahy nad možnými následky.
- V případě opakovaných výpadků plateb je na místě uvažovat o **použití institutu přímé platby, případně institutu zvláštního příjemce**.
- Je vhodné motivovat podpořené k **sestavení krizového plánu**, prostřednictvím kterého by se mohl pokusit nastalou situaci řešit. V jednotlivých krocích plánu je také popsána role týmu asistence – je možné popsat konkrétní úkoly. Ze zkušenosti lze říci, že podpořená osoba je schopna vymyslet a realizovat inovativní řešení. Do krizového plánu je vhodné zahrnout i majitele bytu, nebo poskytovatele podpůrných bytových opatření a představit mu navržená řešení a požádat ho o součinnost.
- Pokusit se **intenzivněji pracovat s rodinným rozpočtem**. Finance domácnosti jsou pro podpořené častokrát velmi citlivé téma. Hrazení nákladů na bydlení může být otázkou priorit podpořené osoby (je pro ni např. důležitější, aby chodila ve značkovém oblečení, než aby uhradila náklady na bydlení). Dobře navázaný vztah může pracovníkovi asistence pomoci lépe pracovat s prioritami podpořené osoby a s případnou změnou, kterou bude nutné pro pravidelné hrazení nájmu provést.

- **Splátkový kalendář** není nástroj, který zajistí rychlé vyřešení výpadku platby, ale představuje alternativu nápravy situace, kdy se maximálně zapojuje podpořená osoba. Při nastavení splátek je nutné velmi pečlivě zvážit jejich výši a frekvenci placení – vzhledem k výpadku plateb předpokládáme, že je aktuálně rozpočet domácnosti destabilizovaný. Nutnost pracovat s rozpočtem může naopak přinést jeho rychlejší stabilizaci a zkompetentnění domácnosti k budoucím samostatným řešením.
- Před samotnou komunikací podpořené osoby s majitelem je dobré domácnost **seznámit s jejich základními právy a povinnostmi**, ať už vyplývajícími z nájemní smlouvy, občanského zákoníku, tak ZPB.
 - Např. pokud bude chtít skokově zdražovat nájemné majitel, který byt domácnosti poskytl v rámci bytového podpůrného opatření, musí dodržet znění ZPB, konkrétně § 44 (3) “Nájemní smlouva může obsahovat pouze takové ujednání zvyšování nájemného, které neumožňuje zvýšení nájemného v prvním roce trvání nájmu a podle kterého nelze po dobu účinnosti smlouvy o spolupráci zvýšit nájemné na částku přesahující nejvyšší přípustné nájemné.”
- V případě náhlé změny výše nájmu ze strany majitele je vhodné **podpořit domácnost v komunikaci s majitelem**, např. uspořádání společné schůzky s cílem nastavení opatření, které pomohou nájemci nastalou situaci zvládnout (např. postupné navyšování nájmu, vyjednávání o výši nové částky apod.). Současně je vhodné s domácností pracovat na možnostech navýšení rozpočtu (úspory, možnosti výdělku, změny v hospodaření). Jednou z možností je také vyhledání levnějšího vhodného bytu a podpora v přestěhování.
- Ohledně výpadku výplaty DSSP by co nejdříve měla proběhnout **kommunikace nájemce/poskytovatele bydlení s ručením a majitele bytu** ohledně nastalé situace (vysvětlení, že není způsobena nájemci) – cílem je uzavření dohody ohledně společného postupu (majitel je do situace vtažen a stává se „parťákem“). Podpůrný tým dále motivuje nájemce ke komunikaci s příslušným KP Úřadu práce.

- Možnost **využití ručení, které v rámci ZPB** poskytují podpůrná opatření v bydlení podle § 4. Do maximální výše 2 nájmů v případě garantovaného bydlení a do výše 3 nájmů v případě podporovaného obecního bydlení.
- V momentě výpadku plateb na nájemném ve výši dvou nájmů, či při shledání jiného problému by měl poskytovatel asistence **svolat jednání při hrozbě ztráty bydlení** na příslušném KMB.
- Ze strany pracovníka asistence je možné navrhnout pokusit se **využít dávku mimořádné okamžité pomoci**. Dále je možné navrhnout **využití nabídky příslušné nadace**.
- Vzhledem k osvědčené praxi **oddělení podpory domácnosti a kontroly plnění povinností nájemníka** je nezbytné, aby tým asistence pracoval se zakázkou a informacemi, které mu sdělí podpořená domácnost. Není vhodné, aby pracovníci asistence domácnosti sdělovali, že dluží, a že jim hrozí nějaká konkrétní sankce. Oznamování faktu neuhrazení nákladů na bydlení je role majitele bytu, což vyplývá z uzavřené nájemní smlouvy, potažmo pracovníka poskytovatele bytového podpůrného opatření (zejména v případě podnájemních smluv). Podpořená domácnost musí mít v jednotlivých rolích celého procesu zcela jasno a pracovníci asistence mají vůči domácnosti zastávat podpůrnou, nikoliv kontrolní úlohu.
- V případě exekucí je nejdříve vhodné **podpořit domácnost v komunikaci s exekutorským úřadem**, který zmrazení příjmů provedl. Je vhodné se pokusit se s exekutorem domluvit na uvolnění finančních prostředků na hrazení nákladů na bydlení v rámci ustanovení o nezabavitelném minimu. Současně s tím je důležité motivovat podpořenou osobu ke komunikaci s majitelem bytu a nastalou situaci mu vysvětlit, vč. navržených řešení. Dále je vhodné **doporučit zřízení tzv. chráněného účtu**, kdy klient bude moci na účtu disponovat tzv. chráněným příjmem (dávky na bydlení, mzda apod.). Další, dlouhodobější, krok je **podpořit domácnost v řešení exekucí** – např. úvaha o insolvenční. Vzhledem k náročnosti řešení exekucí je vhodné podpořené osobě zprostředkovat spolupráci s vybranou dluhovou poradnou (viz kapitola 5 Podpora a pomoc při řešení zadlužení).

- Řešení situace s ne hospodárným užíváním bytu a s dluhovou situací domácnosti nabízí kapitoly 8 Hospodárné užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu a 5 Podpora a pomoc při řešení zadlužení.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Webinar [Protikrizové plánování](#)

Závěr

Hrazení nákladů na bydlení, zejména hrazení nájmu/podnájmu, je základní podmínkou pro udržení bydlení. Při vstupu do bydlení by měla být domácnost s touto povinností seznámena.

Cílem asistence je, aby podpořená domácnost společně s pracovníkem asistence efektivně předcházela neplacení nájmu. To v podstatě znamená zajištění dostatečných finančních prostředků. K mapování finanční situace domácnosti by mělo dojít neprodleně po rozhodnutí o zabydlení do konkrétního bytu, nejlépe již v rámci předasistence. Do uzavření nájemní smlouvy by mělo být jasno, z jakých zdrojů bude domácnost nájem hradit. Je vhodné začít pracovat s rozpočtem domácnosti, s jeho případnou stabilizací. Je vhodné podpořit nájemce v hledání zaměstnání či ve splnění podmínek pro přiznání DSSP (vyřízení nového OP, zařazení do evidence na Úřadu práce ČR).

Při uzavření nájemní smlouvy je vhodné nastavit komunikační strategii mezi zabydlovanou domácností, poskytovatelem asistence a majitelem bytu, případně poskytovatelem bytového podpůrného opatření. Cílem je nastavit si efektivní komunikaci pro případný výpadek v hrazení nákladů na bydlení. Je také důležité nastavit s majitelem bytu/poskytovatelem bydlení s ručením postup při sledování a evidenci plateb – majitel bytu by si měl vést přehled obdržených plateb a případných nedoplatků. Skutečnost ohledně nezaplaceného nájmu by měl majitel nejdříve oznámit nájemci, ten situaci následně řeší za podpory pracovníka asistence. Pracovník asistence

hledá spolu s domácností nejvhodnější nástroj pro řešení nastalé situace a následně ji podporuje v naplnění tohoto plánu. Na závěr je vhodné, aby nájemce poskytl majiteli bytu zpětnou vazbu ohledně způsobu řešení nastalé situace.

Podpora a pomoc při řešení zadlužení – obsah kapitoly

5	Podpora a pomoc při řešení zadlužení.....	98
5.1	Podpora a pomoc při sestavení přehledu dluhů.....	100
5.1.1	Zdroje informací o dluzích a způsoby jejich vymáhání.....	100
5.2	Zprostředkování kontaktu na poskytovatele služeb v oblasti řešení zadlužení 104	
5.2.1	Kdy zprostředkovat kontakt mezi podpořenou osobou a dluhovou poradnou 104	
5.2.2	Dostupnost a zajištění dalších služeb v oblasti dluhového poradenství	105
5.2.3	Motivace podpořené osoby k využití specializované pomoci.....	105
5.3	Podpora a pomoc při řešení dluhů s věřiteli.....	107
5.4	Podpora a pomoc při předcházení dalšího zadlužení.....	110
	Závěr.....	112

5 Podpora a pomoc při řešení zadlužení

Značná část osob v bytové nouzi je zatížena předlužením či exekucemi. Podle Mapy exekucí 2024²⁰ (IPŘP a PAQ Research) bylo na konci června 2024 v Česku v exekuci 606 000 lidí. Exekuce a jiné formy zadlužení jsou pro rodinný rozpočet velkou zátěží, proto je důležité, aby byla ze strany poskytovatele asistence jejich řešení věnována náležitá pozornost. Primární je zanalyzovat a posoudit celkovou situaci jedince či rodiny a společně hledat řešení, které vede ke stabilizaci nepříznivé situace a jejímu postupnému vyřešení.

Předlužení a zadluženost se stává součástí života mnoha lidí. Lidé se často dostávají do platební neschopnosti, a to nejen v situacích finanční tísně, ale i v případě, kdy má jednotlivec či rodina dlouhodobě nízký příjem. Je proto nutné včas řešit existující dluhové obtíže a zároveň předcházet dalšímu zadlužování.

Tíživá finanční břemena jsou pro domácnosti velkým zdrojem stresu a pro některé domácnosti může být jejich řešení vlastními silami nezvladatelné. Pracovník asistence je proto pro domácnost oporou, a to jak v orientaci ve vlastních dluzech a závazcích, tak při hledání konkrétních řešení. **V rámci práce s dluhovou problematikou je proto kladen důraz na prevenci zadlužení, sestavení přehledu aktuálních dluhů a motivaci domácnosti k aktivnímu řešení nepříznivé situace a zvládání finančních závazků.**

Při poskytování podpory v oblasti zadlužení je vhodné zapojit specializované odborné služby, např. dluhové poradny, sociální a právní poradny či občanské poradny. V případech komplexního zadlužení totiž problematika přesahuje standardní kompetence pracovníků asistence. Odborné poradny mohou účinněji pomoci s řešením aktuální situace podpořené osoby nebo domácnosti.

Dluhovou problematiku v rámci poskytované asistence upravuje **vyhláška o vymezení rozsahu činností asistence v bydlení**, která vymezuje činnosti podpory v bydlení při řešení zadlužení, které ohrožuje udržení bydlení ve vhodném bytě.

²⁰ [Podíl osob v exekuci po krajích \(Q2 2025\) / Mapa zadlužení](#)

§ 2

Podpora a pomoc při řešení zadlužení

Za účelem řešení zadlužení, které ohrožuje udržení bydlení ve vhodném bytě, se při poskytování asistence podporované osobě zajišťuje

- a) podpora a pomoc při sestavení přehledu dluhů,
- b) podpora a pomoc při řešení dluhů, pokud nebyla zajištěna odborná pomoc,
- c) zprostředkování kontaktu na poskytovatele služeb v oblasti řešení zadlužení,
- d) podpora a pomoc při řešení dluhů s věřiteli podle doporučení poskytovatele služeb v oblasti zadlužení a
- e) podpora a pomoc při předcházení dalšímu zadlužení.

Následující text se postupně věnuje jednotlivým oblastem vymezeným tímto paragrafem a rozpracovává jejich praktické uplatnění.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- [Metodika – Předluženost \(Agentura pro sociální začleňování\)](#)
- [Dluhová metodika – Charita Česká Třebová](#)
- [Dluhová metodika – Člověk v tísni](#)
- Webinář [Práce se zadluženým klientem napříč sociálními službami](#)

5.1 Podpora a pomoc při sestavení přehledu dluhů

Sestavení přehledu dluhů je klíčovým prvkem při řešení dluhové problematiky. Tento proces představuje systematický sběr informací o všech existujících dluzích, kterými je podpořená osoba zatížena. **Cílem je získat komplexní přehled o finanční situaci podpořené osoby, který pracovníkovi asistence umožní efektivnější plánování a případnou implementaci opatření k řešení vzniklé situace, pokud nějaké dluhy identifikuje.**

Průběh sestavení přehledu dluhů zahrnuje:

- individuální rozhovor s podpořenou osobou zaměřený na zjištění aktuálních finančních závazků (formálních i neformálních) a okolností jejich vzniku, např. mimo jiné se zeptat i na dluhy na výživném, či nájemném
- sledování historie plateb a splácení s cílem identifikovat rizikové finanční návyky, nastávající problémy či nevědomky vznikající dluhy,
- zaznamenání všech závazků do strukturovaného přehledu (věřitel, výše dluhu, splatnost, další relevantní údaje), který slouží jako podklad pro analýzu a plánování opatření,
- respektování citlivosti tématu a budování důvěry, aby byla podpořená osoba otevřená ke sdílení informací.

5.1.1 Zdroje informací o dluzích a způsoby jejich vymáhání

Pro efektivní práci s dluhovou situací je nezbytné znát, kde je možné jednotlivé dluhy a závazky dohledat. V praxi totiž bývá dluhová situace často nepřehledná a podpořená osoba si nemusí být vědoma všech svých závazků. Následující přehled registrů a evidencí proto slouží jako orientační pomůcka, která ukazuje, jaké instituce dluhy monitorují a jaké způsoby vymáhání se obvykle uplatňují.

Přehled registrů a evidencí souvisejících s dluhem

V České republice existuje pět hlavních registrů klientských informací a dvě veřejně přístupné evidence.

Přehled registrů a evidencí souvisejících s dluhem

Název	Provozovatel	Co obsahuje	Dostupnost / Cena
Insolvenční rejstřík (ISIR)	Ministerstvo spravedlnosti ČR	- údaje o dlužníkovi (jméno/název, adresa, IČO) - zahájení insolvenčního řízení - insolvenční správce - návrhy a rozhodnutí soudu (oddlužení, konkurz, reorganizace) - seznam přihlášených pohledávek - stav řízení (běží / ukončeno)	Online, zdarma: isir.justice.cz
Centrální evidence exekucí (CEE)	Exekutorská komora ČR	- všechny aktivní exekuce vedené soudními exekutory - neobsahuje: výkony rozhodnutí soudů, exekuce úřadů, finančních orgánů a zdravotních pojišťoven	Elektronicky: ceecr.cz - 60 Kč Tištěně na Czech POINT - 50 Kč/strana

Bankovní registr klientských informací (BRKI)	CRIF - Czech Credit Bureau (banky)	- informace o bankovních úvěrech, kontokorentech, hypotékách, kreditních kartách	Data se uchovávají po dobu splácení + 4 roky po splacení
Nebankovní registr klientských informací (NRKI)	CRIF - Czech Credit Bureau (leasingové a splátkové společnosti)	- nebankovní půjčky, leasingy, nákupy na splátky, krátkodobé půjčky (např. COFIDIS, Home Credit, Essox, Provident, Zonky)	Data se uchovávají po dobu splácení + 4 roky po splacení
Registr platebních informací (REPI)	CRIF - Czech Credit Bureau	- platební morálka v nefinančním sektoru - splátky zboží a služeb, faktury	Funguje od roku 2022
SOLUS	Sdružení právnických osob (mobilní operátoři, dodavatelé energií, vodárenství, poskytovatelé nebankovních půjček aj.)	- pouze negativní informace o klientech (neplacení závazků)	Přístup mají zapojené společnosti, klient si může vyžádat výpis

Přehled institucí, typů dluhů a způsobů vymáhání

Instituce	Typické dluhy	Způsoby vymáhání
Finanční úřad (FÚ)	- daně (DPH, daň z příjmu, daň z nemovitých věcí, spotřební daně, historicky daň z nabytí) - správní poplatky a odvody (např. rozpočtová kázeň) - pokuty a penále	- daňová exekuce (obstavení účtu, srážky ze mzdy, prodej majetku) - postoupení věci soudnímu exekutorovi - pohledávky jsou přednostní
ČSSZ (sociální pojištění)	- nezaplacené zálohy OSVČ - neodvedené pojistné zaměstnavatelem - přeplatky na dávkách - penále (0,05 % denně)	- výzvy k úhradě - daňová exekuce (srážky ze mzdy, obstavení účtu, prodej majetku) - spolupráce se soudními exekutory
Zdravotní pojišťovny (např. VZP)	- nezaplacené pojistné (OSVČ, OBZP, zaměstnavatelé) - penále (0,041 % denně, cca 15 % ročně) - přeplatky na dávkách nebo nákladech péče	- výzvy k úhradě, platební výměry - daňová exekuce (obstavení účtu, srážky ze mzdy, prodej majetku) - postoupení věci soudnímu exekutorovi
Obce a města	- nájemné a služby spojené s bydlením (teplo, voda, odpad, opravy, škody) - místní a správní poplatky (odpad, psi, pobyt/ubytování, zábor, vstupné) - pokuty za přestupky (doprava, rušení klidu, nepořádek)	- upomínky a výzvy k zaplacení - platební výměry (u poplatků) - daňová exekuce (obec je správce poplatků) - žaloby a následná exekuce

	- školné, stravné - další závazky (nájem, faktury za služby města)	
--	---	--

5.2 Zprostředkování kontaktu na poskytovatele služeb v oblasti řešení zadlužení

5.2.1 Kdy zprostředkovat kontakt mezi podpořenou osobou a dluhovou poradnou

Poté, co pracovník asistence společně s podpořenou osobou zmapoval dluhy a vytvořil jejich přehled, nastává fáze, kdy je možné přistoupit ke zvážení zajištění dalších služeb – nejčastěji dluhových poraden. V mnoha případech se totiž ukazuje, že dluhová situace podpořené osoby je natolik složitá a komplexní, že její řešení přesahuje běžné kompetence pracovníka asistence – například pokud se jedná o vícečetné exekuce, insolvenční či složité právní spory.

