



## **Příloha č. 1 - Principy a základní vodítka pro aplikaci přístupu Housing First v České republice**

### Obsah

<b>I.</b>	<b>Principy Housing First .....</b>	<b>2</b>
1.	Rychlý přístup ke standardnímu bydlení bez přípravy .....	2
2.	Možnost volby a kontroly pro uživatele služeb .....	3
3.	Oddělení bydlení a podpory .....	3
4.	Zaměření na zotavení (vč. komunitní integrace a desegregace).....	4
5.	Harm reduction.....	5
6.	Robustní podpora a aktivní zapojení bez donucení .....	5
7.	Flexibilní podpora tak dlouho jak je potřeba.....	6
8.	Housing First je určeno pro ty nejohroženější, přednostně pro ty s potřebou komplexní podpory .....	6
<b>II.</b>	<b>Základní vodítka pro aplikaci přístupu Housing First v České republice.....</b>	<b>8</b>
1.	Přípravná fáze programu HF .....	8
2.	Realizační fáze programu HF .....	12
<b>III.</b>	<b>Modelový příklad projektu .....</b>	<b>20</b>

## I. Principy Housing First

Následujících osm principů jsou základní definiční znaky přístupu Housing First. Tyto principy a navázané otázky jsou vodítkem pro žadatele a příjemce dotace pro vytvoření programu Housing First (dále jen „programu HF“), který bude odpovídat modelu. **Na rozdíl od hlavních kritérií uvedených ve výzvě v kap. 4.1 (bude následně uvedeno i v účelu dotace v právním aktu) nejsou všechna tato kritéria závazná, ale popisují určitý optimální stav projektu. Ta z kritérií, která jsou obsažena v závazných podmínkách výzvy viz kap. 4.1 a musí být v žádosti o podporu uvedena, jsou označena zásadní (Z) a uvedena kurzívou, ostatní kritéria jsou uvedena jako doporučující (D).** Kritéria vycházejí ze škály věrnosti programu Pathways to Housing Inc., škály věrnosti kanadského experimentálního ověření Housing First At Home /Chez Soi a evropských zkušeností, které tým pod vedením Platformy pro sociální bydlení přizpůsobil pro český kontext. U původní škály věrnosti programu Pathways to Housing bylo výzkumně prokázáno, že projekty s vyšším skóre měly lepší výsledky.

Příloha není vyčerpávajícím manuálem programu HF, realizátorům programu se dále doporučuje studium základních manuálů a příruček:

- Pleace, N. (2017): Evropská příručka Bydlení především. Praha: Úřad vlády ČR
- Sam Tsemberis (2010): Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Manual. Minnesota: Hazelden
- Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., & Goering, P. (2014): Canadian Housing First toolkit: The At Home/Chez Soi experience. Calgary and Toronto: Mental Health Commission of Canada and the Homeless Hub.

### 1. Rychlý přístup ke standardnímu bydlení bez přípravy

Každý může bydlet samostatně, když se mu poskytne adekvátní a flexibilní podpora, dle individuálních potřeb, a nepotřebuje se na bydlení specificky připravovat. Housing First uživatelům poskytuje podporu ve standardních bytech dle jejich potřeb a preferencí, ne na základě úspěšnosti při přípravě na samostatné bydlení nebo dle zásluh.

Kritérium	Druh kritéria	Popis naplnění kritéria
<i>Zařazení do programu není podmíněno předchozí spoluprací se sociálním pracovníkem/sociální službou.</i>	Z	Návrh realizace programu část A
<i>Program zajistí nabídku bytových jednotek tak, aby alespoň 60 % účastníků programu mělo možnost nastěhovat se do bytu nejpozději do 3 měsíců od přijetí do programu HF.</i>	Z	Návrh realizace programu část C
<i>Podmínky, které uživatel musí splnit před přijetím do programu HF/podpisu smlouvy nepřesahují rámec prokázání bytové nouze v kombinaci s vícerymi závažnými problémy a akceptace osobních návštěv sociálního pracovníka (zpravidla) 1x týdně při vstupu do programu*.</i>	Z	Návrh realizace programu část A
<i>Byt splňuje parametry standardního bytu s potřebným vybavením**.</i>	Z	Návrh realizace programu část C
<i>Bydlení zahrnuje právní jistotu užívání ve formě nájemní smlouvy alespoň na 1 rok (v případě první smlouvy lze akceptovat její uzavření i na dobu kratší, minimálně však 6</i>	Z	Návrh realizace programu část C

měsíců).		
<i>Program zajistí praktické oddělení podpory (sociální práce a další podpory) od správy bytového fondu a komunikace ze strany majitele bytu tak, aby nedocházelo ke konfliktu rolí mezi poskytováním podpory a správou nájemního vztahu.</i>	Z	Návrh realizace programu část A
Pokud má někdo ze členů domácnosti pohybové omezení, je byt pro něj dostupný***.	D	Návrh realizace programu část C

\* Tedy nic z následujícího: abstinence (drogová, alkoholová), účast v léčbě (duševní, abstinenční), prokazování kompetencí, schopností, předešla účast v přípravném programu.