V takové chvíli je nezbytné zajistit propojení s dluhovou poradnou nebo jinou specializovanou službou, která disponuje odbornými znalostmi nejen v oblasti předlužení²¹ a oddlužení²², ale také oprávněním poskytovat právní a finanční poradenství. Rozhodnutí, kdy zprostředkovat kontakt mezi podpořenou osobou a dluhovou poradnou, nemusí být vždy jednoznačné. **Pracovník asistence musí situaci**

²¹ **Předlužení** znamená stav, kdy má klient dluhy, které již není schopen ze svých příjmů a majetku dlouhodobě splácet; závazky narůstají a ohrožují jeho finanční stabilitu i udržení bydlení.

²² **Oddlužení** (tzv. osobní bankrot) je způsob, jak se fyzická osoba může zákonně zbavit dluhů. Je určeno pro dlužníky s více než dvěma věřiteli a alespoň jedním dluhem více než 30 dní po splatnosti. Podmínkou je schopnost hradit minimální splátku (cca 2 300 Kč měsíčně, u manželů 3 500 Kč). Dluhy se splácí v předem daném režimu (splátkový kalendář nebo zpeněžení majetku), obvykle po dobu tří let. Poté může soud dlužníka zbavit zbytku dluhů. Je upraveno zákonem č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon (zejména § 389, § 398, § 412, § 414).

citlivě vyhodnotit s ohledem na závažnost dluhů, své vlastní kompetence i potřeby podpořené osoby. Klíčový je přehled o dostupných poradnách, jejich službách a možnostech podpory, aby předání proběhlo ve správný čas a s jasně definovaným očekáváním.

5.2.2 Dostupnost a zajištění dalších služeb v oblasti dluhového poradenství

Dostupnost dluhových služeb se v jednotlivých regionech výrazně liší. Zatímco ve větších městech bývá nabídka odborné pomoci širší, v menších obcích či venkovských lokalitách může být dostupnost výrazně omezená. V takových případech je nezbytné hledat alternativní formy podpory, například prostřednictvím celostátních organizací, které poskytují poradenství na dálku, nebo využít spolupráce s obcemi, jež pravidelně zprostředkovávají návštěvy odborníků přímo v místě bydliště jejich klientů.

Pracovník asistence by měl mít vždy skrze svého poskytovatele k dispozici **aktuální mapu služeb v regionu**, aby dokázal podpořenou osobu nasměrovat na nejvhodnější formu podpory. Součástí síťování na úrovni poskytovatele je také budování osobních kontaktů s konkrétními poradci a institucemi a schopnost s nimi rychle a efektivně komunikovat. Důležitá je rovněž **pravidelná aktualizace informací o dostupnosti služeb**, protože nabídka poradenství se může měnit – některé projekty zanikají, jiné naopak vznikají. Podrobněji je problematika zajištění dalších služeb popsána v kapitole 6 Zajištění sociálních a dalších služeb.

5.2.3 Motivace podpořené osoby k využití specializované pomoci

Součástí procesu navázání spolupráce podpořené osoby s dluhovou poradnou je i práce s jejich motivací. Pro mnohé je tento krok náročný – mohou cítit obavy, stud nebo

nedůvěru. Úlohou pracovníka asistence je proto **vysvětlit význam odborné podpory, normalizovat obavy a posílit přesvědčení, že situaci lze řešit.**

Motivace má i praktický rozměr: pracovník pomáhá podpořené osobě připravit se na první kontakt s poradnou, společně s ní formuluje očekávání a podporuje ji, aby doporučení poradny nejen přijala, ale také je dlouhodobě naplňovala.

K **udržení motivace** lze využít například:

- normalizaci obav – ukázat, že podobné situace řeší mnoho lidí,
- postupné kroky – nejprve zavolat, poté domluvit schůzku,
- posílení autonomie – zdůraznit, že rozhodnutí zůstává vždy na člověku samotném,
- práci s cíli – vytyčit malé, dosažitelné cíle, které přinášejí rychlý pocit úspěchu.

Tímto způsobem se zvyšuje pravděpodobnost, že spolupráce s poradnou bude pro podpořenou osobu přínosná a povede k reálným změnám v její finanční situaci.

Pokud pracovník asistence, který nemá vzdělání sociálního pracovníka, vyhodnotí, že je situace zadlužení konkrétní domácnosti velmi komplexní, může zvážit zapojení sociálního pracovníka do řešení této situace, neboť ten v rámci týmu asistence představuje odbornou garanci správného vedení případu. Sociální pracovník v asistenci má být přítomen zejména v klíčových fázích spolupráce s odbornou službou – při navázání kontaktu, plánování, vyhodnocování průběhu, stanovování dalšího postupu a při ukončování spolupráce.

Zároveň ale jeho role nespočívá pouze v řízení a koordinaci procesu – může být také důležitým podpůrným bodem pro podpořenou osobu. Poskytuje oporu pracovníkovi asistence při motivaci a porozumění podpořené osobě, což posiluje důvěru a pomáhá podpořené osobě zvládat i emočně náročné situace.

5.3 Podpora a pomoc při řešení dluhů s věřiteli

Věřitelem může být jak fyzická, tak právnická osoba, ať už veřejná instituce, nebo soukromý subjekt, vůči nimž má podpořená osoba dluh.

Orientace v jednotlivých krocích vývoje dluhu je pro pracovníka asistence zásadní, neboť umožňuje včas identifikovat rizika a zvolit adekvátní postup podpory podle fáze zadlužení.

Pokud podpořená osoba nesplní peněžitý závazek (např. neuhradí fakturu, půjčku či nájemné), postupuje věřitel zpravidla následovně:

1. Dobrovolná fáze (mimosoudní vymáhání)

- Věřitel obvykle zasílá **upomínky** – jejich počet a podoba není právně přesně stanovena, ale bývá 1–2.
- Posledním krokem je **předžalobní výzva**. Ta musí být dlužníkovi doručena minimálně **7 dní před podáním žaloby** k soudu²³.

2. Soudní řízení

- Věřitel podává **žalobu** k příslušnému soudu.
- Soud často vydá **platební rozkaz** – dlužník má lhůtu **15 dnů** na zaplacení nebo podání odporu.
- Pokud odpor podá, pokračuje běžné soudní řízení. Pokud ne, platební rozkaz se stává pravomocným a vykonatelným titulem.

3. Právní moc a vykonatelnost

- Jakmile rozhodnutí nabude právní moci, stává se tzv. **exekučním titulem**.

²³ občanský soudní řád, § 142a

- Věřitel má pak právo požádat o jeho výkon – buď prostřednictvím **soudního výkonu rozhodnutí**, nebo častěji přes **soudního exekutora**.

4. Exekuční řízení

- Věřitel podává **návrh na nařízení exekuce** vybranému exekutorovi.
- Exekutor vydá **usnesení o nařízení exekuce**, které se doručuje dlužníkovi.
- Dlužník má možnost dobrovolně zaplatit, jinak následují nucené způsoby vymáhání (srážky ze mzdy, obstarání účtu, mobiliární exekuce, dražba nemovitostí apod.).

Exekuce je proces, při kterém exekutor vymáhá dluhy na základě rozhodnutí soudu. **Pro pracovníky asistence a podpořené domácnosti je důležité znát základní pravidla a omezení, která se k exekuci vážou.** Aktuální a podrobné informace lze nalézt na webových stránkách veřejného ochránce práv (ombudsmana), kde jsou shrnuty přehledně a srozumitelně.²⁴

Exekutoři při výkonu svého povolání musí respektovat zákonem stanovené oprávnění a povinnosti. Tyto limity chrání práva dlužníků a brání nadměrným zásahům do jejich majetkových práv. Mezi základní pravidla patří zejména:

- exekutoři nemohou zabavit věci nezbytné pro každodenní život²⁵ ani předměty nutné pro výkon povolání,
- dále nemohou postihnout věci, které osoba nezbytně potřebuje k uspokojování hmotných potřeb svých a své rodiny nebo je potřebuje k výkonu zaměstnání a i jiné věci, jejichž prodej by byl nemorální.²⁶

²⁴ „Letáky ombudsmana najdete na www.ochrance.cz v části Nevím si rady se svou životní situací.“

²⁵ Tyto věci mohou zahrnovat běžné oblečení a obuv, základní nábytek, vybavení kuchyně a kuchyňské náčiní, ložní prádlo, hygienické potřeby, předměty klíčové pro výkon zaměstnání, pračku, lednici, vytápěcí těleso, palivo, a podobně pokud hodnota takové věci zjevně nepřesahuje cenu obvyklého vybavení domácnosti.

²⁶ Jedná se například o snubní prsten, fotografie a obrazové a zvukové záznamy týkající se povinného nebo členů jeho rodiny a nosiče dat těchto záznamů, pokud nelze takové záznamy přenést na jiný nosič dat, písemnosti osobní povahy a jiné předměty podobné povahy. Chráněné jsou též studijní a školní potřeby, dětské hračky i domácí mazlíčci. Exekuci nepodléhají léky, zdravotní pomůcky. Exekutor nesmí zabavit ani náboženskou literaturu.

- nesmí postihnout finanční hotovost do výše dvojnásobku životního minima, která slouží na základní životní potřeby,
- musí jednat v souladu s právními a etickými normami – zakázané jsou praktiky, které by vedly k ponižování nebo neadekvátnímu zacházení s dlužníkem.

Je dobré vědět, že **zahájení exekuce začíná rozhodnutím o nařízení exekuce**. Jak bude exekuce provedena, se dlužník dozví v tzv. exekučním příkazu. **Exekutor může vstoupit do jakýchkoliv prostor, kde má za to, že se nachází majetek dlužníka – typicky do jeho bytu**, domu, sklepních nebo půdních prostor, garáže, kanceláře či jiných nemovitostí, které užívá. Může tak učinit i bez přítomnosti dlužníka a může omezit užívatelská práva osob, které s dluhem nemají nic společného. Do exekuce přitom mohou být zahrnuty často i bezcenné věci, mnohdy i jiných osob než dlužníka, pro které tyto osoby mohou pocítit újmu.

Exekutor vychází z předpokladu, že věci nacházející se v bytě dlužníka jsou jeho majetkem. Proto může zabavit i věci, které ve skutečnosti patří jiným osobám (např. partnerovi, rodičům či spolubydlícím). Aby k tomu nedošlo, je nutné v exekučním řízení prokázat vlastnictví jiné osoby – obvykle prostřednictvím faktury, kupní smlouvy nebo daňového dokladu. Prokazování bývá složité, ale pokud je vlastnictví doloženo, exekutor věc zabavit nesmí.

Při doručení nařízení o exekuci je vhodné zajistit podpořené osobě informační podporu pracovníka odborné poradny nebo dluhové poradny. V uplynulých letech došlo k mnoha legislativním úpravám, které jsou specifické a odborní poradci mohou účinně pomoci v orientaci klienta v jeho aktuálních právech a pravidlech, kterými se exekuce řídí. Například jakou exekuci lze zastavit pro nemajetnost, kdy lze exekuci zrušit, nebo to, že při exekuci zahájené od 1. ledna 2022 exekutor může zabavit jen věci, „jejichž počet nebo hodnota neodpovídá obvyklým majetkovým poměrům“. To se však použije jen v určitých případech. Je důležité vyhledat skutečného odborníka, aby se domácnosti dostalo adekvátní podpory a předešlo se odvratitelným újmám.

Při práci s podpořenou osobou je důležité rozumět dalším základním pojmům, jako je insolvence²⁷, zastavení exekuce pro nemajetnost²⁸, exekuce, nezabavitelná částka²⁹ či chráněný účet³⁰, které jsou dále vysvětleny v poznámce pod čarou.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- webinář [Exekuce a chudoba](#)

5.4 Podpora a pomoc při předcházení dalšího zadlužení

Včasná a odborně vedená intervence může zabránit eskalaci dluhové situace, posílit naději na zlepšení finanční stability a přispět k prevenci dalšího zadlužení. Práce pracovníka asistence však nekončí vyřešením existujících dluhů – její podstatnou součástí je také systematická prevence jejich opětovného vzniku.

Preventivní přístup zahrnuje především podporu při plánování rozpočtu, zajištění dostatečných příjmů, rozvoj finanční gramotnosti, vedení k uvědomělému hospodaření a k rozlišování mezi nezbytnými a zbytnými výdaji.

²⁷ Do **insolvence** se dostane klient, který je v dluhové pasti a nezvládá splácet své závazky. Dluhy jsou po splatnosti a klient nemá dostatek příjmů na jejich úhradu. Tento stav se označuje jako úpadek. V takovém případě může podat návrh na insolvenční řízení – tedy soudní proces, který slouží k řešení dluhové situace. Cílem je umožnit dlužníkovi oddlužení (splácí podle svých možností a část dluhů mu může být odpuštěna), nebo jiný způsob vypořádání dluhů podle zákona.

²⁸ V praxi nastávají situace, kdy dlužník nedisponuje žádným postžitelným majetkem ani příjmem. Pokud zároveň nelze očekávat zlepšení jeho majetkové situace, je možné požádat o **zastavení exekuce pro nemajetnost**. Exekutor musí prokázat, že vyčerpal všechny dostupné možnosti ke zjištění majetku. Návrh na zastavení exekuce je třeba připravit pečlivě, s ohledem na skutečný stav majetku a možné riziko záměny za majetek jiných osob ve společné domácnosti. Zastavení exekuce nemá vliv na samotnou existenci dluhu – pohledávka trvá a dlužník zůstává evidován v registru exekucí.

²⁹ **Nezabavitelná částka** je ta část příjmu (např. mzdy nebo důchodu), kterou **exekutor nesmí zabavit**. Musí zůstat dlužníkovi, aby měl z čeho žít a platit základní výdaje.

³⁰ **Chráněný účet** je speciální bankovní účet, který si může zřídit člověk, jehož běžný účet byl zablokován kvůli exekuci. Slouží k tomu, aby měl dlužník přístup alespoň k části svých peněz – tzv. nezabavitelné části mzdy, důchodu nebo jiného chráněného příjmu. Exekutor s těmito penězi nemůže disponovat

Důležité je také správné nastavení záloh, podpora při vyřizování dávek a aktivní hledání možných úspor. Podrobněji se této oblasti věnuje kapitola 4 Hrazení nákladů na bydlení.

Součástí prevence zadlužení je také včasná komunikace s úřady a věřiteli. Klíčovým krokem proto je poučení podpořené osoby o **nutnosti pravidelné kontroly pošty a datových schránek**.

Kontrola pošty a datové schránky

Základním krokem v prevenci problémů je pravidelné vyzvedávání a kontrola pošty – a to jak běžné listovní, tak i elektronické prostřednictvím datové schránky.

Každý občan (nebo jeho zákonný zástupce) má povinnost mít evidováno místo doručování pošty a ve vlastním zájmu musí zásilky pravidelně přebírat. Zásilky často obsahují důležité výzvy a termíny, jejichž nesplnění může vést k nenapravitelným následkům, včetně pokut, sankcí či ztráty možnosti obrany.

Fikce doručení – listovní zásilky

- Pokud si adresát zásilku nevyzvedne, uplatní se tzv. fikce doručení. To znamená, že po 10 dnech od uložení se zásilka automaticky považuje za doručenou a je vhozena do schránky na adrese trvalého bydliště (případně doručovací adrese).

Fikce doručení – datová schránka

- Dokument je považován za doručený okamžikem, kdy se oprávněná osoba do datové schránky přihlásí.
- Pokud se nikdo nepřihlásí, nastává fikce doručení – a to 10. den po dodání dokumentu do datové schránky.