\*\* Viz parametry bytu dle podmínek výzvy.

\*\*\* Přiměřeně stavu se jedná o upravitelný byt, bezbariérový byt, standardní byt v domě s výtahem, který je bezbariérově dostupný apod.

## 2. Možnost volby a kontroly pro uživatele služeb

Poskyvatelé sociální služby přistupují k uživateli služby s respektem a vřelostí. O cílech a aktivitách podpory rozhoduje uživatel služby.

Housing First nabízí uživateli podporu, která vychází z jeho potřeb a není povinná a nucená (s výjimkou vstupní podmínky pravidelného kontaktu).

Kritérium	Druh kritéria	Popis naplnění kritéria
Rozhodování o cílech a aktivitách individuálního plánu uživatele se prokazatelně vytváří vždy společně s uživatelem programu, dbá se na možnost volby uživatele.	D	Návrh realizace programu část B
Místo čerpání podpory je určeno na základě dohody uživatele programu a poskytovatele služby. Služba však vždy nabízí kontakt v bytě uživatele (při vstupu do programu jsou kontakty v bytě podmínkou a tato forma je i nadále službou preferovaná).	D	Návrh realizace programu část B
Uživatel programu má možnost ovlivnit výběr lokality bydlení.	D	Návrh realizace programu část C
Uživateli programu je umožněno navštívit byt před podpisem nájemní smlouvy a v případě vážných důvodů odmítnout.	D	Návrh realizace programu část C
Uživatel programu má možnost volby a změny sociálního pracovníka.	D	Návrh realizace programu část B
Uživatel programu má možnost podílet se na zařizování bytu uspořádáním nábytku a volbou dekorací.	D	Návrh realizace programu část C
Uživatel programu si může zvolit, s kým chce v bytě bydlet.	D	Návrh realizace programu část C

## 3. Oddělení bydlení a podpory

Housing First uplatňuje princip oddělení podpory od bydlení. To znamená, že bydlení uživatelů programu HF není podmíněno plněním plánu podpory, musí být ovšem akceptována každodenní návštěva sociálního pracovníka v domácnosti při vstupu účastníka do projektu,

pokud tomu situačně nebrání závažné důvody. Spolupráci se službou může účastník v průběhu programu ukončit, a pokud bude plnit povinnosti vyplývající z nájemní smlouvy, neohrozí to stabilitu a udržitelnost jeho bydlení.

Program HF garantuje nabídku podpory i v případě, že uživatel poruší podmínky nájemní smlouvy a musí být vystěhován.

Kritérium	Druh kritéria	Popis naplnění kritéria
<i>Nájemní smlouva není podmíněná plněním individuálního plánu podpory (nevypoví se, pokud uživatel nepotřebuje či nechce spolupracovat se službou).</i>	Z	Návrh realizace programu část B, C
<i>Pro vstup do bydlení se nevyžaduje abstinence ani účast v léčebném, odvykacím či terapeutickém programu.</i>	Z	Návrh realizace programu část B
Podpůrné služby nesídlí v místě bydlení a jsou mobilní v docházení za uživatelem.	D	Návrh realizace programu část B
Kontinuita podpory je zabezpečena i v případě, že si uživatel neudrží bydlení*.	D	Návrh realizace programu část D

\*V takovém případě spolupráce se sociální službou cílí na opětovné zajištění bydlení dle potřeb uživatele sociální služby. Pokud uživatel programu HF nastupuje ústavní léčbu nebo do krátkodobého výkonu trestu odnětí svobody, služby podpory s uživatelem zůstávají v kontaktu, starají se o to, aby uživatel neztratil existující bydlení, nebo hledají nové bydlení k termínu opuštění ústavní léčby či vazby.

#### 4. Zaměření na zotavení (vč. komunitní integrace a desegregace)

Housing First se orientuje na celkovou kvalitu života (well-being) uživatele programu. To zahrnuje jeho fyzické i duševní zdraví, vztahy s partnerem, rodinou či přáteli, zapojení do komunity a společenského dění. Zotavení se tak nechápe pouze jako medicínský a adiktologický koncept, ale reprezentuje představu o člověku žijícím život podle svých představ.

Bydlení je poskytováno rozptýleně, v oblastech s dostupnou základní infrastrukturou.