Závěr

Úloha pracovníků asistence v oblasti podpory při řešení zadlužení spočívá v tom, že:

- podporují podpořenou osobu v aktivní účasti na řešení její situace,
- pomáhají se sestavením přehledu dluhů,
- mapují její potřeby a rizika,
- plánují kroky ke zlepšení finanční situace v rámci procesu podpory.

Současně by se měl pracovník asistence orientovat v základních informacích o dluzích, aby dokázal podpořené osobě poskytnout srozumitelnou podporu. Patří sem zejména:

- znalost hlavních věřitelů a institucí (např. finanční úřad, ČSSZ, zdravotní pojišťovny, obce a města),
- povědomí o základních pojmech (např. exekuce, insolvence, splátkový kalendář),
- orientace v registrech a evidencích souvisejících s dluhy,
- přehled o základních způsobech vymáhání (např. daňová exekuce, soudní exekuce),
- znalost možností splácení prostřednictvím splátkových kalendářů.

Proto doporučujeme, aby se pracovníci asistence v těchto oblastech práce s dluhy pravidelně vzdělávali.

Je důležité mít na paměti, že pracovníci asistence mohou podpořené osobě poskytnout základní podporu a motivaci. U složitějších dluhových situací je však nezbytné podpořenou osobu včas předat do specializované dluhové poradny, která jako jediná nabízí odborné právní a finanční poradenství přesahující rámec běžné podpory.

Pracovník asistence v případech spolupráce s dluhovou poradnou vystupuje jako případový koordinátor a podpora domácnosti – zejména v klíčových fázích spolupráce: při navazování kontaktu, plánování, vyhodnocování i ukončování procesu.

Pro účinné řešení zadlužení je zásadní úzká součinnost mezi podpořenou osobou, dluhovou poradnou a pracovníkem asistence. Jen tak lze zajistit, aby řešení zadlužení bylo účinné, vedlo k dlouhodobé stabilizaci a posilovalo finanční soběstačnost domácnosti.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- webinář [Práce se zadluženým klientem napříč sociálními službami](#)

Zajištění sociálních a dalších služeb – obsah kapitoly

6	Zajištění sociálních a dalších služeb	115
6.1	Síťování služeb (systémová úroveň)	117
6.1.1	Proces síťování služeb (jak se může postupovat).....	119
6.2	Zajišťování služeb (úroveň individuální spolupráce)	121
6.2.1	Proces zajišťování služeb (jak se může postupovat):.....	122
6.2.2	Sdílení informací na základě informovaného souhlasu.....	124
6.2.3	Když služby nejsou dostupné.....	125
	Závěr.....	125

6 Zajištění sociálních a dalších služeb

Podpora a pomoc při zajištění sociálních služeb a dalších běžně dostupných služeb představuje důležitou součást asistence v bydlení. Jejím smyslem je zajistit, aby podporovaná osoba a její domácnost měly přístup k potřebné pomoci a zároveň aby mezi jednotlivými službami fungovala provázaná a srozumitelná spolupráce.

Cílem je, aby pracovník asistence v rámci spolupráce s domácností **rozpoznal, zda daná domácnost potřebuje pro udržení bydlení zajistit spolupráci s další službou a toto téma vnášel do spolupráce**. Důležité je, aby se podporovaná osoba v případě potřeby včas dostala k adekvátní pomoci, **sama s navázáním spolupráce souhlasila**, či ji proaktivně navrhovala, rozuměla postupu při navázání spolupráce s konkrétní službou a postupně posilovala vlastní kompetence, zatímco pracovníci asistence a zapojené organizace společně vytvářejí funkční síť podpory, která pomáhá domácnostem si vhodné bydlení udržet a stabilizovat celkovou životní situaci.

Kapitola vychází z **Vyhlášky o vymezení rozsahu činností asistence v bydlení** (dále jen „vyhláška“).

§ 3

Podpora a pomoc při zajištění sociálních služeb a dalších služeb

Za účelem zajištění sociálních služeb podle zákona o sociálních službách a dalších služeb potřebných k udržení bydlení ve vhodném bytě se při poskytování asistence podporované osobě zajišťuje

- a) podpora a pomoc při vyhledávání a zprostředkování sociálních a zdravotních služeb,
- b) podpora a pomoc při komunikaci s dodavateli energií,
- c) podpora a pomoc při jednání a komunikaci se správními orgány a

d) podpora a pomoc při vyhledávání dalších služeb podporujících sociální začlenění podporované osoby.

Tato kapitola metodiky ukazuje, jak je možné tyto oblasti podpory prakticky naplňovat:

- Budováním sítě (síťování služeb): vytváření a udržování funkční sítě spolupracujících služeb.
- Zprostředkováním služby: přímá podpora podpořené osobě při zajištění potřebné služby.
- Udržením motivace: průběžná podpora podporované osoby ke spolupráci se zapojenými službami.
- Koordinací postupů: nastavování postupů při spolupráci mezi jednotlivými službami.
- Kontinuitou podpory: zajištění návaznosti podpory podporované osoby i po ukončení asistence.

Pro praktické naplňování podpory a pomoci při zajištění sociálních služeb a dalších služeb je nejprve vhodné ověřit, zda a případně kdo v organizaci zodpovídá za síťování služeb a koordinaci sítě. Může se jednat o pracovní pozici, která je určena primárně pro tyto aktivity (např. case manager, garant sítě), nebo může být součástí jiné pracovní náplně. Zákon o podpoře bydlení (dále jen zákon) výslovně tuto pracovní pozici nedefinuje a v praxi tedy může být nazývána různě; pro zjednodušení tato metodika dále pracuje s označením „garant sítě“. Garant sítě systematicky mapuje, propojuje a aktualizuje síť spolupracujících služeb a zajišťuje předávání informací pracovníkům asistence, kteří se na něj aktivně napojují a síť služeb v přímé práci využívají. Pokud organizace tuto pozici nemá, je vhodné, aby si nastavila vlastní postup síťování služeb a určila odpovědnou osobu. Na takto vytvořený systémový základ poté navazuje práce se specifickými potřebami podporované osoby.

Asistence v bydlení je poskytována jako časově ohraničená podpora, zpravidla plánovaná na dobu jednoho roku, s možností prodloužení maximálně na dobu dvou let. **Plný rozsah činností pracovníků asistence jasně vymezuje vyhláška; tyto činnosti v rámci podpory domácnosti provádí poskytovatel asistence, a naopak jiné služby nevykonávají úkony, které vyhláška svěřuje asistenci v bydlení.** V praxi to znamená nutnost toho, aby se ostatní služby seznámily s vymezením asistence a věděly, které činnosti vyhláška výslovně vymezuje jako asistenci. Potřebné činnosti, jež vyhláška neřadí k činnostem asistence, mohou zajišťovat dle své odbornosti návazné služby. Tím se předchází duplicitám a vylučuje dvojí financování totožných úkonů z veřejných prostředků. Zároveň to vyžaduje účinnou koordinaci poskytované pomoci mezi službami.

S ohledem na časové vymezení činností asistence a vzhledem ke komplexnosti a složitosti životních potřeb podporovaných osob se předpokládá, že tento časový horizont u některých podporovaných osob nemusí stačit k jejich stabilizaci a plnému osamostatnění. Je proto žádoucí na tuto skutečnost myslet a vědomě plánovat návaznost dalších služeb, aby podporovaná osoba věděla, na koho a jak se obracet po ukončení asistence, aby se udržela ve vhodném bydlení.

Následující text proto postupně vysvětluje dvě provázané oblasti:

- **Síťování služeb** jako systémový základ (mapování služeb, budování vztahů mezi službami, dohody o postupech).
- **Zajišťování služeb v individuální práci** dle § 3 vyhlášky, konkrétní propojení podporované osoby se službou/službami podle potřeb podpořené domácnosti.

Síťování služeb a přímé zajištění podpory jsou dvě strany jedné mince: první vytváří funkční zázemí spolupráce (seznam služeb, kontaktní osoby, domluvené postupy mezi službami), druhá tuto síť prakticky využívá pro konkrétní domácnosti.

6.1 Síťování služeb (systémová úroveň)

Při síťování jde o systematické **mapování služeb**, navazování a průběžné udržování **spolupráce se službami** a o **dohodnutí způsobů vzájemné komunikace a postupů**.

Výstupem je vytvořený „seznam organizací“, z něhož pracovníci asistence v práci s podpořenou domácností čerpají a na jehož kontaktní osoby u dalších služeb se mohou obracet.

Cílem je, aby měl každý pracovník ve své práci k dispozici jasný, sdílený a pravidelně doplňovaný přehled místních služeb. Díky tomu ví, na koho a v jakých případech se obrátit – od např. psychologů, lékařů, pečovatelských služeb po dluhové poradny či volnočasové aktivity pro děti – a zároveň má po ruce aktuální informace o přijímání nových klientů, podmínkách spolupráce i postupu objednání.

V praxi se stává, že spolupráce s ostatními službami stojí na osobních vazbách a neformálních dohodách. Proto se osvědčuje, aby garant sítě v rámci síťování vedl písemně domluvené postupy a výstupy z jednání v jednotné a sdílené podobě. Tím se zvyšuje přenositelnost a kontinuita dohod a snižuje se riziko výpadků při personálních změnách.

Na tuto práci navazuje průběžná údržba sítě: udržování kontaktů a pravidelná revize dojednaných postupů. Nástroji pro udržování kontaktů napříč organizacemi mohou být pravidelná setkávání pracovních skupin, kulaté stoly, platformy spolupráce a konference. Tato setkání jsou tematicky zaměřená a účastní se jich relevantní aktéři napříč dotčenými oblastmi tak, aby byly pokryty potřeby podporovaných domácností.

Každé setkání má jasný cíl a konkrétní výstup: závěry a postupy je vhodné zapisovat (včetně odpovědností, termínů) a seznam organizací průběžně aktualizovat. Výsledkem je funkční a udržovaná síť kontaktů s aktuálními, pravidelně revidovanými dohodami.

Je však nutné počítat s tím, že síťování služeb je časově náročná agenda. Při kumulaci rolí bez vymezené kapacity hrozí, že síťování služeb nebude dlouhodobě udržitelné ani kvalitní.

Role a odpovědnosti

- Vedoucí služby: schvaluje standardy, zajišťuje zastupitelnost garanta, určí garanta sítě.

- Garant sítě: má zmapované potřeby cílových skupin, které zabydlují, vede mapování, navazuje spolupráci se službami, vede si seznam nebo mapu, sjednává postupy, svolává setkání zapojených služeb.
- Pracovník asistence: při individuální práci s podpořenou domácností využívá seznam služeb, navrhuje jeho aktualizaci.

6.1.1 Proces síťování služeb (jak se může postupovat)

Následující text má povahu doporučení; právní předpisy v této oblasti nestanovují žádné závazné postupy.

1. Identifikace potřeb podpořených osob

Na začátku procesu síťování je vhodné se pokusit o identifikaci potřeb podpořených osob. Je vhodné si ujasnit, **jaké potřeby spojené s udržení bydlení ve vhodném bytě cílová skupina nejčastěji řeší** a jaký typ podpory v rámci udržení bydlení nejvíce potřebuje. Na základě těchto zjištění určí priority a stanoví, jaký typ služeb a podpory má být v síti zahrnut.

2. Mapování služeb

Ve fázi mapování je důležité **zjistit, jaké služby a organizace se nacházejí na daném území**. Garant sítě si může vytvořit seznam služeb napříč oblastmi: např. sociální, zdravotní, vzdělávací, zaměstnanost, bydlení, právní a dluhové, rodinné, duševní zdraví, adiktologie, komunitní centra. U každého je vhodné stručně popsat zaměření služby a typické situace, kdy je vhodné službu kontaktovat.

Poskytovatel asistence se může obrátit na Kontaktní místo pro bydlení (KMB) s žádostí o aktuální přehled dostupných podpor a služeb. KMB tyto informace v rámci své koordinační role průběžně shromažďuje a může je poskytovateli předat. V případě potřeby může KMB nabídnout, aby poskytovatel asistence společně s

podporovanou domácností KMB navštívili a během společné konzultace hledali vhodné možnosti další podpory a zajištění dalších odpovídajících služeb.

3. Kontaktování služeb

V návaznosti na mapování služeb garant sítě ověřuje reálnou dostupnost poskytovatelů a nastavuje funkční komunikační kanály. Je dobré, aby zjistil **zejména kapacitu a podmínky vstupu do služby** (čekací doby, požadované dokumenty, poplatky), zajistí alespoň dva kontakty na pracovníky, na které je možné se pravidelně obracet (primární a zástup) a vyjasní si s nimi preferované způsoby a četnost komunikace (telefon, e-mail, osobní jednání; pravidelné intervaly nebo ad hoc dle potřeby).

4. Dohoda postupů a rámec sdílení

Aby bylo zprostředkování podporované osoby na konkrétní službu plynulé je dobré, aby garant sítě vyjasnil, jak bude probíhat konkrétní zajišťování spolupráce mezi podpořenou osobou a danou službou. Lze např. také zvážit dohodu ohledně maximálního limitu pro zaslání odpovědi a způsobu ověřování dostupnosti služby, kdo se účastní prvního jednání, zda je vhodný doprovod podpořené osoby při zajištění služby a co má podpořená osoba s sebou na schůzku přinést ad. Zároveň si nastaví, jaký minimální rozsah informací bude o podpořené osobě předávat, viz. podkapitola níže „Sdílení informací na základě informovaného souhlasu“.

5. Průběžná údržba sítě

Je vhodné, aby garant sítě zajistil, aby **informace o síti služeb byly srozumitelné, dostupné a aktuální pro všechny relevantní pracovníky**. Lze doporučit nastavení pravidelné, např. kvartální revize kontaktů, kapacit a dohodnutých postupů; významné změny je vhodné komunikovat průběžně. Na interních poradách dbát na podporu sdílení poznatků z praxe (co funguje, co je naopak nefunkční) a převádět do aktualizací v síti služeb i do platforem (pracovní skupiny, kulaté stoly).

6.2 Zajišťování služeb (úroveň individuální spolupráce)

Podpora a pomoc při zajištění sociálních služeb a dalších běžně dostupných služeb představuje přímou podporu podporované osoby/domácnosti při navázání a využití konkrétní služby. Cílem je, aby se podporovaná osoba **včas dostala k adekvátní pomoci**, rozuměla postupu a postupně **posilovala vlastní kompetence**.

Při volbě, zda je zajištění služby pro danou domácnost a při případné volbě konkrétní služby se vychází z individuálního rozhovoru a mapování potřeb podpořené osoby³¹, **řídí se tedy v první řadě volbou samotné podpořené osoby**.

Jak již bylo uvedeno v úvodu, vždy je třeba dbát na to, že zprostředkovávání návazné služby je žádoucí v okamžiku, kdy potřeby podporované osoby či domácnosti již nespádají do rámce činností stanovených zákonem pro asistenci.

Příkladem tedy může být, že pracovník asistence zjišťuje, zda podpořená osoba např. nemá dluhy (na nájemném, výživném, zdravotním pojištění, energiích), zda potřebuje zdravotní péči, právní pomoc nebo podporu při zaměstnávání ad.

Kdy zajistit sociální a jiné služby:

- Tematický přesah nad rámec asistence (pracovník asistence vykonává pouze činnosti uvedené ve vyhlášce).
- Odborný přesah nad rámec asistence (např. adiktologie, psychiatrie, zdravotní péče, právní a dluhové poradenství).
- Potřeba rychlé návazné pomoci (např. psychoterapeutická/krizová podpora).

³¹ Více informací o individuálním plánování se věnuje kapitola Asistenční plán

- Potřeba kontinuity pomoci a podpory po ukončení asistence (navázání na službu, která bude po ukončení poskytování asistence s domácností spolupracovat na zakázkách spojených s udržení standardního bydlení).

Principy podpory při zajišťování služeb

- Dobrovolnost – podpořená osoba sama rozhoduje, zda službu využije.
- Individuální přístup – podpora je šitá na míru situaci domácnosti.
- Budování důvěry – pracovník asistence vysvětluje, proč navrhuje konkrétní službu.
- Kontinuita podpory – pracovník sleduje, jak spolupráce probíhá, udržuje motivaci ve spolupráci s danou službou.

6.2.1 Proces zajišťování služeb (jak se může postupovat):

1. Zjištění potřeb a cílů podporované osoby

Na začátku pracovník s podporovanou osobou srozumitelně zmapuje aktuální životní situaci a vyjasní, co je důležité pro udržení bydlení a stabilizace životní situace nad rámec činností asistence – tedy kde je vhodné zprostředkovat jinou službu. **Společně, s respektem k potřebám i tempu podpořené osoby, vymezí oblasti potřebné podpory a pomoci.** Pracovník bere v potaz hlavní potřeby a priority domácnosti, rizika ztráty bydlení (např. dluhy, nestabilní příjem, zdravotní limity, péče o děti, probíhající domácí násilí). Zaměřuje se i na zdroje a silné stránky (např. podpůrné osoby, návyky, motivace) a na bariéry a možnosti jejich překonání (čas, finance, doprava, zdraví).