Kritérium	Druh kritéria	Popis naplnění kritéria
<i>Minimálně 70% bytů není v sociálně vyloučených lokalitách<sup>1</sup>.</i>	Z	Návrh realizace programu část C
Proces zotavování je detailně plánovaný, realistický a bude odrážet přání uživatele programu s ohledem na oblasti života (zdraví, vztahy, chod domácnosti, práce, školní docházka dětí).	D	Návrh realizace programu část B
Byty jsou umístěny v lokalitách, kde jsou dostupné nákupní, zdravotní, vzdělávací a jiné služby.	D	Návrh realizace programu část C

<sup>1</sup> Pro vymezení sociálně vyloučené lokality slouží tzv. mapa sociálně vyloučených lokalit Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (dostupná na <http://www.esfcr.cz/mapa-svl-2015/?page=1>), popř. další analytické dokumenty (např. Komunitní plán sociálních služeb, Strategický plán rozvoje města, Strategický plán prevence kriminality, Zpráva o stavu romské menšiny v daném kraji, Analýza sociálního vyloučení v kraji), které existenci sociálně vyloučené lokality potvrzují.

Kvalita bydlení nenarušuje zdraví uživatelů.	D	Návrh realizace programu část C
--	---	---------------------------------

## 5. Harm reduction

Housing First uplatňuje přístup harm reduction (snižování rizik), který se používá ve službách pro lidi se závislostmi na alkoholu či drogách. Přístup vychází z toho, že způsob podpory pro lidi s problematickým užíváním návykových látek staví na různých úrovních změny nebo ukončení užívání. Cílem není nutně eliminace veškeré konzumace návykových látek včetně alkoholu, ale zredukování újmy, kterou tyto látky způsobují a další pomoc uživateli formou podpory v omezení a udržení konzumace návykových látek pod kontrolou.

Kritérium	Druh kritéria	Popis naplnění kritéria
V případě problematických závislostí bude zabezpečena podpora, ale uživatel nebude nucen k léčbě. Léčba a abstinence nejsou podmínkou pokračování v programu.	D	Návrh realizace programu část B
Podpora nesměřuje nutně k abstinenci ale k redukcí rizik a negativních důsledků užívání návykových látek.	D	Návrh realizace programu část B

## 6. Robustní podpora a aktivní zapojení bez donucení

Housing First poskytuje síť podpory dle individuálních potřeb. Sociální práce musí primárně plnit podpůrnou a konzultační úlohu, nikoli sloužit ke kontrole nájemníků. Od uživatele služby se bude očekávat, že se bude aktivně zapojovat do procesu na cestě k zotavení. Způsob práce s účastníkem se dá označit za asertivní, avšak ne za vynucovací či agresivní. Lidem využívajícím Housing First především nesmí být nikdy vyhrožováno sankcemi za to, že se chovali či nechovali určitým způsobem. Nemělo by být zamezeno jejich přístupu k bydlení a jejich existující bydlení by nemělo být ohroženo. Osobám by neměla být odepřena podpora či péče, pokud neupraví své chování dle požadavků, které jsou pracovníky Housing First považovány za vhodné pro jejich životní spokojenost. Tak jako všechny ostatní principy se vztahuje k pozitivně budování vztahu na cestě ke změně. Uživatel není trestán, ale podporován v procesu vytváření sítě podpory.

Kritérium	Druh kritéria	Popis naplnění kritéria
Tým programu Housing First tvoří odborníci z potřebných odvětví* v závislosti na zvolené cílové skupině.	D	Návrh realizace programu část B
Podpůrný tým garantuje zastupitelnost klíčového pracovníka.	D	Návrh realizace programu část B
Podpůrný tým garantuje krizovou/pohotovostní linku po pracovní době a o víkendu.	D	Návrh realizace programu část B
Tým systematicky využívá paletu strategií, jak kontaktovat účastníka a otevírat otázku udržení bydlení i v případě pasivity účastníka.	D	Návrh realizace programu část B
Tým garantuje kapacity pro osobní podporu v místě bydliště účastníka min. 2-3 hodiny týdně (10 hod měsíčně).	D	Návrh realizace programu část B

Program úspěšně propojuje účastníky, kteří potřebují psychiatrickou podporu s psychiatrem v komunitě (dokumentace dokazuje, že účastník obdržel služby nebo program se běžně pokoušel o přijetí zakázky za posledních 6 měsíců).	D	Návrh realizace programu část B
Program úspěšně propojuje účastníky, kteří potřebují lékařskou péči s lékařem nebo klinikou.	D	Návrh realizace programu část B
Tým programu HF resp. obec/příjemce má smlouvu o spolupráci s dalšími důležitými subjekty** v závislosti na zvolené cílové skupině.	D	Návrh realizace programu část B

\* Zahrnuje sociální integraci/komunitní participace, zdravotníka, psychiatrickou podporu, pomoc s rozpočtem, emoční podporu, praktickou podporu s vybavením a technickými záležitostmi bytu, vyjednávání s majiteli/ správou bytu, pomoc se závislostmi (alkohol, drogy), podporu při domácím násilí, peer pracovníka.