2. Volba vhodné služby

Volba služby vychází z aktuálních potřeb a cílů podporované osoby/domácnosti. Pracovník nejprve srozumitelně představí dostupné možnosti (včetně výhod a limitů) a společně s podporovanou osobou ověří, zda splňuje podmínky přijetí – zejména věk,

kapacitu, poplatky, docházku. Zároveň zohlední preference a bariéry (časové, finanční, dopravní, zdravotní) a navrhne realistické varianty.

Finální rozhodnutí o výběru služby náleží podporované osobě. Pokud zvolená služba není aktuálně dostupná, dohodne s osobou dočasné řešení a alternativy (viz. podkapitola „Když služby nejsou dostupné“).

3. Příprava kontaktování služby

Před samotným oslovením vybrané služby pracovník s podporovanou osobou připraví společný postup. Mohou si společně nejprve ujasnit účel kontaktu a očekávaný výsledek (na co se ptát, o co žádat), v případě potřeby krátce nacvičit telefonát či úvod schůzky (představení, klíčové věty, možné otázky a odpovědi). Je dobré myslet i na potřebné dokumenty („co vzít s sebou“).

Formu podpory volí podle schopností a aktuálního stavu podporované osoby, s důrazem na posilování samostatnosti:

- Základní podpora: pracovník předá ověřené informace a kontakty; kontakt zajišťuje osoba sama.
- Aktivní podpora: pracovník je u společného telefonátu/e-mailu, pomůže formulovat žádost a domluvit termín.
- Doprovod: pracovník se osobně účastní jednání (např. první schůzky), pomáhá s orientací a shrnuje hlavní body z jednání.

4. Zajištění služby

Zprostředkování probíhá podle zvolené varianty podpory (základní/aktivní/doprovod). V začátcích spolupráce může pracovník asistence podporované osobě shrnout výsledek (co je domluveno, do kdy a s kým), ověřit srozumitelnost dohod. Postupně je vhodné míru pomoci a podpory snižovat a posilovat samostatnost podporované osoby.

5. Udržení kontinuity

Pracovník ověří, zda jednání proběhlo, zda jsou podmínky pro podpořenou osobu srozumitelné a přínosné, a podle potřeby pomůže při řešení případných překážek. Udržuje motivaci podporované osoby do služby docházet a průběžně sleduje, zda postup se zapojenými službami funguje pro udržení bydlení.

Výstupem podpory a pomoci při zajištění služeb je, že podporovaná osoba využívá navazující službu, která doplňuje činnost pracovníka asistence a přispívá k dlouhodobému udržení bydlení a stabilizaci její situace.

6.2.2 Sdílení informací na základě informovaného souhlasu

Aby byla spolupráce mezi poskytovatelem asistence, sociálními službami a dalšími institucemi účinná, je vhodné nastavit **sdílení informací se souhlasem podporované osoby**.

Vzhledem k tomu, že poskytování asistence není registrovaná sociální služba, sdílení informací s jinými službami probíhá na základě informovaného souhlasu podporované osoby. Sdílí se pouze nezbytné údaje potřebné k dohodnutému účelu a každé předání je vhodné evidovat (kdo-komu-kdy-v jakém rozsahu-na jakém právním základě). V naléhavých situacích lze postupovat bez souhlasu v rozsahu nutném k ochraně životně důležitých zájmů¹.

V praxi se osvědčuje, když se poskytovatel asistence a navazující služby předem dohodnou na konkrétním mechanismu sdílení (např. určení kontaktních osob, formát

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Záznam z workshopu [GDPR v práci s daty o klientovi](#)
- Webinar [Trojdohoda mezi klientem, službou a majitelem bytu](#)

předávání), a to vždy s platným souhlasem podporované osoby. Je žádoucí uvést, které informace budou sdíleny se službami (např. pro účely sociálních dávek, zaměstnanosti či bydlení), aby se sdílela jen klíčová fakta potřebná pro navazující kroky.

6.2.3 Když služby nejsou dostupné

V praxi se může stát, že potřebné služby nejsou místně dostupné nebo nemají volnou kapacitu. Po zmapování dané lokality, kde asistence v bydlení působí, je následně vhodné **vytipovat služby, které chybí a iniciovat jejich zřízení, a to především ve spolupráci s příslušným KMB, nebo vyjednáváním v rámci komunitního plánování na úrovni obce či kraje.**

Díky každodennímu kontaktu se zabydlenými domácnostmi mají poskytovatelé asistence jedinečnou pozici pro sběr aktuálních poznatků o potřebách lidí v bytové nouzi. Tyto poznatky mohou průběžně vracet do systému – sdílet je s ostatními službami, obcí i krajem, podílet se na komunitním plánování a pomáhat tak cílit kapacity tam, kde nejvíce chybí. Osvědčuje se proto vytvářet prostor pro setkávání a sdílení napříč aktéry (např. obce, sociální služby, zdravotnictví, školství, OSPOD, bytový odbor, NNO), který umožní pravidelně předávat informace a společně reagovat na aktuální potřeby.

Další možností, jak překonat omezenou dostupnost služeb, je **využití moderních technologií a online platform.** Spolupráce se službami mimo daný region může probíhat prostřednictvím telefonických nebo video konzultací, emailu či SMS, což často umožňují odborné poradny (registrované sociální služby). Pracovníci asistence by měli být schopni vyhodnotit, zda lze tímto způsobem zajistit adekvátní podporu, a podporovaným osobám ji pomoci zprostředkovat.

Závěr

Zajištění sociálních a dalších běžně dostupných služeb je nedílnou součástí práce asistence v bydlení a opírá se o propojení systémového síťování služeb s individuální

podporou domácností. Funkční síť spolupracujících organizací umožňuje pracovníkům asistence využívat jasné a pravidelně aktualizované informace o místních službách a účinně je zapojovat do práce s podporovanými osobami. Nezbytnou součástí je také srozumitelné nastavení sdílení informací mezi zapojenými službami a koordinace jednotlivých kroků tak, aby se předcházelo duplicitám a zajišťovala návaznost poskytované pomoci.

Při práci s domácnostmi je klíčové rozpoznání jejich potřeb, společná volba vhodných služeb a průběžné udržování motivace ke spolupráci. Podpora domácnosti vychází z principu dobrovolnosti, individuálního přístupu a posilování kompetencí podporované osoby.

Podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociálních vazeb – obsah kapitoly

7	Podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociálních vazeb.....	58
7.1	Sousedské vztahy a spory	129
7.1.1	Role asistence a poskytovatele bytového opatření při řešení sousedských sporů	130
7.1.2	Udržování dobrých sousedských vztahů jako prevence sporů.....	132
7.1.3	Řešení sousedských stížností.....	143
7.2	Zapojení do místního společenství a navázání dalších sociálních vazeb jako prevence osamělosti	147
7.2.1	Obnovení a udržování funkčních rodinných vztahů.....	147
7.2.2	Prevence osamělosti.....	148
	Závěr.....	153

7 Podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociálních vazeb

Navázání a udržení sociálních vazeb má zásadní vliv na to, jak lidé zvládají přechod do samostatného bydlení a jak se jim následně daří si bydlení udržet. Sociální vazby přinášejí nejen pocit sounáležitosti, ale také praktickou oporu v každodenním životě. Pro lidi, kteří za sebou mají zkušenost s nějakou formou bytové nouze však může být obnova nebo budování vztahů složitě.

V rámci asistence v bydlení se práce se sociálními vztahy zaměřuje na několik klíčových oblastí, které přesně definuje **Vyhláška o vymezení rozsahu činností asistence v bydlení**.

§ 4

Podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociálních vazeb

Za účelem vytvoření, navázání nebo udržení sociálních vazeb potřebných k udržení bydlení ve vhodném bytě, včetně dosahování a udržování dobrých sousedských vztahů a řešení případných sousedských sporů, se při poskytování asistence podporované osobě zajišťuje

- a) podpora a pomoc při předcházení nežádoucímu přistěhování dalších osob a při zvládání návštěv,
- b) podpora a pomoc při obnovení a udržování funkčních rodinných vztahů a
- c) podpora a pomoc při navazování a udržování sociálních vazeb a zapojení do místního společenství za účelem integrace a předcházení osamělosti.

Pro účely této kapitoly jsou jednotlivé činnosti z § 4 rozděleny do dvou základních tematických oblastí:

- podpora dobrých sousedských vztahů včetně předcházení a řešení konfliktů v domě a

- zapojení do místního společenství a navázání dalších sociálních vazeb jako prevence osamělosti.

Tato kapitola vymezuje, jaké kompetence v daných dvou tematických oblastech pracovník asistence zastává a s jakými dalšími subjekty v rámci jejich řešení spolupracuje. Pro samotnou práci pracovníka asistence nabízí řadu praktických tipů jak v oblasti prevence a řešení sousedských sporů, tak i v práci s osamělostí. Vzhledem k tomu, že činnosti spadající do § 4 může vykonávat nejen pracovník asistence, ale také pomocný pracovník asistence, věnuje se text i vhodnosti zařazení peer konzultanta do podpory domácností.

7.1 Sousedské vztahy a spory

Občasná nespokojenost s chováním sousedů nebo sousedské konflikty jsou běžnou součástí lidského soužití. Nájemníci v podporovaném bydlení mohou být přísněji posuzováni a případné spory mohou doprovázet silnější emoce než v je obvyklé v běžném nájemním bydlení. Správně uchopené řešení sousedských sporů a překonání problémů může nicméně někdy sousedské vztahy nejen uklidnit, ale také stmelit.

Proto se tato podkapitola věnuje především prevenci a řešení sousedských sporů a roli, kterou v nich zastávají pracovníci asistence. Zvláštní důraz je kladen na níže uvedené body dle Vyhlášky o vymezení rozsahu činností asistence v bydlení, v § 4, které se k práci se sousedstvím pojí:

- podpora a pomoc při předcházení nežádoucího přistěhování dalších osob a při zvládání návštěv,

- podpora a pomoc při dosahování a udržování dobrých sousedských vztahů a řešení případných sousedských sporů.

Práce se sousedstvím je důležitou součástí asistence v bydlení, protože:

- Dobré sousedské vztahy pomáhají podpořeným domácnostem cítit se v novém prostředí jako doma a někam patřit. Pocit domova zase zvyšuje motivaci si bydlení udržet.
- Opakované a oprávněné sousedské stížnosti mohou vést k vypovězení nebo neprodloužení nájemní smlouvy podporovaných osob.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Webinář [Práce se sousedstvím](#)
- Webinář [Představení brožury Prevence a řešení sousedských stížností](#)
- Brožura [Prevence a řešení sousedských stížností](#)
- Záznam z konference na téma [Budování sousedských vztahů a řešení stížností](#)
- Webinář [Výzkum sousedských vztahů a postojů k sociálnímu bydlení](#)

7.1.1 Role asistence a poskytovatele bytového opatření při řešení sousedských sporů

V otázce řešení sousedských sporů má klíčovou roli kromě samotných dotčených stran také poskytovatel bytového opatření a poskytovatel asistence. **Poskytovatel bytových opatření v momentě podání stížnosti třetí stranou odpovídá za její prošetření a vyřešení,** a to ať se jedná o stížnost podanou na podporovanou domácnost, nebo pokud stížnost

podává sama podporovaná domácnost na někoho ze sousedů. **Pracovník asistence v moment, kdy dojde k podání stížnosti podporuje za pomoci individuální práce danou domácnost s primárním cílem, aby si udržela stávající bydlení a došlo k narovnání sousedských vztahů.**

Jak vypadá vymezení/oddělení rolí při řešení sousedských sporů:

- Poskytovatel bytového opatření (dále jen PBO, nebo poskytovatel BO)
 - Je povinen vyvíjet činnost v souvislosti s řešením sousedských sporů. Každý podnět musí prověřit¹, komunikovat s dotčenými stranami a, v případě zjištění skutkové podstaty, navrhnout řešení a monitorovat jeho realizaci. Může se jednat jak o stížnosti¹ sousedů na podporovanou domácnost, tak o stížnosti podporované osoby na ostatní obyvatele domu.
 - Informuje o podání stížnosti a průběhu jejího šetření také poskytovatele asistence a zapojuje ho do řešení situace.
- Asistence je vždy podporou pro zabydlenou domácnost, které pomáhá:
 - vytvářet nebo udržovat poklidné sousedské vztahy,
 - předcházet sousedským stížnostem,
 - v momentě vzniku sousedských stížností je pomáhá podpořené domácnosti efektivně řešit,
 - připomíná důsledky toho, když nadále bude narušováno sousedské soužití a podporuje domácnost ve změně a znovu obnovení dobrých sousedských vztahů.

Poskytovatel asistence by se měl se systémem přijímání a řešení sousedských stížností majitele nebo poskytovatele BPO seznámit. Společně by si měli nastavit systém předávání informací a koordinovat se v postupu při řešení stížností.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Metodika garance
- Metodika podporovaného obecního bydlení

7.1.2 Udržování dobrých sousedských vztahů jako prevence sporů

Vzniku sousedských sporů často předchází nedorozumění, rozdílný styl soužití či neznalost domovních pravidel. Nejasná nebo nedostatečná komunikace pak může způsobit, že původně drobný konflikt bude eskalovat.

V České republice se příliš neosvědčila příprava sousedství na to, že v jejich okolí bude v budoucnosti bydlet podporovaná osoba. Povětšinou tyto přípravy vedly k tomu, že nově zabydlená domácnost byla sousedstvím nadměrně monitorována a v mnoha případech docházelo i k podávání neoprávněných stížností. **Velká část práce v rámci prevence sousedských stížností proto není prací se sousedstvím, ale se samotnou zabydlenou domácností.**

Tato podkapitola se věnuje tomu, jak je možné pomocí individuální práce s podpořenou domácností předcházet nejběžnějším příčinám vedoucím ke vzniku sousedských sporů.

Nejběžnější příčiny vedoucí ke vzniku sousedských sporů:

- Hluk (např. hádky, domácí násilí, večírky, hlasitá hudba a televize, hraní na hudební nástroj, dupání, časté stěhování nábytku a úpravy bytu).
- Zápach (např. kouření na nevhodných místech, vaření bez digestoře, nepořádek a hromadění).
- Návštěvy a pohyb cizích lidí v domě.

- Nepořádek ve společných prostorách.
- Chování dětí nebo domácích mazlíčků.
- Verbální a fyzická agrese mezi sousedy.
- Podezření na páčání trestné činnosti (např. výroba a distribuce drog).
- Užívání návykových látek ve společných prostorách a blízkém okolí domu.

Přátelské chování a první dojem

Nespokojenost se sousedským chováním nevede vždy k podání formální stížnosti. Vnímají-li sousedé jednání nájemce jako vstřícné a respektující, bývají drobné neshody tolerovány nebo řešeny neformálně. Proto je vhodné od počátku podporovat přátelské sousedské klima a komunikovat s podporovanou domácností, že i drobné projevy zdvořilosti (např. pozdrav) významně ovlivňují postoje sousedů i celkový komfort bydlení.

Nastěhování nové domácnosti do domu může vést k řadě předsudků a obav ze strany sousedů. Obavy může vyvolat například vizuální odlišnost nového souseda, nebo také zjištění, že za daným nájemcem dochází pracovník asistence. Práce se sousedstvím by měla těmto obavám předcházet a podílet se na vytváření a udržování dobrých nebo neutrálních sousedských vztahů.

Na základě zkušeností z praxe pilotních projektů sociálního bydlení se příliš nedoporučuje, aby se komunita sousedů dozvěděla, že jejich nový soused je podporován pracovníkem asistence. Tato informace domácnost v očích okolí často stigmatizuje¹ a znesnadňuje její začlenění do sousedství.

V Česku není běžné, aby se nájemníci, zejména ve větších bytových domech, osobně představovali sousedům. Při úvahách o „prvním dojmu“ je proto vhodné zohlednit jak přání podporované domácnosti, tak zvyklosti konkrétního domu. Rozhodne-li se

domácnost pro představení, může ji pracovník asistence podpořit: navrhnout vhodnou formu a obsah, pomoci s přípravou a, pokud o to podporovaná osoba stojí, doprovodit ji i při samotném představení.

Úlohou pracovníka asistence je tedy zejména:

- Identifikace potenciálních rizik a silných stránek podporované osoby
 - V rámci rozhovoru o sousedském soužití lze pokládat otázky ohledně zkušeností z minulého bydlení, jaké měli v minulosti sousedy, co jim na nich vadilo, jestli si na ně někdy někdo stěžoval a z jakého důvodu.
 - Pro otevření těchto témat lze využít kreativní nástroje, například “Kartičky obav při zabydlování”¹, z nichž jeden celý arch je věnován sousedství
- Nezapomínat na to, že první dojem je důležitý
 - Je dobré dbát na to, aby už nastěhování proběhlo hladce a po samotném stěhování by podporovaná osoba měla po sobě v domě uklidit.
 - Přesto, že obecné představování se příliš nedoporučuje, je dobré motivovat podpořenou osobu, aby se šla seznámit se správcem domu, či jinou klíčovou osobou. Důvod takového představení je ukázat zájem o to, jaké jsou v domě zvyklosti. Vhodné je například položit otázky ohledně úklidu společných prostor, kam se vynášejí odpady apod. Tím může podporovaný ukázat, že se zajímá o chod v domě a má snahu se do jeho fungování zapojit.
 - S některými podporovanými osobami může být dobré probrat i vhodný styl komunikace se sousedy.