\*\* Nemocnice, obvodní lékař, psychiatrie, sociální pracovník obecního úřadu, orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“), Úřad práce ČR. V případě duševního onemocnění tým zajistí podporu, ale nepožaduje se léčba ani v případě nestabilních fází života.

## 7. Flexibilní podpora tak dlouho jak je potřeba

Housing First uživatelům poskytuje flexibilní podporu. Program počítá s tím, že potřeby se vyvíjejí v čase. Služby jsou poskytovány dle preferencí uživatele/ky, v jeho preferovaných časech. Délka trvání spolupráce, aktivity podpory a její intenzita bude adekvátně reagovat na individuální potřeby uživatele.

Kritérium	Typ kritéria	Popis naplnění kritéria
Délka podpory není omezena, ale pracuje s cílem snižovat podporu a zároveň být k dispozici uživateli programu HF v případě potřeby.	D	Návrh realizace programu část B,D
Pokud již uživatel programu HF nepotřebuje sociální podporu, nemusí opustit byt poskytnutý v rámci programu.	D	Návrh realizace programu část B
Podpora končí v případě vzájemné dohody, ne v případě projevů „nemotivovanosti“ či „nedostatečné spolupráce“ účastníka*.	D	Návrh realizace programu část B

\*Spolupráce automaticky nekončí v případech kdy je vypovězena nájemní smlouva, uživatel má problémy s placením nájmů, po více neúspěšných pokusech, když jde uživatel/ka do vězení, když jde uživatel do dlouhodobé léčby/hospitalizace, když uživatel odmítá léčbu apod.

## 8. Housing First je určeno pro ty nejohroženější, přednostně pro ty s potřebou komplexní podpory

Komplexní podpora programu Housing First je určena pro účastníky, kteří z jiných programů a služeb vypadávali a čelí vícero bariérám. Kritéria pro definici cílové skupiny jsou obsažena v textu výzvy. Organizace umí rozeznat účastníky s komplexními potřebami, takové účastníky do programu Housing First prioritizuje a umí jim nabídnout individuální podporu, která reaguje na jejich specifika.

<b>Kritérium</b>	<b>Druh kritéria</b>	<b>Popis naplnění</b>
Účastníci jsou vybíráni podle potřeby.	D	Návrh realizace programu část A
Kritéria potřeby jsou adekvátní.	D	Návrh realizace programu část A
Tým programu HF má dobrou znalost struktury cílové skupiny v obci a specifických potřeb vybrané cílové skupiny projektu.	D	Návrh realizace programu část B

## II. Základní vodítka pro aplikaci přístupu Housing First v České republice

### 1. Přípravná fáze programu HF

Část aktivit přípravné fáze je nutné vykonat ještě před podáním žádosti o podporu – jedná se o stanovení kritérií pro podporu HF přístupem v území, předběžné zajištění adekvátního disponibilního bytového fondu pro realizaci projektu a základní monitoring cílové skupiny tedy určení jejího celkového objemu a základních charakteristik, tam, kde to vyžaduje použitá metoda výběru účastníků.

Některé aktivity je možné realizovat po schválení projektu do prvního stěhování klientů: konkrétně se jedná o aktivity zahrnující drobné úpravy a vybavení bytů, vytvoření garančního fondu, zpřesnění charakteristik a finální stanovení cílové skupiny HF, výběr účastníků programu HF a výběr a přípravu projektového týmu.

V rámci realizace projektu je však doba přípravné fáze omezena na maximálně 25% doby trvání realizace projektu (tj. například v případě projektu s dobou realizace projektu 24 měsíců je přípravná fáze omezena na maximálně 6 měsíců).

Přípravná fáze v rámci projektu není povinná.

### 1A. Zajištění disponibilních bytů

Primární podmínkou pro realizaci HF programu je existence adekvátního bytového fondu určeného pro účastníky programu. Jinými slovy programy HF je možné plnohodnotně realizovat pouze ve standardních bytových jednotkách a není tak možné experimentovat s formami bydlení, které nelze považovat za standardní byt (jako je např. sdílené bydlení<sup>2</sup>, „režimové“ bydlení). Základními parametry adekvátnosti bydlení je velikost bytu, jeho (standardní) kvalita a vybavení a jeho lokalizace. Důležitým parametrem je i zajištění možnosti volby účastníka při výběru vhodného bydlení. Pro jednání s majiteli bytů je vhodné zřídit tzv. garanční fond (viz dále).