Doporučení podporované osobě k vhodnému stylu komunikace se sousedy:

- Podporovaná osoba udržuje k sousedům pozitivní naladění a nepředpokládá, že soused jedná záměrně s cílem ji podráždit.
- Komunikuje věcně a zdvořile: sdělí, co ji trápí, a hledá společná řešení; vyhýbá se křiku.
- Oceňuje úsilí, které soused vyvíjí k řešení problému (poděkování, uznání).
- Předem informuje sousedy o záměrech s dopadem na soužití (např. plánovaný večírek, hlučné práce).
- Zůstává klidná, když soused přichází se svým podnětem; nereaguje defenzivně a nejprve si jej vyslechne.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- webinář [Kartičky obav při zabydlování](#)

Seznámení s pravidly

Je vhodné věnovat pozornost tomu, aby se domácnost seznámila se všemi relevantními pravidly, která vycházejí z:

- občanského zákoníku,
- nájemní smlouvy,
- formálních i neformálních pravidel daného domu.

Rozsah a hloubka vysvětlení se odvíjí od dosavadních znalostí a zkušeností podporované osoby. Vzhledem k množství pravidel je účelné rozložit předávání informací do více schůzek a pravidelně je připomínat.

Klíčová pravidla lze zpracovat přehledně (např. graficky) a umístit na viditelné místo v bytě. Pravidla je vhodné členit na:

- **povinnosti nájemce** (co má dělat / co je zakázáno), a
- **práva nájemce** (na co má nárok a co mu nemůže být zakázáno).

Seznamování s pravidly má zároveň sloužit k ověření porozumění: pracovník asistence používá srozumitelný jazyk a zároveň ověřuje, zda tomu podporovaná osoba rozumí.

S podpořenou domácností je vhodné probrat

- **důvody pro vypovězení nebo neprodloužení nájemní smlouvy**, která se vztahují k sousedskému soužití.
 - Nový občanský zákoník již neuvádí, že může být vypovězen nájem z důvodu hrubého porušování dobrých mravů v domě, i když si tak někdo může vykládat § 2288 odst. 1 písm. d) OZ, kde je uvedeno, že nájem může být vypovězen je-li tu jiný obdobně závažný důvod pro vypovězení nájmu.
 - U pronajímatele, či PBO je rovněž dobré zjistit jasné podmínky pro prodloužení nájemní smlouvy po jejím uplynutí. Někteří pronajímatele totiž neprodloužují nájemní smlouvu nájemcům, na které přišla stížnost, jiní zase stížnosti prošetřují a musí být oprávněné a opakované, aby nájemci smlouvu neprodloužili.
- **Pravidla pro chování ve společných prostorách**
 - jsou často obsažena v domovním řádu.
 - Mohou se týkat uklízení společných prostor, účelu jednotlivých prostor, skladování věcí ve společných prostorách, chování domácích mazlíčků na těchto místech (například, že musí být na vodítku), kouření, větrání, skladování odpadu apod.

- Tato pravidla mohou být i nepsaná, ale je možné se na ně pronajímatele, domovníka nebo sousedů zeptat.
- Domovní řád však nesmí zakazovat, to, na co má každý podle zákona právo. Například není možné zakázat chovat zvířata, pokud nezpůsobí takový chov ostatním nepřiměřené obtíže. Dále není možné zakázat například kouření v bytě či omezovat návštěvy.
- Prevenci hluku
 - 22:00 a 6:00 je noční klid, rušení nočního klidu je přestupek, který může být pokutován. Kvůli rušení nočního klidu je dobré prostudovat i domovní řád, který často tento pojem více specifikuje.
 - Pracovník asistence může s nájemcem probrat, co všechno způsobuje hluk a jaké spotřebiče/aktivity by se ideálně po 22:00 neměly pouštět/vykonávat. V těchto případech vždy záleží i na technickém stavu daného domu.

Zvládání návštěv a předcházení nepovoleného přistěhování dalších osob

Návštěvy patří k běžnému životu většiny lidí, jsou důležité pro udržování přátelských a rodinných vztahů a často lidem pomáhají rozptýlit pocity osamocení. Avšak příjemné návštěvy pro podpořenou domácnost nemusí být vždy nutně příjemnými i pro její sousedy, případně návštěva, která je zpočátku vítaná, se může časem změnit v návštěvu nevíтанou, nebo v bytě dlouhodobě setrvávající bez patřičného povolení.

Pronajímatel nemůže nájemci zakázat návštěvy³², i kdyby to bylo uvedeno v nájemní smlouvě. Je však důležité dbát na to,

- aby návštěva nenarušovala sousedské soužití v domě a

³² dle § 2272 odst. 1 občanského zákoníku “Nájemce má právo přijímat ve své domácnosti kohokoli.”

- rozlišovat mezi krátkodobou návštěvou a osobou, která se stane trvalým členem domácnosti.

V případě dlouhodobějšího pobytu, který by mohl vést k nárůstu počtu osob v bytě, je třeba informovat majitele, či PBO dle pravidel vyplývajících ze zákona. Podle občanského zákoníku je nájemce povinen hlásit pronajímateli zvýšení počtu osob v bytě neprodleně, maximálně do dvou měsíců. Podle občanského zákoníku¹ má “pronajímatel právo vyhradit si ve smlouvě souhlas s přijetím nového člena do nájemcovy domácnosti. To neplatí, jedná-li se o osobu blízkou anebo další případy zvláštního zřetele hodné.”

Ideálním nástrojem pro řešení oblasti podpory klientů při řešení problémů spojených s návštěvami a s přistěhování dalších osob je **nastavení pravidel domácnosti v souladu s:**

- občanským zákoníkem,
 - Ten určuje, kdy přestává návštěva být návštěvou a musí se majiteli nahlásit jako další osoba žijící v bytě.³³ Což podle občanského zákoníku bývá neprodleně, nejpozději ovšem do dvou měsíců.³⁴
 - Zároveň říká, že nájemce není povinen pronajímateli návštěvy hlásit a ten mu není oprávněn návštěvy zakazovat.
- domovním řádem a
 - Například pravidla zamykání domu nebo informace, že pohybu cizích lidí po domě zamezuje domovník, či že jsou společné prostory monitorovány kamerovým systémem.

³³ <https://www.dtest.cz/clanek-7254/navsteva-nebo-clen-domacnosti-jak-je-to-s-dalsimi-osobami-v-najemnim-byte>

³⁴ dle § 2272 odst. 1 občanského zákoníku “Přijme-li nájemce nového člena své domácnosti, oznámí zvýšení počtu osob žijících v bytě bez zbytečného odkladu pronajímateli; neučiní-li to nájemce ani do dvou měsíců, co změna nastala, má se za to, že závažně porušil svou povinnost.”

- vlastními pravidly domácnosti
 - Jelikož je otázka nastavení pravidel domácnosti pro přijímání návštěv pro každého člověka velice individuální, neexistuje jednotný návod, jak situace řešit. Níže budou zmíněny otázky, na které je důležité se s podpořenou domácností zaměřit.
 - **Domácnost za chování svých návštěv v domě odpovídá.** Vytvoření vlastních pravidel samozřejmě nemusí být vhodné pro každého, ale mohou být nápomocná zejména lidem, kteří byli v minulosti zneužíváni svými blízkými a známými.

Příklady otázek napomáhajících při vytvoření vlastních pravidel domácnosti:

Následující otázky jsou určeny k tomu, aby pomohly podporované domácnosti ujasnit si, jak chce fungovat ve svém domově a jaké chování očekává od ostatních.

Návštěvy a časové hranice

- Mohou vás známí navštívit kdykoliv bez ohlášení, nebo je potřeba předchozí domluva?
- V jaké denní době umožníte přátelům a rodině přijít k vám domů?
- Kolik lidí je pro vás komfortní mít najednou v bytě?
- Kdo má zakázaný vstup do vašeho bytu? Co uděláte, když taková osoba přijde?
- Mohou k vám hosté s sebou přivést další osobu, např. bez ohlášení, nebo někoho, koho neznáte?

Pravidla chování doma a ve společných prostorách

- Jaká jsou klíčová pravidla pro vás a pro vaše hosty? (např. ohleduplnost na chodbách, uklidit po sobě, sundávat boty, žádné pokřikování z okna).
- Co je u vás „v pohodě“, co „jen někdy“ a co „nikdy“? (např. hlasitá hudba, kouření uvnitř, sprosté nebo nenávistné projevy apod.)

- Existují nějaké aktivity, výrazy nebo jiné věci, které ve vašem bytě nechcete tolerovat?

Hluk a ohleduplnost k sousedům

- Jak předejdete stížnostem na hluk (např. dodržování nočního klidu, tichý návrat domů, zavírání dveří, podložky pod židle, koberec)?
- Jak se ujistíte, že na Vás nejsou stížnosti kvůli hluku?
- Kdy dáte sousedům vědět o větší návštěvě, plánované události?
- Jak budete reagovat, když si soused stěžuje?

Odpovědnost a majetek

- Pokud host v budově něco poškodí, kdo je za to odpovědný?
- Sdílení klíčů/kódů: komu je nikdy nedáváte?

Dlouhodobé a noční přespávání

- Kolik nocí měsíčně je pro vás v pořádku?
- Kdy je nutné o dlouhodobé návštěvě informovat majitele bytu?

Psychoaktivní látky a zapůjčení bytu

- Jaká pravidla platí pro užívání psychoaktivních látek u vás doma?
- Je pro vás v pořádku, pokud si kamarád chce „půjčit“ váš byt, např. aby tam mohl trávit čas se svou přítelkyní nebo jinými přáteli?

Bezpečí a krizové situace

- Jak poznáte, že situace začíná být riziková?
- Co uděláte, když se hosté začnou hádat/agresivně chovat (i vůči vám)?

V procesu zvládání návštěv a předcházení nepovoleného přistěhování dalších osob pracovník asistence domácnost podporuje ve schopnostech nastavená pravidla dodržovat, asertivně vyžadovat jejich dodržování po ostatních a pomáhá je revidovat v případech změny situace. Nastavení pravidel by mělo vést k zajištění pocitu bezpečí domácnosti, k jejich komfortu ve vlastním bydlení a také by mělo předcházet sousedským stížnostem.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Brožura [Prevence a řešení sousedských stížností](#), kapitola Door Management (str. 30–33)

Zajištění sociálních a dalších služeb

Zlepšení vztahů v sousedství může nastat také díky spolupráci podpořené domácnosti s některou ze sociálních a dalších služeb. Pracovník asistence může podporované domácnosti poskytnout podporu při jejich zajištění.

Oblasti rizikové pro sousedské soužití a jejich řešení prostřednictvím zajištění vhodných služeb:

- **problematické chování dětí v sousedství** – je možné řešit ve spolupráci se školami, nízkoprahovými centry nebo DDM tak, že se jim nabídne alternativa trávení volného času a jiné zázemí, než je bytový dům a jeho bezprostřední okolí.
- **užívání návykových látek ve společných prostorách** a blízkém okolí domu – je možné řešit s adiktologickými službami
- **situace probíhajícího domácího násilí** – je vhodné řešit s intervenčními a krizovými centry a policií ČR
- **hromadění v domácnosti** – je vhodné zajistit psychoterapeutickou podporu
- **agresivní chování** – je vhodné řešit se specializovanými službami terapeutického charakteru zaměřenými na práci s agresory, pachateli násilí. U cílové skupiny

pachatelů opouštějících VTOS jsou dostupné i další programy, které nabízí např. Probační a mediační služby ČR.

- **vznik skupinového konfliktu v sousedství** – možno využít služby externích facilitátorů nebo mediátorů

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Brožura [Prevence a řešení sousedských stížností](#), kapitola Patologické shromažďování (str. 34–40)
- Brožura [Prevence a řešení sousedských stížností](#), kapitola Facilitace a mediace (str. 46–61)
- webinář [Základy práce s klientem s agresivním chováním](#)
- webinář [Facilitovaná setkání jako efektivní řešení sousedských vztahů](#)

Preventivní technická opatření

Velkému množství potenciálních třecích ploch mezi sousedy se dá předcházet různými technickými úpravami bytu, či se po zjištění problému dají těmito opatřeními snadno řešit.

Konkrétní typy technických opatření:

- Hlasitost dupání lze snížit vhodným kobercem.
- Hluk z bouchání dveří lze eliminovat například pomocí samolepících filcových podložek.
- Filcové podložky lze umístit i na nohy židlí nebo nábytku se kterým se častěji manipuluje.
- Užívání sluchátek může pomoci předejít stížnostem na hlasitou TV nebo hudební produkci.

- Dětský pokoj se dá přesunout do místnosti, která přímo nesousedí s ložnicí sousedů.
- Proti zápachu je dobré pořídit digestoř, probrat s domácností správné větrání, pořídit aroma difuzér.
- Jako prevenci proti vytopení sousedů nebo jiným nehodám lze pořídit detektory kouře nebo detektory úniku vody.
- Funkční zvonek, zamčené vchodové dveře a kukátko u dveří od bytu mohou pomoci nájemcům lépe zvládat jejich návštěvy.
- Pořízení popelníku může eliminovat nedopalky v okolí domu apod.

Takových opatření může být mnoho a je dobré je konzultovat třeba s bytovým technikem (pokud s ním poskytovatel asistence spolupracuje) nebo přímo s poskytovatelem BO.

7.1.3 Řešení sousedských stížností

Jak je uvedeno v kapitole 1.1, poskytovatel BO je povinen vyvíjet činnost v souvislosti s řešením sousedských sporů a komunikuje se všemi dotčenými aktéry. Poskytovatel asistence v momentě řešení sousedských sporů koordinuje svou činnost s PBO a pracuje s podporovanou domácností. Domácnost podporuje v tom, aby z důvodu sousedských stížností nepřišla o stávající bydlení a byly obnoveny dobré sousedské vztahy.

Individuální práce s podpořenou domácností

Pracovník asistence není tím, který vykonává šetření stížnosti, tato povinnost spadá na PBO, nebo na majitele či správce bytu. Poskytovatel asistence může šetření provádět pouze v krajních případech. Vždy je ale nutné striktně dbát na oddělení rolí pomoci a kontroly, kdy pracovník asistence, který s domácností pracuje nemůže zároveň stížnost prošetřovat. Podle výsledku šetření nicméně pracovník asistence volí vhodný styl práce s danou domácností.

Pokud se stížnost ukáže jako **oprávněná a podpořená osoba uzná, že se dopouští věcí, na které si sousedé stěžují, tak pracovník asistence s podporovanou osobou mohou vymýšlet strategie, co udělat, aby se situace zlepšila.**

- Pracovník s domácností probírá konkrétní situaci, snaží se ukázat problém druhé strany a snaží se spolu s domácností hledat možnosti, jak se podobným situacím dá vyhnout.
- Někdy může stačit omluva nebo vysvětlení proč k daným situacím docházelo.
- Někdy pomůže technické řešení a drobné úpravy v bytě.
- Některé situace se mohou vyřešit změnou ve složení domácnosti (např. odejde násilný partner) nebo v navázání některých členů domácnosti na konkrétní služby.
- Někdy musí dojít ke změně návyků domácnosti.
- Pracovník asistence může s podpořenou osobou probírat jednotlivé možnosti a jejich důsledky, případně podpořit domácnost nácvikem, zajištěním specializované služby, či doprovodem.

- Někdy může pomoci zprostředkování profesionální mediace mezi podporovanou osobou a nespokojenými sousedy³⁵.

Pokud se **stížnost ukáže jako oprávněná, ale podpořená osoba stejně neuzná**, že by se dopouštěla něčeho nevhodného, pracovník asistence může:

- podpořit domácnost v její argumentaci – pokud je zde podezření z nedůkladného šetření nebo předsudečnosti sousedů.
- může usilovat o posílení empatie podpořené osoby vůči sousedům a připomínat možné důsledky dalšího narušování sousedských vztahů – pokud pracovník asistence vidí, že stížnosti jsou skutečně oprávněné.
- pracovat na motivaci podpořené osoby ke změně a nenásilně a otevřeně s ní mluvit o možných rizicích.

Když je stížnost neoprávněná, pracovník asistence podporuje domácnost v obraně proti falešným nařčením (pokud o to domácnost stojí). V krajním případě, kdy se neoprávněné stížnosti opakují, může domácnost podat stížnost na stěžovatele.

Úlohou pracovníka asistence je také případná podpora domácnosti v případech, kdy sama není spokojena s chováním svých sousedů. V takových případech může pracovník:

- podpořit členy domácnosti, aby se sousedy promluvili nebo jim napsali věcný dopis;
- doprovodit domácnost na osobní jednání (v určitých případech domácnost i zastupovat);
- pomoci se sepsáním a podáním stížnosti na sousedy.³⁶

V případě, že zaměstnanci asistence mají podezření, že sousedi by sami mohli potřebovat podporu, mohou jim nabídnout zprostředkování kontaktu na sociální nebo

³⁵ Pokud v případě působí PBO, může zprostředkovat mediační setkání právě on. Zároveň je možné, aby náklady na mediaci uhradil z prostředků na správu.