#### **Velikost a dispozice bytu – návrh na stanovení minimálních parametrů**

Pro jednotlivce nebo bezdětné páry nemá tento parametr zásadní význam s ohledem na charakter bytového fondu v ČR a s odkazem i na ČSN 734301. Posuzování vhodnosti bytu dle jeho velikosti a dispozice má naopak zásadní význam u domácností s více členy především pak s nezletilými dětmi. Nastěhování domácnosti s dětmi do bytu, který neumožní zajištění základního soukromí pro jednotlivé členy domácnosti, prostoru pro hry a vzdělávání dětí, může znamenat, že byt nebude znamenat dostatečnou změnu, aby mohl být vnímán jako domov, tedy jako základní stabilizační faktor pro plánování a realizaci dalšího rozvoje domácnosti a dokonce může být i rizikem pro motivaci k udržení takového bytu.

Je zřejmé, že velikost bytů využitelných pro programy HF bude limitována lokálními podmínkami a portfoliem disponibilních bytů a není tak možné parametricky definovat minimální obytnou plochu na jednu osobu domácnosti. Nicméně dostatečná podlahová plocha a dispozice bytů je nutným parametrem při zvažování vhodnosti bytu pro konkrétní domácnost. Současně je nutné zdůraznit, že podlahová plocha není parametrem dostatečným. Velký byt s menším množstvím místností znamená vyšší náklady pro obyvatele bytu se současným nenaplněním potřeb domácnosti s větším počtem dětí co do zajištění soukromí členů domácnosti a funkční rozdělení prostor. Při využívání větších bytů s menším počtem místností je potřeba uvažovat o možnostech úpravy dispozice bytu (např. možnostech instalace lehkých příček).

---

<sup>2</sup> Pokud je pro některého účastníka projektu forma sdíleného bydlení užitečná a chce ji, mělo by to být ošetřeno složením domácnosti, kdy účastník svého spolubydlícího uvede jako člena domácnosti



Velikost a dispozice bytů včetně možností její změny je jedním ze základních témat individuální přípravy účastníků programu HF na změnu bydlení. Portfolio bytů musí odpovídat předpokládaným potřebám cílové skupiny programu.

### **Vybavení a kvalita bytů**

Nezpochybnitelným požadavkem je, aby byty využívané v programech HF byly ve standardní kvalitě. To znamená, že jsou (s ohledem na standard v území) maximálně energeticky úsporné, dobře větratelné se samostatným sociálním zařízením. Kvalita bytu je ovlivněna i kvalitou celého domu, která by neměla vybočovat z lokálního standardu, včetně možnosti zabezpečení domu před cizími osobami, zajištění možnosti dobrého kontaktování nájemníků (např. funkční venkovní zvonky, schránky pro doručování pošty atp.) a zabezpečení běžné údržby a úklidu domu.

Byty by dále měly být již předem vybaveny funkčním topením, zařízením na přípravu stravy a ohřev teplé vody a měly by být zajištěny dodávky energií (elektřiny a plynu, pokud je v domě zveden). Toto jsou základní požadavky pro neproblémové užívání bytu a podmínky pro další podporu účastníků při stabilizaci bydlení. Pokud je předpoklad, že mezi účastníky budou domácnosti s malými dětmi nebo osoby se zdravotním znevýhodněním, je dobré dbát i na podlaží v němž je byt umístěn (vedle dostupnosti bytu je to významné i pro minimalizaci rizik spojených se stížnostmi dalších obyvatel) a vybavenost domu výtahem. S ohledem na to, že účastníci programu HF většinou nevládní žádné své bytové vybavení a nemají finanční prostředky na jeho pořízení, je užitečné mít vytvořený systém, jak je v této věci podpořit. Je možné jít buď cestou předávání bytů již předem vybavených standardním zařízením (základní nábytek, pračka, lednička, nádobí, případně koberce pro tlumení zvuku kroků) nebo toto vybavení pořizovat až po nastěhování spolu s účastníky. Obě možnosti mají svá pozitiva i negativa. První způsob umožní okamžité plnohodnotné užívání bytu a od počátku možnost práce na dalších tématech významných pro udržení bydlení, druhý pak větší zapojení účastníků do vytváření vlastního domova. Druhá možnost v sobě skrývá riziko neadekvátně dlouhého užívání nevybaveného bytu, což je problematické především u domácností s nezletilými dětmi a může být i faktorem ztráty motivace pro udržení bydlení či překrytí jiných významných témat starostí o zajištění základního vybavení bytu.