³⁶ Poskytovatel BO je povinen takovou stížnost přijmout a prošetřit.

podpůrnou službu (SAS, CDZ, SPOD, organizace pracující s lidmi se závislostí, s původci nebo oběti domácího násilí apod.).

Stěhování

Už krátce po nastěhování se může podporovaná osoba a pracovník asistence vyhodnotit, že **byt není pro domácnost vhodný**. Může jít o situace, kdy např.

- V sousedství bydlí chronický stěžovatel nebo sousedé s předsudky. Nespokojenost sousedů může směřovat na hluk, který je spíše způsoben tenkými zdmi a vrzajícími podlahami než čímkoliv jiným a majitel nechce udělat žádné technické úpravy bytu.
- Může docházet k hlučným návštěvám, které není nájemce schopen zvládat a které jsou zapříčiněny lokalitou (např. byt je blízko míst, kde se často scházejí kamarádi z dob, kdy nájemce žil na ulici).
- Domácnost s malými dětmi může být zabydlena do domu, kde jsou samé starší rodiny, které mají zvýšené nároky na klid.
- Nájemce se necítí v domě dlouhodobě bezpečně.

Mnoho z těchto případů má nějaké řešení, ale někdy je předem jasné, že situace vyřešit nepůjde a než ji eskalovat, je vhodnější **podpořit domácnost v žádosti o jiný byt** nebo v hledání jiného bydlení, dřív, než kvůli opakovaným stížnostem bude mít domácnost tak špatné vztahy se sousedy, že to bude výrazně snižovat kvalitu života členů domácnosti, nebo ji bude vypovězena nájemní smlouva. Výpověď by mohla znamenat, že od daného pronajímatele už nikdy nezíská jiné bydlení.

Na základě takových zkušeností může mít domácnost už daleko konkrétnější požadavky na byt, které ji mohou pomoci přijmout takovou nabídku bydlení, kde bude nižší riziko sousedských neshod.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- webinář ["Druhé šance" \(Co když klient potřebuje nový byt?\)](#)

7.2 Zapojení do místního společenství a navázání dalších sociálních vazeb jako prevence osamělosti

Činnost asistence se zaměřuje na navázání a udržení sociálních vazeb potřebných k udržení bydlení. Vyhláška o vymezení rozsahu činností asistence v bydlení konkrétně v § 4 definuje následující činnosti, které mají být ze strany asistence při práci s domácnostmi v oblasti navazování sociálních vazeb a při práci s osamělostí realizovány:

- b) podpora a pomoc při obnovení a udržování funkčních rodinných vztahů,
- d) podpora a pomoc při navazování a udržování sociálních vazeb a zapojení do místního společenství za účelem integrace a předcházení osamělosti.

7.2.1 Obnovení a udržování funkčních rodinných vztahů

V rámci asistence v bydlení se pracovníci asistence setkávají s řadou situací, ve kterých dochází ke změně rodinných konstelací v domácnosti (ať už pozitivních, nebo negativních). I když většina z těchto situací přesahuje rámec výkonu činností asistence, **je dobré počítat s tím, že tyto situace mohou nastat, situace monitorovat a zejména ve vhodný čas zajistit služby, které se na řešení těchto situací specializují.**

Mezi nejběžnější témata v oblasti rodinných vztahů patří:

- narození dítěte,
- návrat dětí z ústavní nebo náhradní péče zpět do péče rodičů,
- odebrání dětí z rodiny,
- návrat partnera z výkonu trestu odnětí svobody,
- navázání nového partnerského vztahu,
- rozpad partnerského vztahu.

Důležité je, aby změny v rodinných vztazích neohrožovaly stabilitu domácnosti a potenciálně nevedly k riziku ztráty bydlení.

Pokud vede změna rodinných konstelací k navýšení počtu osob žijících v bytě **je vždy zásadní dbát na to, aby nedocházelo k přelidnění bytu**³⁷ a majitel bytu byl o změně počtu obyvatel bytu vždy informován v mezích zákona, viz předchozí podkapitola 1.2.3 Zvládání návštěv a předcházení nepovoleného přistěhování dalších osob.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- článek [Odebrání dítěte](#) na portálu Šance dětem
- publikace [Zacházení s pachateli domácího partnerského násilí I](#)

7.2.2 Prevence osamělosti

Osamělost je subjektivní prožitek pocitu ohledně (nedostatku) vztahů – buď co do množství, nebo co do kvality. To znamená, že i když někdo fyzicky není sám, může se cítit osamělý, pokud vztahy, které má, vnímá jako neuspokojující. I naopak – může být fyzicky sám, ale nemusí se cítit osamělý, pokud jeho psychické potřeby jsou naplněné nebo má silný vnitřní pocit spojení s někým či něčím (např. vzpomínky, ideály, duchovní vazby).

Osamělost může být jedním z klíčových faktorů, který ovlivňuje kvalitu života a tím i schopnost dlouhodobého udržení bydlení. Zejména pokud dochází k zabydlování jednočlenné domácnosti, musí být pracovník na toto téma připraven. Dlouhodobá osamělost negativně ovlivňuje psychické zdraví a komplikuje proces zotavení.

³⁷ dle § 2272 odst. 3 občanského zákoníku “Pronajímatel má právo požadovat, aby v nájemcově domácnosti žil jen takový počet osob, který je přiměřený velikosti bytu a nebrání tomu, aby všechny mohly v bytě žít v obvyklých pohodlných a hygienicky vyhovujících podmínkách.”

Problematické rovněž bývají některé strategie, které domácnost volí při vyrovnávání se s pocity osamělosti, nebo jejich řešením. Mezi strategie, které mohou být v kontextu udržení si bydlení kontraproduktivní, patří následující:

- trávit více času v původní komunitě v prostředí mimo byt;
- zvýšená konzumace alkoholu a návykových látek;
- zvýšená koncentrace nežádoucích/problematických návštěv v bytě.

Pracovník asistence by proto měl téma osamělosti považovat za důležité a proaktivně ho do spolupráce přinášet. Osamělost je ve společnosti stále vnímána jako tabu, a lze předpokládat, že ji domácnost nebude vždy schopna pojmenovat bez podpory pracovníka asistence.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- webinář [Podpora lidí trpících osamělostí](#)

Prožívání osamělosti je subjektivní, a nelze proto nabídnout jeden návod k řešení. Obecně **v rámci podpory osamělého člověka je** ovšem **důležité následující**¹:

- Vytvoření bezpečného vztahu založeného na důvěře.
- Zajištění kontinuity podpory, protože osamělí lidé často ztratili důvěru v druhé nebo se bojí zklamání.
- Tematizovat osamělost jako jev, který je spojený s životními změnami, normalizovat její prožívání.
- Zaměřit se na mapování vztahů podporované osoby. Je možné například vytvořit mapu sociálních kontaktů, na které si podpořená osoba vizualizuje, kdo je jí blízko, kdo je jí vzdálený, s kým chce obnovit kontakt ad.

- Akceptovat sociální schopnosti a potřeby dané osoby. Důležité je vždy akceptovat tempo zapojení, které si zvolí sama podpořená osoba. Pokud to tak potřebuje, je dobré podporovat pozvolné vystavování sociálním kontaktům – např. jít se nejdříve podívat na vybranou akci, ale nevytvářet pocit, že musí mluvit nebo iniciativně interagovat s okolím.
- Nácvik (praktický, nebo klidně jen v rámci diskuze) strategií jak překonat ostych, negativní zkušenost a strach z odmítnutí. Dobré je zaměřit se na následující témata:
 - jak zahájit konverzaci - např. trénink prostřednictvím hraní rolí, nácvik pozdravu, případně konkrétních jednoduchých vět.
 - Vysvětlit, že trapné situace jsou normální, např. co dělat, když mi někdo neodpoví.
 - Co říct, když chci někoho pozvat na kávu?
- Věnovat se otázkám spojeným se strategií zvládnutí pocitu osamělosti. Zaměřit se na možnosti toho, jak si může člověk pomoci sám – zaměřit se na otázky typu, “co dělat, když je mi smutno”.
- Mapování možností navazování a udržování sociálních vazeb
 - Důležité je hledat smysluplný, naplňující kontakt. Osamělému člověku nejde jen o to být mezi lidmi, a ne každá sociální aktivita pomáhá proti osamělosti. Lidé potřebují smysluplné, dlouhodobé vztahy, nejen účast na akci.
- Vytvoření plánu, stanovení malých splnitelných kroků.
- Pomoc v identifikaci malých úspěchů a jejich oslava: např. „Zvedl jste telefon, to je první krok!“

- Podpora a pomoc při zajištění sociálních služeb a dalších služeb, např. linka důvěry, psycholog, programy komunitní práce, komunitní centra, dobrovolnické organizace.

Práce peer konzultantů v rámci prevence osamělosti

Jelikož **činnosti asistence směřující k prevenci osamělosti může vykonávat pomocný pracovník, je dobré zvážit zapojení peer konzultanta**, který má v oblasti práce s osamělostí nenahraditelné kvality.

Peer konzultant je expert, jehož znalosti a dovednosti vycházejí zejména z jeho vlastních životních zkušeností s řešením určitých problémů, např. pobytem na ulici, duševním onemocněním, domácím násilím, opuštěním institucionální výchovy ad. Skrze práci s vlastním příběhem a předáváním svých zkušeností může podpořeným osobám v těžké situaci přinést naději, inspiraci a cenné zkušenosti, že je možné těžké situace překonat.

Peer konzultant nejčastěji pracuje s podpořenou domácností na aktivizaci a motivaci. Podporuje členy domácnosti ve vyhledání koníčků a ve volnočasových aktivitách. Právě sdílená zkušenost je to, co může snížit bariéry při otevírání tématu osamělosti a může pomoci při budování vzájemné důvěry. Podpora peer konzultanta může u podpořené osoby zlepšovat náladu, dodávat pocit uznání, a může být zdrojem podpory v těžkých chvílích.

Konkrétní tipy pro peer konzultanty při práci s osamělými lidmi³⁸

- Vytvoření bezpečného a přátelského vztahu

³⁸ "A Peer Intervention Reduces Loneliness and Improves Social Well-Being in Low-Income Older Adults: A Mixed-Methods Study" dostupné z: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8648986/>

- Klíčové je respektování individuality podpořených osob a trpělivost, protože navazování důvěry s osamělým člověkem může trvat déle.
- Ukázat zájem o podporovanou osobu, naslouchat.
- Sdílení zkušeností a důraz na empatii
 - Sdílení své vlastní životní zkušenosti pomáhá budovat pocit autenticity a důvěry.
 - Dobré je zvolit krátký osobní příběh, který ukazuje, že peer konzultant ví, jak se daná osoba může cítit.
- Flexibilní formy kontaktu
 - Je dobré se přizpůsobovat náladám a možnostem podpořené osoby, např. když má špatný den, je vhodné místo původně plánované aktivity nabídnout jen klidné posezení, nebo telefonát.
- Kontinuita vztahu
 - Dobré je si určit pravidelnost setkávání, což vytváří pocit stability.
- Společné aktivity jako cesta k socializaci
 - Podpora při zapojení do skupinových aktivit (např. komunitní centra, procházky, obědy).
 - Je důležité myslet na princip dobrovolnosti a podpořené osoby do žádných aktivit nenutit.
 - Poskytnutí doprovodu podpořené osobě na první setkání může pomoci snížit míru úzkosti a nejistoty.
- Pomoc s praktickými bariérami socializace
 - Je dobré sledovat, zda problém není způsoben nějakými konkrétními překážkami, kvůli kterým lidé zůstávali izolovaní – např. problémy s

dopravou, zdravotní omezení, úzkost.

- V některých případech může stačit povzbuzení, podpora, pomoc s plánováním.
- Zprostředkování dalších kontaktů
 - Peer konzultant může být “branou” k dalším lidem nebo službám, např. může dojít k propojení s komunitními pracovníky, dobrovolníky, nebo rodinou.
- Důraz na malá vítězství a pozornost k emocím
 - Peer pracovník by měl být pozorný k drobným pokrokům, např. když podporovaná osoba někoho oslovila, vyšla z domu, začala znovu telefonovat s rodinou ad. a dávat jí pozitivní zpětnou vazbu.
 - Zároveň by měl být pozorný ke změnám nálady a změnám v chování. Zejména je důležité rozpoznat známky zhoršující se deprese, úzkosti.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- [Příručka pro peers podpory v bydlení](#) (Erasmus+, kol. autorů; 2018)
- [Peer konzultanti a recovery koučové](#) na webu Sociální bydlení
- Webináře k tématu “ [Peer konzultanti a konzultantky](#)”

Závěr

Podpora a pomoc při navazování a udržování sociálních vazeb představuje klíčovou součást práce v rámci asistence v bydlení. Dobré sousedské vztahy, orientace v

pravidlech soužití a schopnost řešit vzniklé spory přispívají k dlouhodobé stabilitě bydlení.

Úkolem pracovníka asistence je nejen reagovat na vzniklé problémy, ale především působit preventivně, podporovat domácnost v pochopení základních pravidel dobrého soužití a v rozvíjení komunikačních a sociálních dovedností.

Zároveň je nezbytné pamatovat na širší kontext, do kterého spadá především obnova rodinných vztahů a prevence osamělosti. Pracovník asistence i pomocný pracovník asistence (peer konzultant) mohou prostřednictvím individuální podpory a zajištění vhodných služeb podporovat domácnosti ve vytváření a posilování sociálních vazeb, které domácnosti přinášejí oporu a stabilitu v každodenním životě.

Hospodárné užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu – obsah kapitoly

8	Hospodárné užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu.....	58
8.1	Podpora a pomoc při nastěhování a s vybavením bytu	157
8.2	Způsob užívání bytu a jeho vybavení	160
8.2.1	Běžná údržba bytu	161
8.2.2	Řešení závad v bytě	164
8.2.3	Řešení neočekávaných situací.....	165
8.3	Hospodárné využívání vody, elektřiny, plynu nebo tepelné energie	167
8.3.1	Správné vytápění bytové jednotky.....	168
8.3.2	Úspora elektřiny	170
8.3.3	Úspora vody.....	171
	Závěr.....	172

8 Hospodárné užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu

Podpora pracovníka asistence v oblasti hospodárního užívání bytu spočívá především v provázení domácnosti v situacích, ve kterých se její členové mohou cítit v samostatném bydlení nejistí. Mnozí z nich si v průběhu života neměli možnost osvojit praktické dovednosti spojené s chodem domácnosti, nebo je využívali pouze v míře, která byla dostačující v předchozím, často nevyhovujícím prostředí.

Pracovník asistence by si měl při vstupu do domácnosti uvědomit, že vchází do domova podporované domácnosti, a že je zde na návštěvě, což znamená, že nepřichází za účelem domácnost kontrolovat a hodnotit, ale naopak ji podpořit.

Konkrétní činnosti³⁹, které má asistence v oblasti hospodárního užívání bytu zajišťovat, jsou vymezeny v § 5 **výhlášky o vymezení rozsahu činností asistence** poskytované podle zákona o podpoře bydlení.

§ 5

Podpora a pomoc při hospodárném užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu

Za účelem hospodárního užívání bytu, které nevede k jeho nadměrnému opotřebení, a udržování bytu ve vyhovujícím stavu se při poskytování asistence podporované osobě zajišťuje:

-
- ³⁹ a) podpora a pomoc při nastěhování a s vybavením bytu,
b) podpora a pomoc při hospodárném využívání vody, tepla a energie,
c) podpora a pomoc při udržování pořádku a čistoty v bytě a jeho okolí
d) podpora a pomoc při zajištění údržby a drobných oprav a hlášení poruch v bytě

- a) podpora a pomoc při nastěhování a se zajištěním vhodného vybavení bytu,
- b) podpora a pomoc při hospodárném využívání vody, elektřiny, plynu nebo tepelné energie,
- c) podpora a pomoc při udržování pořádku a čistoty v bytě a domě a
- d) podpora a pomoc s běžnou údržbou a drobnými opravami souvisejícími s užíváním bytu

Tato kapitola se zaměřuje na jejich praktickou aplikaci – jak v samotném procesu zabydlování, tak i při následné podpoře domácnosti v každodenním užívání bytu. **Činnosti spadající do § 5 vyhlášky může vykonávat jak pracovník asistence, tak pomocný pracovník asistence.**

8.1 Podpora a pomoc při nastěhování a s vybavením bytu

Stěhování bývá pro podpořené domácnosti logisticky i emočně náročný proces, proto jim poskytovatelé podpůrných opatření při stěhování poskytují potřebnou součinnost a podporu.

Logistickou a technickou část procesu nastěhování zajišťuje poskytovatel podpůrného bytového opatření (dále jen poskytovatel BO), pokud je v daném případě přítomen⁴⁰. Podpora při stěhování sestává ze strany poskytovatele BO v několika oblastech:

- zajištění základního vybavení domácnosti;

⁴⁰ Pokud v daném případě není přítomen poskytovatel BO snaží se ve zmíněných oblastech domácnost podpořit poskytovatel asistence.