Byty využívané v programech HF musí splňovat parametry cenové dostupnosti, tedy musí umožnit účastníkům reálně hradit náklady spojení s bydlením. Výše nájmu a záloh na služby nemá přesahovat ceny v místě obvyklé, technický stav musí být na úrovni, aby nedocházelo k nekontrolovaným únikům médií a ideálně by měly byty splňovat i náročnější parametry energetické úspornosti.

### **Lokalizace**

Byty pro programy HF, respektive jejich umístění by mělo zajistit nejméně tři požadavky – (1) aby jejich obyvatelé nebyli jakýmkoli způsobem stigmatizováni, (2) aby byl posilován jejich pocit bezpečí a (3) aby docházelo k posilování sociálních vazeb účastníků programu a jejich účasti v aktivitách sousedské komunity, pokud o to mají zájem a je to v dané lokalitě běžné. Není tedy vhodné realizovat programy HF v lokalitách, v nichž je zvýšená míra kriminality, probíhá zde obchod s návykovými látkami, v blízkosti je zařízení pro lidi bez domova (dle zkušeností může docházet k obtěžování a napadení účastníků) či jsou v rámci obce „špatnou adresou“. Podobně není vhodné využívat větší množství bytů v jenom domě nebo bližším sousedství. Výběr vhodného sousedství je velmi citlivou záležitostí zvláště ve fázi, kdy HF programy ještě nejsou standardní součástí bytové a sociální politiky. Je tedy dobré vyhodnotit i to, zda přistěhování účastníka programu HF do určitého typu sousedství nevytváří nadměrné riziko pro soužití a potažmo tak ohrožení stability bydlení účastníka.

### **Možnost volby bytu**

Nabídka bytů pro programy HF bývá obvykle velmi limitovaná, přesto je užitečné nabídnout účastníkům možnost výběru z bytů, které jsou v programu k dispozici. Možnost volby a odpovědnost za tuto volbu již od počátku zvyšuje šanci, že nový byt se stane domovem – tzn. že bude menší riziko jeho ztráty a účastník se dříve stane nezávislým na externí podpoře.

Konkrétně je, podle možností, dobré nabídnout účastníkům možnost vybírat (1) lokalitu v níž chtějí či nechtějí bydlet (negativní výběr je v praxi asi použitelnější a důležitější, protože dá možnost účastníkům vymezit zcela konkrétní důvody, proč v určitém místě bydlet nechtějí respektive nemohou- z praxe nejčastějšími bývají obava z bývalého partnera násilníka nebo obava o bezpečí dětí), (2) konkrétní byt (vhodná je možnost výběru alespoň ze dvou nabídek či minimálně možnost odmítnutí bytu předvybraného realizátorem programu HF při jeho prohlídce), (3) vybavení, nábytek, dekorace (tato možnost by měla být samozřejmostí) a (4) osoby, které budou byt s účastníkem obývat (s ohledem na tyto preference, které jsou zjišťovány při vstupním rozhovoru (viz dále) je potřebné uvažovat o vhodnosti bytu co do velikosti a dispozice a včas zajistit možnost obývání bytu zvoleným okruhem osob i administrativně).

### **Garanční fond**

Soukromí vlastníci bytového fondu a některé obce požadují od nájemníků zaplacení vratné kauce či dokonce zaplacení několika nájmů dopředu. Zajištění kaucí je legitimním zajištěním vlastníka bytu pro případy neplacení nájemného nebo poničení bytu a zařízení nájemníkem, a i v programech HF bude nutné se s touto praxí vyrovnat (placení nájemného dopředu je naopak praxe, kterou je třeba při vyjednávání s majiteli bytů důsledně odmítat). Majitel bytu má samozřejmě určitou garanci, že k neplacení nájmů či nadměrnému opotřebením bytu nebude docházet, protože účastníkům programu HF je poskytována intenzivní podpora, která s těmito tématy bude aktivně pracovat a realizátor programu má jednání o využití bytů v programu HF tuto skutečnost zdůrazňovat. Přesto je dobré počítat s tím, že majitelé bytů budou vyžadovat i finanční záruku, a proto, s ohledem na to, že účastníci, kteří vstupují do programu, nemívají žádnou finanční rezervu, je užitečné zřídit garanční fond, který může fungovat principiálně dvojím způsobem – buď (a) může poskytovat majitelům vratnou kauci nebo (b) může garantovat uhrazení dlužného nájemného nebo náklady na nadměrné opotřebením bytu v případě, že účastník předčasně odejde z programu. Smluvní nastavení vyžaduje značnou pozornost, aby nedošlo k neodůvodněnému čerpání prostředků z fondu. V případě vložení vratné kauce je možné pracovat formou specifické půjčky účastníkovi programu, kdy bude povinnost kauci postupně fondu splácet. V každém případě je paralelně potřebné požádat Úřad práce ČR o mimořádnou okamžitou pomoc na úhradu vratné kauce (v případě poskytnutí, pak fond plní roli dočasněho vkladu). Správu fondu je nutné oddělit od poskytování přímé podpory sociální prací, zvláště pak pokud se jedná o formu zápůjčky, kdy sociální pracovník nesmí být současně vymahačem dluhu. Zřízení garančního fondu tak vyžaduje vytvoření specifické struktury pro jeho užívání<sup>3</sup>.

## **1B. Výběr cílové skupiny a účastníků programu**

### **Osoby, pro něž je adekvátní podpora HF /Vymezení bytové nouze**

Cílová skupina, pro níž je adekvátní podpora v programech HF, je definována v textu výzvy. Na základě těchto pravidel potom žadatel vymezí konkrétní cílovou skupinu, s níž bude v projektu pracovat.

### **Velikost cílové skupiny**

Poté co jsou stanovena kritéria pro výběr účastníků projektu, je dobré zjistit kolik osob/domácností tato kritéria v území splňuje a jak vysoká je míra jejich ohrožení. Míra nezbytnosti této aktivity vychází ze zvolené metody výběru účastníků projektu. Zvláště u menších projektů a projektů zaměřených na již známý okruh osob cílové skupiny programu

---

<sup>3</sup> V dalším textu jsou uvedeny ještě další návrhy na zřízení podpůrných finančních fondů. Ve všech případech je nutné stanovit velmi detailně podmínky čerpání financí z těchto nástrojů. V každém programu budou tyto podmínky stanoveny dle místního kontextu a není užitečné formulovat nějaký ideální model. Obecně lze říci, že žadatel by měl ošetřit formu finanční podpory (půjčka vs. dar), jednoznačně vymezit podmínky, které musí účastník splnit, aby mohl podporu čerpat, maximální výši podpory, četnost (opakovatelnost) a rozhodovací procesy (včetně orgánů) o poskytnutí podpory. Existence a využívání finančních fondů je velmi důležitým prvkem úspěšnosti programů HF, jejich objem je ovšem velmi limitovaný a je nutné s prostředky zacházet co nejefektivněji.

HF, není podrobné zjišťování nezbytné a postačí pouze základní přehled či expertní odhad stavu. K tomu je možné použít různých metod – průběžné dlouhodobé sledování obsazenosti ubytoven, azylových domů, sbírání tématu relevantních informací od poskytovatelů sociálních služeb, orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) atp., jednorázová sčítání osob a domácností žijících v podmínkách bytové nouze. Nelze jednoznačně říci, zda některé metody jsou lepší než ostatní. Jejich adekvátnost vychází z lokálních podmínek, nejvíce pak z velikosti sledovaného území, počtu osob v bytové nouzi a objemu a dostupnosti kapacit, které je možné využít. Alespoň základní přehled o velikosti cílové skupiny je však nutný pro formulování žádosti o podporu.

Pro další rozšiřování programu HF v území je užitečné provádět pravidelný monitoring cílové skupiny a vývoje bytové nouze, což přináší výrazně hlubší a širší znalost o celém fenoménu a dokáže přesněji identifikovat cílovou skupinu, pro níž je adekvátní využití HF přístupu a oddělit ji od osob, které sice potřebují bydlet, ale využití HF přístupu není adekvátní.<sup>4</sup>

### **Výběr osob pro podporu**

Znalost velikosti a složení cílové skupiny pro podporu HF v území dává širší možnosti pro volbu metody výběru účastníků programu.

Účastníky programu HF za situace, kdy tento program nemá ambici poskytnout podporu všem osobám z cílové skupiny, je možné vybrat v zásadě dvěma způsoby – (a) na základě vyhodnocení potřebnosti (respektive míry ohrožení, které život v bytové nouzi generuje) – zde je možné volit opět nejméně ze dvou přístupů (a1) výběr nejohroženějších a většinou tak co do podpory nejnáročnějších účastníků nebo (a2) postupné nabírání účastníků splňujících kritéria adekvátnosti HF přístupu až do naplnění kapacity plánovaného programu<sup>5</sup>. Druhou možností je potom (b) losování účastníků ze všech osob/domácností splňujících kritéria HF v počtu kapacity plánovaného programu<sup>6</sup>.

Při výběru účastníků je nutné zajistit jejich souhlas, respektive testovat jejich vůli změnit svůj status bydlení a zapojit se do programu HF. Tento lze získat v rámci mapování cílové skupiny, jeho potvrzení je potom vyžadováno při zahájení spolupráce, směřující, již ke konkrétní změně v bydlení.