- technická podpora při případných úpravách v bytě;
- logistická podpora při plánování stěhování;
- fyzická podpora při procesu stěhování⁴¹.

Podporu zaměřenou na konkrétní potřeby domácnosti, zvládání procesu stěhování a adaptaci na nové bydlení zajišťuje asistence. Stěhování a první měsíce v novém bytě mohou pro domácnost přinášet velkou míru stresu. Proto je důležité, aby pracovníci asistence počítali dopředu se zvýšenou intenzitou podpory u domácností v době před i po nastěhování. Fázi podpory domácnosti v době před zabydlením, včetně mapování potřeb domácnosti v oblasti bydlení, podpory při prohlídce bytu a plánu zabydlení, neboli checklistu, se věnuje kapitola 1 Podpora klienta v zabydlení.

Úkolem asistence při zabydlování je podpořit domácnost v tom, aby si v novém bytě vytvořila stabilní a bezpečné prostředí. Teprve z něj se může stát skutečný domov, ke kterému si členové domácnosti postupně vybudují pozitivní vztah. Tento vztah obvykle zvyšuje jejich motivaci si bydlení udržet a zároveň se díky němu předchází vzniku škod v bytě.

Podporu asistence při nastěhování je možné rozdělit do dvou základních oblastí: podpora v zabydlení a podpora v následné adaptační fázi.

Podpora v zabydlení

- podpora při předání bytu
 - Po podpisu nájemní či podnájemní smlouvy následuje předání bytu, které probíhá podle dohody mezi vlastníkem a nájemcem, případně mezi poskytovatelem a podnájemcem. Základním krokem je podpis předávacího protokolu, do něhož se zaznamenávají i případné závady a jejich plánované odstranění, stavy elektroměrů, vodoměrů apod. Předání však zpravidla zahrnuje i další úkony, při nichž již vlastník není přítomen,

⁴¹ Metodika PBO – najít pak finální stránku

pokud je do procesu zapojen poskytovatel BO. Vhodné je, aby se předání bytu v relevantních případech účastnil také pracovník asistence, který může domácnosti poskytnout potřebnou informační i emoční podporu.

- **oslava zabydlení**
 - Jedná se o dobrovolnou aktivitu, jež symbolicky označuje nový začátek v domově, a jejímž smyslem je podpořit domácnost v budování pozitivního vztahu k novému bydlení.
 - Pokud je oslava realizována, probíhá ve spolupráci pracovníků asistence a poskytovatele BO.
 - Vždy záleží na rozhodnutí podpořené osoby, zda si oslavu přeje, koho chce pozvat a v jakém rozsahu ji uspořádat. Dobrou praxí je nabídnout možnost účasti všem pracovníkům, kteří se budou na podpoře domácnosti podílet, aby se mohli s domácností osobně setkat a posílit tak vzájemné vztahy.

Podpora v následné adaptační fázi

V této části se metodika zaměřuje na vybavení a využívání bytu.

- **podpora domácnosti v zajištění vybavení bytu nad rámec jeho základního vybavení**
 - Úkolem pracovníka je s domácností naplánovat, jaké vybavení je pro její fungování důležité. Je třeba respektovat volby domácnosti, ale zároveň hledat řešení, která jsou funkční, udržitelná a odpovídají reálným možnostem. Důležité je nehodnotit jejich volby a uvědomit si, že dobře vybavený byt nejen, že snižuje pravděpodobnost, že o něj členové domácnosti nebudou dbát, ale také zvyšuje motivaci si bydlení udržet a vytváří příjemný prostor, ve kterém je možné přemýšlet nad plány do budoucna.

- Dobře vybavený byt neznamená pouze vyšší komfort. Je zároveň prevencí řady problémů – nedostatek základního nábytku a úložných prostor může vést k nepořádku, ukládání věcí na zem, rychlejšímu opotřebení bytu nebo dokonce k sousedským stížnostem. **Vybavení bytu proto napomáhá nejen ke stabilitě domácnosti a motivaci si bydlení udržet, ale i k ochraně samotného bytu a dobrých vztahů v domě.**

- Kromě vlastních zdrojů domácnosti je možné pro tyto účely využít následujících možností: nábytkové banky, re-use centra, dávky mimořádné okamžité pomoci, vytvořit sbírky, případně zaslat žádost o dar k některé z nadací, které takovou podporu poskytují¹.

- vysvětlení základních pravidel a informací spojených s užíváním bytu a jeho vybavením

- Tomuto tématu se více věnuje následující podkapitola

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- webinář [Nábytkové banky](#)

8.2 Způsob užívání bytu a jeho vybavení

Při podpůrné práci se zabydlenou domácností je nutné vést v patrnosti, jakým způsobem je byt ze strany domácnosti užíván. Je třeba pamatovat na to, že lidé v bytové nouzi, zejména dlouhodobé, mohli ztratit, nebo doposud ani neměli možnost si osvojit dovednosti a informace, které jsou pro žádoucí způsob užívání bytu potřebné.

Pracovník asistence podporuje domácnost při zpracování informací a pocitů spojených se získáním vlastního bydlení, postupně ji předává informace o všeobecně uznávaném

způsobu užívání bytu (vč. povinností vyplývajících z nájemní smlouvy) a podporuje jednotlivé členy domácnosti v nácviku konkrétních činností.

Níže je popsáno, jaké konkrétní oblasti podpory ze strany asistence jsou domácnosti poskytovány v rámci běžné údržby bytu, jak se postupuje při řešení závad v bytě a co všechno může spadat do neočekávaných situací, včetně jejich možných řešení.

8.2.1 Běžná údržba bytu⁴²

Udržování pořádku a čistoty v bytě a jeho okolí⁴³

- Úklid je běžnou činností, jejímž cílem je udržovaná domácnost umožňující důstojné bydlení, tj. prostředí bez zápachu, hromadění věcí, odpadků apod. V souvislosti s tím by měly být zohledněny i specifické potřeby jednotlivých členů domácnosti s přihlédnutím k jejich věku (zvláště malé děti) či zdravotnímu stavu (např. alergie).
 - Úklid probíhá nejen uvnitř bytu, ale zahrnuje i dodržování pořádku ve společných prostorách a společnou péči o ně. Do těchto činností by měli být, dle možností, zapojeni všichni členové domácnosti, je možné např. stanovit si rozvrh pro dny v týdnu, kdy se jednotlivé činnosti vykonávají, aby se předešlo jejich odkládání.
- Pracovník asistence může podpořené osobě nabídnout podporu v této oblasti především tam, kde z rozhovoru a z návštěvy domácnosti vyplyne, že se cítí nejistý. Může se jednat například o podporu při nastavování pravidel v domácnosti, nejasnosti při úklidu společných prostor v domě a podobně.
- Důležité je také získání informací o běžných zvyklostech v domě – zda je úklid společných prostor zajišťován externě, či zda se na něm podílejí jednotliví

⁴² Dle § 5 vyhlášky o vymezení rozsahu činností asistence poskytované podle zákona o podpoře bydlení bodu d) podpora a pomoc při zajištění údržby a drobných oprav a hlášení poruch v bytě.

⁴³ Dle § 5 vyhlášky o vymezení rozsahu činností asistence poskytované podle zákona o podpoře bydlení bodu c) podpora a pomoc při udržování pořádku a čistoty v bytě a jeho okolí

obyvatelé (např. dle předem daného rozpisu), kde jsou umístěny nádoby na směsný odpad, případně odpad tříděný apod.

Běžná údržba bytu a drobné opravy

- Fungování v samostatném bydlení předpokládá vedle pravidelného úklidu domácnosti i běžnou údržbu bytu (např. výměnu žárovek) a drobné opravy v bytě, respektive jejich zajištění. Vždy je třeba vycházet z nastavení konkrétního nájemního vztahu, který je dán smlouvou, kterou má zabydlená domácnost podepsanou a jsou v ní vymezena práva a povinnosti smluvních stran.
- Povinnosti související s běžnou údržbou a drobnými opravami jsou **upraveny v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a blíže vymezeny v Nařízení vlády č. 308/2015 Sb.**, včetně hranice úhrady stanovené na jednu opravu, případně ročního limitu nákladů.⁴⁴
- Drobné opravy v bytě mají být hrazeny ze strany uživatele bytu, tedy podpořené domácností. Toto je potřeba s domácností dopředu komunikovat.

⁴⁴ Běžná údržba bytu a drobné opravy

Samostatné bydlení vyžaduje vedle pravidelného úklidu také základní údržbu a drobné opravy. Tyto povinnosti jsou vymezeny v § 2257 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.) a v nařízení vlády č. 308/2015 Sb., které stanovuje:

- jednotlivá drobná oprava: do částky 1 000 Kč,
- roční limit: celkem do výše 100 Kč za každý m² podlahové plochy bytu.
- Mezi drobné opravy hrazené domácností patří například: výměna žárovek a zářivek, výměna těsnění u vodovodních baterií a sprchových hadic, oprava nebo výměna klik, zámků a kování, oprava sifonu nebo drobných částí odpadního potrubí.
- Náklady na tyto opravy hradí domácnost. Pronajímatel (případně poskytovatel BO) je odpovědný za opravy, které: přesahují uvedené finanční limity, souvisejí s opotřebením bytu běžným užíváním, vznikly bez zavinění domácnosti.

Pro pracovníky asistence je důležité s domácností o těchto pravidlech mluvit dopředu, aby předešli nedorozuměním a zbytečným konfliktům.

Předávání informací a nácvik dovedností při instalaci vybavení domácnosti

- Jedná se např. o věšení poliček, obrazů⁴⁵, umístění nábytku ad.

Používání spotřebičů

- Se členy domácnosti je vhodné probrat způsoby užívání spotřebičů v bytě, s cílem zajistit jejich správnou funkčnost a předejít škodám. Je dobré, aby domácnost měla dostupné návody na užívání jednotlivých spotřebičů.

Specifické postupy při užívání bytu

- např. při užívání vlhčího bytu ve staré zástavbě se v zimních měsících doporučuje dostatečně topit a také větrat.
- např. u domácnosti, ve které žijí kuřáci se doporučuje vyhradit vhodné místo ke kouření (ideálně ne v bytě), pravidelně větrat a prát (záclony, lůžkoviny, ale i oblečení, zvláště dětské).

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- [Metodika sociální práce v sociálním bydlení](#), sešit Nejčastější oblasti podpory klientů v sociálním bydlení, kapitola Vedení domácnosti
- brožura [Prevence a řešení sousedských stížností](#), kapitola Patologické shromažďování

⁴⁵ Zde je vždy dobré před samotným zahájením prací navázat komunikaci s majitelem bytu, nebo PBO o tom, zda je vrtání vhodné a případně v jakých místech, např. i vzhledem k umístění rozvodů elektroinstalace.

8.2.2 Řešení závad v bytě⁴⁶

- Domácnost by měla mít základní informace, jak postupovat při neočekávaných závadách v bytě (tekoucí voda, výpadek el. proudu, zabouchnuté dveře, požár, povodeň apod.).
- Je nutné, aby byla domácnost před samotným nastěhováním do bytu a i opakovaně během užívání bytu **informována o postupech a kontaktech, na které se má obracet v případě vzniku škod v bytě.**
 - Každý dům bude mít své specifické postupy, komu co hlásit, dále je dobré domácnosti předat kontakty na pohotovostní služby v místě a odpovědné obyvatele domu (např. členy SVJ či družstva). Z kontaktů je důležité nevynechat poskytovatele BO a případně majitele bytu.
- Předávání informací o stavu bytu a případných závadách by mělo být součástí spolupráce asistence s poskytovatelem BO.
- Pro účely závažných škod je vhodné připravit stručný manuál postupů pro řešení krizových situací, který bude při podpisu nájemní smlouvy podporované domácnosti důkladně vysvětlen.
- Některé škody na bytě nebo ve společných prostorách domu mohou být zásadním bezpečnostním rizikem. Jedná se zejména o únik plynu, závady v elektroinstalaci nebo nadměrné hromadění věcí v bytě. Pro tyto případy je vhodné rovněž podpořenou osobu před podpisem smlouvy důkladně poučit o řešení závažných situací. **V případech ohrožení bezpečí je každý povinen informovat IZS a vlastníka bytu**, platí rovněž předpoklad, že o případných krizových situacích se dozvídá nejrychleji poskytovatel asistence, který má připravené metodické postupy pro tyto případy.

⁴⁶ Dle § 5 vyhlášky o vymezení rozsahu činností asistence poskytované podle zákona o podpoře bydlení bodu d) podpora a pomoc při zajištění údržby a drobných oprav a hlášení poruch v bytě.

- V případě zjištění jakýchkoliv závad v bytě či ve společných prostorách domu se **důrazně doporučuje svolat případové setkání, na němž bude připraven plán nápravy situace** a další opatření. Pověřený pracovník poskytovatele BO pro účely případového setkání shromáždí veškeré informace od zainteresovaných aktérů, pořídí záznam z šetření v bytě a domě a odhadne náklady na nápravu situace. V rámci případového setkání se diskutuje stav závad a připravuje se plán nápravy situace. Realizace plánu by neměla přesahovat dobu tří měsíců a naplnění plánu by mělo být vždy reflektováno vyhodnocovacím případovým setkáním. Z případových setkání je vždy pořízen záznam.
- U závažnějších škod (nefunkční vstupní dveře, závady na elektroinstalaci, plynových zařízeních nebo rozbitých oknech) je pravděpodobné, že bude potřeba zajistit bezodkladnou odbornou opravu.
- U podporovaných domácností nese náklady na opravu závažnějších škod v bytě poskytovatel BO.
 - Při využívání prostředků z garančního fondu musí poskytovatel BO zajistit, aby byly nejprve využity prostředky z pojistného plnění a jistoty, a teprve potom přistoupit k využití garančního fondu.
 - Prostředky využitě v rámci garancí budou dluhem domácnosti vůči PBO. Způsob vymáhání, či odpouštění dluhů je na samotném poskytovateli BO.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- Metodika Podporované obecní bydlení
- Metodika poskytování bydlení s garancí podle zákona o podpoře bydlení

8.2.3 Řešení neočekávaných situací

- **Zabouchnuté dveře**, ponechání klíčů v zámku a zabouchnutí dveří

- V případě přivolání zámečnicka je odemčení bytu zpoplatněno, zároveň je nutné prokázat vztah k odemykané bytové jednotce (nejlépe uvedením bydliště v průkazu totožnosti), v opačném případě je přivolána policie z důvodu podezření na neoprávněný vstup do bytu.
- Je proto důležité vědět, na koho se v dané situaci obrátit, např. mít uložené náhradní klíče u rodiny, případně u poskytovatele asistence.

- V praxi se v těchto případech osvědčilo, na základě dohody s domácností, uložit duplikát klíče u poskytovatele asistence. Vzor této písemné dohody “Souhlas s úschovou klíčů a pravidla pro vstup sociálního pracovníka do bytu bez přítomnosti nájemníka¹” z brněnského projektu sociálního bydlení můžete najít [zde](#).

- **Napadení (zanesení) škůdců** (štěnice, hlodavci, vši, blechy apod.)

- Je důležité myslet na to, že **v této situaci je zásadní především rychlá reakce**. Ta je zásadní zejména v rámci předejití větších škod v bytě včetně rozšíření napadení do dalších bytů. S domácností je nutné dopředu domluvit postup řešení nastalé situace, počítat s tím, že domácnost nebude příliš motivována (především kvůli možnému studu) o napadení rychle informovat.

- Náklady na deratizaci se dají zahrnout do pojištění domácnosti. Pokud domácnost nemá dostatek finančních prostředků na uhrazení pojištění, je možné jej uhradit z prostředků příspěvku na správu¹, kterým disponuje poskytovatel podpůrného bytového opatření.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- webinář [Jak na štěnice?](#)

Klíčovou součástí práce asistence není jen **poskytování informací a podpory při zvládnutí konkrétních situací, ale také následné předávání zpětné vazby**. Mnohé domácnosti dosud nedostávaly jasné a konstruktivní informace o dopadech svého jednání. Úkolem pracovníka asistence je proto zpětnou vazbu podávat bezpečným způsobem a pomáhat domácnosti pochopit, jak její chování ovlivňuje udržení bydlení a jaké důsledky může mít zanedbání povinností – v krajním případě i ztrátu bytu. Na začátku spolupráce lze vycházet z reflexe předchozích zkušeností domácnosti s bydlením a tyto zkušenosti využít jako výchozí bod pro další práci.

8.3 Hospodárné využívání vody, elektřiny, plynu nebo tepelné energie

Spotřeba vody, elektřiny, plynu nebo tepelné energie (níže souhrnně pouze energie) je závislá na správném nakládání s nimi ze strany domácnosti i na technickém stavu budovy a stavu spotřebičů, které domácnost využívá. Domácnosti mnohdy neví, jak s energiemi správně nakládat. To vede k plýtvání a následně k vysokým nedoplatkům, na které domácnosti často nemají dostatek finančních prostředků a dostávají se do tzv. stavu energetické chudoby.

Role pracovníka asistence v oblasti hospodárného užívání energií:

- Nastavení záloh – hned při nastěhování pomoci domácnosti zkontrolovat výši záloh na energie a vodu. Zálohy by měly odpovídat skutečné spotřebě domácnosti, proto je vhodné v prvních měsících zabydlení spotřebu sledovat a podle potřeby zálohy upravit. Doporučuje se nastavit je mírně vyšší, než je očekávaná spotřeba, aby nedošlo k nedoplatkům.
- Práce s přeplatky – pokud domácnost pobírá dávky státní sociální podpory (DSSP), je třeba vysvětlit, že přeplatky se započítávají jako příjem a snižují tím výši dávek. Přeplatek proto nelze chápat jako úsporu, ale je nutné jej opětovně

využít na úhradu nákladů na bydlení či energie. V praxi se osvědčilo využití přímé platby, kdy dávky i přeplatky odcházejí na zvláštní účet (např. účet vedený poskytovatelem asistence), se kterým podpořená osoba sama nenakládá. Tímto způsobem se předchází jejich utracení na jiné účely.

- Podpora v hospodaření – pracovník domácnost motivuje k úsporám a společně s ní trénuje kroky, které snižují riziko dluhů na energiích a vodě.
- Praktická doporučení – je užitečné **domácnost seznámit s jednoduchými tipy na úsporu energií a vody**. Tyto rady se mohou pracovníkovi zdát samozřejmé, ale pro podpořenou domácnost mohou být často nové. Proto je vhodné tato doporučení nejen vysvětlit ústně, ale prakticky je s domácností projít a vyzkoušet.
- Důležité je vždy **klást důraz na citlivý přístup a posilovat motivaci domácnosti**.

Tato podkapitola se zaměřuje na konkrétní opatření a doporučení, která mohou pomoci domácnostem snížit spotřebu energií. Dozvíte se, jak efektivně vytápět byt a šetřit elektřinu či vodu.

8.3.1 Správné vytápění bytové jednotky

Správné vytápění pomáhá domácnosti šetřit náklady a zároveň chránit byt před vlhkostí a plísněmi. Přetápění zvyšuje spotřebu energie a vede k nezdravému suchému vzduchu, naopak nedostatečné topení a větrání zvyšuje riziko vlhkosti, plísní a následných stížností sousedů.

Základní tipy, jak na topení ušetřit:

- nechávat volné radiátory, nezakrývat je,
- využívat krátké závěsy a záclony, neblokovat tak topení,
- nesusít na topení prádlo (tím vzniká i větší vlhkost v bytě),
- zajistit těsnění oken a dveří (utěsnit škvíry mezi dveřmi, nebo zavolat instalátéra, který provede seřízení oken),
- větrat krátce a intenzivně,
- okna nenechávat otevřená na větračku, jelikož nedochází k větrání místnosti, ale k ochlazení blízkých stěn, a tím k vyššímu výskytu plísní v bytě,
- pravidelné odvzdušňování radiátorů,
- vyvarovat se vytápění pomocí plynové plotýnky či trouby,
- pravidelná kontrola termohlavic (důležité zajistit ve spolupráci s majitelem bytu, nebo PBO)
- každoroční revize plynového kotle (důležité zajistit ve spolupráci s majitelem bytu, nebo PBO).

Byt zpravidla není vhodné přetápět, je vhodné udržovat **teplotu, která je optimální pro spotřebu energie**. Každá místnost v domě či bytě má svůj účel a v některých z nich se tráví více času než v jiných. Spíše než vytápění celého domu na stejnou teplotu je důležité zvážit nastavení radiátorů tak, aby každá místnost byla vytápěna podle svého účelu⁴⁷.

- chodba – 15 až 18 stupňů

⁴⁷ <https://energetiko.cz/idealni-pokojova-teplota/>

- ložnice – 16 až 19 stupňů
- dětský pokoj – 16 až 20 stupňů
- obývací pokoj – 20 až 22 stupňů
- koupelna – 20 až 22 stupňů

Kromě účelu využívaných místností je důležité také při nastavení konkrétní teploty zohlednit i složení domácnosti. Např. v případě, kdy v domácnosti žijí malé děti, nebo senioři, bude dobré zvážit nastavení vyšší teploty v místnostech, které obývají.

8.3.2 Úspora elektřiny

Správné zacházení s elektřinou pomáhá domácnosti **snížit účty a zároveň prodloužit životnost spotřebičů**. Nejde jen o šetření peněz, ale i o prevenci poruch a škod.

Praní a sušení prádla

- Volit úsporné programy (např. 30 °C), předpírka obvykle není nutná.
- Pračku plnit úměrně – nepřepřehňovat, ale také nespouštět téměř prázdnou (pokud nemá speciální program na poloviční náplň).
- Pokud domácnost používá sušičku, vysvětlit pravidelnou údržbu filtrů.

Vaření a ohřev potravin

- Vždy používat pokličku a plotýnku odpovídající velikosti hrnce.
- Plotýnku lze vypnout pár minut před koncem vaření, zbytkové teplo pokrm dovaří.
- Vodu je úspornější předvařit v rychlovarné konvici.
- Rychlovarnou konvici pravidelně odvápnovat a plnit jen množstvím vody, které bude skutečně spotřebováno.

- Menší porce je vhodné ohřívat v mikrovlnné troubě.
- Při mytí nádobí myčkou volit programy s nižší teplotou a zapínat ji až v momentě, kdy bude zcela plná,

Lednice a mrazák

- Ideální nastavení teploty v lednici 4–6 °C, v mrazáku kolem –18 °C.
- Spotřebiče pravidelně odmrazovat a nenechávat je u zdroje tepla (např. radiátor).
- Zadní stěna lednice musí být přístupná pro odvod tepla.

Ostatní spotřebiče a osvětlení

- Přednostně pořizovat spotřebiče s vyšší energetickou třídou.
- Nepoužívané spotřebiče odpojovat od elektriny (s výjimkou těch, které musí běžet stále – např. mrazák, kotel, alarm).
- Zvážit omezení pohotovostního režimu (stand-by).
- Vyměnit staré žárovky za LED žárovky.
- Používat prodlužovací kabely s vypínačem, případně měřiče spotřeby.
- Vypínat Wi-Fi router na noc, pokud domácnost nepotřebuje trvalé připojení.

8.3.3 Úspora vody

Snižování spotřeby vody v domácnosti představuje efektivní způsob, jak dlouhodobě optimalizovat náklady na vodné a stočné. Omezením spotřeby teplé vody dochází zároveň ke snížení výdajů za energie potřebné k jejímu ohřevu.

- krátké sprchování namísto napouštění vany,

- při sprchování a mytí rukou vždy vypínat vodu během nanášení mýdla,
- mytí nádobí v napuštěném dřezu vodou, vyvarovat se ručnímu mytí pod tekoucí vodou,
- pokud je k dispozici myčka, je lepší ji používat,
- pravidelně kontrolovat vodovodní kohoutky v bytě, utahovat je,
- protékající WC je potřeba ihned opravit.

Odkazy na další materiály k prostudování tématu:

- webinář [Energetická chudoba a její řešení](#)
- publikace [Jak se vypořádat s energetickou chudobou: problém energetické chudoby v České republice](#)
- webinář [Podpora domácnostem, které jsou dotčené či ohrožené energetickou chudobou](#)
- webinář [Kde s klientem ušetřit?](#)

Závěr

Pro vytvoření stabilního a bezpečného domova je klíčová podpora asistence v počáteční fázi – zejména při stěhování, doplnění vybavení bytu nad základní minimum a adaptaci domácnosti na nové prostředí včetně povinností spojených s bydlením. V této době má zásadní význam také emocionální podpora, která napomáhá tomu, aby domácnost nové bydlení přijala jako svůj vlastní domov.

V dalším průběhu spolupráce je důležité zaměřit se na každodenní fungování v domácnosti: od běžné údržby a správného používání vybavení přes řešení závad až po zvládání krizových situací. **Asistence zde neznamená jen poskytování informací, ale**

především aktivní rozvoj dovedností členů domácnosti, posilování jejich samostatnosti a prevence problémů, které by mohly vést ke ztrátě bydlení.

Neméně důležitá je podpora hospodárného nakládání s energiemi a vodou. Pracovníci asistence by měli s domácnostmi jednotlivé kroky a úsporná opatření nejen probírat, ale i prakticky zkoušet, aby se staly součástí každodenních návyků. Tímto způsobem může asistence přispět nejen ke snížení nákladů, ale i k posílení návyků, které mohou v dlouhodobém hledisku pomoci s udržením bydlení.

Závěr

Tato metodika představuje první ucelený soubor podkladů k nové právní úpravě asistence v bydlení a vychází především ze zkušeností získaných díky rozsáhlým pilotním projektům podpořeným v rámci výzev OPZ+. Materiál byl připraven jako odborný podklad k zákonu o podpoře bydlení a má pomoci pracovníkům orientovat se v základních principech nové podpory, pracovních postupech i požadavcích na výkon asistence. Je však důležité znovu zdůraznit, že nejde o finální a oficiální metodiku. Kompletní metodické postupy budou v návaznosti na legislativu teprve postupně vznikat a odpovědné resorty je budou vydávat až v prvních měsících roku 2026 a dál.

V následujících letech bude kladen důraz na intenzivní implementační podporu poskytovatelům asistence v bydlení. MPSV a spolupracující instituce budou rozvíjet síť metodických setkání, supervizních aktivit, nadstavbových vzdělávacích akcí a pracovních seminářů, které pomohou sjednotit postupy a zajistit kvalitu poskytované podpory. Současně se předpokládá, že od ledna 2026 by měl být zahájen nový projekt MPSV zaměřený na systémovou podporu implementace asistence v bydlení, metodické vedení praxe a další rozvoj odborných kompetencí pracovníků.

Metodika tak představuje výchozí, pracovní podklad vycházející ze zkušeností praxe, který bude dále rozpracováván, aktualizován a doplňován v souladu s potřebami poskytovatelů i s vývojem implementace zákona.

Příloha č. 1 Asistenční plán

Asistenční plán

Poskytovatel asistence (název poskytovatele)	
Asistenční plán č.:	
Podporovaná osoba Jméno a příjmení podporované osoby telefonický kontakt (případně a-mail)	
Sociální pracovník Jméno a příjmení telefonický kontakt e-mail	
Klíčový pracovník Jméno a příjmení telefonický kontakt e-mail	
Adresa bytu, kde je asistence poskytována	

Aktuální počet členů domácnosti z toho nezaopatřené děti	
Osobní kontakt naplánovaná četnost osobního kontaktu mezi podporovanou osobou a klíčovým pracovníkem	
Způsob komunikace mezi pracovníky asistence a podporovanou osobu specifika při komunikaci (má-li podporovaná osoba)	
Datum vytvoření asistenčního plánu	
Plánované datum vyhodnocení asistenčního plánu	
Rizika ztráty vyhovujícího bydlení Co nejvíce aktuálně ohrožuje podporovanou osobu a její domácnost v udržení si vyhovujícího bydlení?	

Činnosti, ve kterých podporovaná osoba potřebuje podporu asistence:

(zvolte z výčtu)

podpora a pomoc při zajištění peněžních prostředků a nakládání s nimi

podpora a pomoc při řešení zadlužení

podpora a pomoc při zajištění sociálních služeb a dalších služeb

podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociální vazeb

podpora a pomoc při hospodárném užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu

podpora a pomoc za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení

(ve zvolených činnostech uveďte dílčí cíle spolupráce)

Podpora a pomoc při zajištění peněžních prostředků a nakládání s nimi
Cíl(e) spolupráce v této oblasti:
Termín splnění cíle:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá podporovaná osoba:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá pracovník asistence:
Poznámky:
Záznamy o průběhu plnění cíle:

Podpora a pomoc při řešení zadlužení
Cíl(e) spolupráce v této oblasti
Termín splnění cíle:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá podporovaná osoba:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá pracovník asistence:
Poznámky:
Záznamy o průběhu plnění cíle:

Podpora a pomoc při zajištění sociálních služeb a dalších služeb
Cíl(e) spolupráce v této oblasti
Termín splnění cíle:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá podporovaná osoba:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá pracovník asistence:

Poznámky:
Záznamy o průběhu plnění cíle:

Podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociální vazeb
Cíl(e) spolupráce v této oblasti
Termín splnění cíle:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá podporovaná osoba:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá pracovník asistence:
Poznámky:
Záznamy o průběhu plnění cíle:

Podpora a pomoc při hospodárném užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu
Cíl(e) spolupráce v této oblasti

Termín splnění cíle:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá podporovaná osoba:
Kroky, které pro naplnění cíle měl udělá pracovník asistence:
Poznámky:
Záznamy o průběhu plnění cíle:

Podpora a pomoc za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení
Cíl(e) spolupráce v této oblasti
Termín splnění cíle:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá podporovaná osoba:
Kroky, které pro naplnění cíle udělá pracovník asistence:
Poznámky:

Záznamy o plnění cíle

Podpis podporované osoby:

Podpis (sociálního) pracovníka sestavující plán:

Podpis klíčového pracovníka:

Příloha č. 2 Záznam o plnění asistenčního plánu a vyhodnocení rizik ztráty vyhovujícího bydlení

Záznam o plnění asistenčního plánu a vyhodnocení rizik ztráty vyhovujícího bydlení

Jméno a příjmení podporované osoby:

Asistenční plán č.:

Jméno a příjmení sociálního pracovníka:

Jméno a příjmení klíčového pracovníka:

Datum vyhodnocení asistenčního plánu:

Činnosti, ve kterých podporovaná osoba potřebovala podporu asistence:

(zvolte z výčtu)

podpora a pomoc při zajištění peněžních prostředků a nakládání s nimi

podpora a pomoc při řešení zadlužení

podpora a pomoc při zajištění sociálních služeb a dalších služeb

podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociální vazeb

podpora a pomoc při hospodárném užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu

podpora a pomoc za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení

Vyhodnocení dílčích cílů v jednotlivých oblastech:

Podpora a pomoc při zajištění peněžních prostředků a nakládání s nimi

Cíl:
Plánovaný termín splnění cíle:
Kroky, které pro splnění cíle měla udělat podporovaná osoba:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Kroky, které pro splnění cíle měl udělat pracovník asistence:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Vyhodnocení naplnění cíle (slovní popis):

Pomoc a podpora při řešení zadlužení
Cíl:
Plánovaný termín splnění cíle:
Kroky, které pro splnění cíle měla udělat podporovaná osoba:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Kroky, které pro splnění cíle měl udělat pracovník asistence:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Vyhodnocení naplnění cíle (slovní popis):

Podpora a pomoc při zajištění sociálních služeb a dalších služeb
Cíl:
Plánovaný termín splnění cíle:
Kroky, které pro splnění cíle měla udělat podporovaná osoba:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Kroky, které pro splnění cíle měl udělat pracovník asistence:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:

Vyhodnocení naplnění cíle (slovní popis):

Podpora a pomoc při navázání nebo udržení sociální vazeb
Cíl:
Plánovaný termín splnění cíle:
Kroky, které pro splnění cíle měla udělat podporovaná osoba:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu.
Kroky, které pro splnění cíle měl udělat pracovník asistence:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Vyhodnocení naplnění cíle (slovní popis):

Podpora a pomoc při hospodárném užívání bytu a jeho udržování ve vyhovujícím stavu
Cíl:
Plánovaný termín splnění cíle:
Kroky, které pro splnění cíle měla udělat podporovaná osoba:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Kroky, které pro splnění cíle měl udělat pracovník asistence:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Vyhodnocení naplnění cíle (slovní popis):

Podpora a pomoc za účelem opětovného získání vyhovujícího bydlení
Cíl:
Plánovaný termín splnění cíle:
Kroky, které pro splnění cíle měla udělat podporovaná osoba:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Kroky, které pro splnění cíle měl udělat pracovník asistence:
splněno/nesplněno/částečně splněno (číselná hodnota) ve stanoveném termínu:
Vyhodnocení naplnění cíle (slovní popis):

Vyhodnocení aktuálních rizik ztráty vyhovujícího bydlení:

Plánované datum aktualizace asistenčního plánu:

Podpis podporované osoby:

Podpis (sociálního) pracovníka vyhodnocující plán:

Podpis klíčového pracovníka:

Seznam zkratek

DSSP – Dávka státní sociální pomoci

EPB – Evidence podpory bydlení

IAP – Individuální akční plán

IPS – Individuální umístění a podpora

KMB – Kontaktní místo pro bydlení

KoP ÚP ČR – Kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky

MOP – Mimořádná okamžitá pomoc

PBO – Poskytovatel bytového opatření

PZ – podporované zaměstnávání

ÚP ČR – Úřad práce České republiky

ZPB – Zákon o podpoře bydlení

**Sociální
bydlení**



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ



**Sociální
bydlení**

Materiál vznikl v rámci projektu MPSV „Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR“. Projekt je realizován v rámci OPZ+. Registrační číslo projektu: CZ.03.02.02/00/22_004/0000245.