## **1C. Výběr a příprava projektového týmu**

Programy HF jsou v kontextu ČR novým přístupem k řešení bytové nouze domácností s potřebou podpory v bydlení, analogicky potom i způsob poskytování této podpory je specifický, přestože vychází z obecně platných zásad sociální práce. Rozumný je tedy předpoklad, že týmy profesionálů nejsou zatím konstituované, ani pro tyto programy adekvátně připravené. Výzva proto umožňuje vytváření a přípravu týmů, respektive sítí služeb, v průběhu realizace projektu.

### **„Přípravný tým“**

Žadatel musí věnovat určité personální kapacity již přípravě žádosti o podporu (především pro pasportizaci bytového fondu v území, pro získání dat k popisu cílové skupiny a pro dojednání partnerství se subjekty, které poskytují specifické služby adekvátní potřebám cílové skupiny projektu).

Po získání finanční podpory projektu musí být zahájeny činnosti přípravné fáze (viz tato a předešlé kapitoly), které vyžadují práci alespoň jedné osoby na plný úvazek. Vedle

<sup>4</sup> Především se jedná o skupiny, které nevyžadují intenzivní podporu v bydlení, jak ji předpokládá HF přístup a bariéry pro získání standardního bydlení jsou charakterizovány nedostatkem financí a/nebo diskriminací. Podpora takových domácností by pak měla být poskytována standardní sociální službou, jejíž kapacity ovšem musí být pro tento účel plánovány v rámci komunitního (střednědobého) plánování sociálních služeb v území.

<sup>5</sup> Uvedené způsoby jsou v praxi vyzkoušené, ale určitě nejsou jedinými možnými.

<sup>6</sup> Druhou metodu je asi vhodné uvažovat spíše pro cílovou skupinu domácností s dětmi, kde není obvyklé, aby rodina s dětmi bydlela v podmínkách akutně ohrožujících život jejich členů. Použití této metody je navíc podmíněno dobrou znalostí celkového objemu cílové skupiny v území.

vyjednávání o dostupnosti konkrétních bytů, přípravě a finálního mapování cílové skupiny projektu, je důležitým prvkem i výběr a příprava realizačního týmu projektu.

### **Realizační tým**

Tento tým bude provádět veškerou následnou podporu účastníkům projektu – tzn. podporu formou sociální práce, zajištění komunikace s majiteli bytového fondu využívaného projektem, podporu standardního sousedského soužití v domech, do nichž se přistěhovali účastníci projektu, fungování podpůrné sítě externích aktérů, podporu účastníků při úpravách a vybavování bytů atp. Konkrétní složení týmu musí odpovídat předpokládaným potřebám účastníků a zvláště u menších projektů, kde tým žadatele nedisponuje všemi odborníky ani je nedokáže nasmlouvat, je vhodné zvážit možnost využít projektového partnerství pro zajištění podpory účastníků při zvládání jejich specifických potřeb (především duševní nemoci a závislosti).

Pro prevenci zadlužení účastníků na platbách za bydlení je užitečné nastavení přímé platby sociálních dávek určených na bydlení. S ohledem na kolísání výše těchto dávek je snadnější nemít přímou platbu směřovanou přímo na pronajímatele (kdy může docházet ke kumulovanému zaslání a vzniku přeplatků a ztrácí se možnost úhrady např. záloh na energie, pokud to objem dávek dovolí). Současně není vhodné, aby management plateb vykonával realizátor podpory. Proto doporučujeme partnerství s dalším subjektem (pracovník bude součástí realizačního týmu), který bude tuto činnost vykonávat. Účelnost využívání přímé platby je nutné pravidelně vyhodnocovat – po nastěhování účastníka je to užitečný nástroj eliminující riziko vzniku významného dluhu na nájmu, ale v dalším průběhu, po navázání vztahu a zjištění a posilování kompetencí účastníka je vhodné v pravou chvíli přímou platbu zrušit a pracovat s účastníkem na jeho schopnostech pravidelného placení nákladů na bydlení – to je důležité jak z hlediska udržitelnosti bydlení bez další podpory i z hlediska efektivního využívání kapacit podpůrného týmu.

Pro dosažení stabilizace bydlení a postupné snižování objemu podpory je zcela klíčové používat zejména nedirektivních metod sociální práce, přístupu zaměřeného na silné stránky účastníků a jejich posilování. Současně je dobré znát i základní principy použití asertivních přístupů v sociální práci, které jsou užitečné při identifikaci jednání účastníků přímo ohrožující jejich bydlení. Podle znalosti cílové skupiny v území, je potom dobré poskytnout týmu i tréninky zaměřené na specifické potřeby cílové skupiny.

### **Podpůrná síť**

Jednou z charakteristik cílové skupiny programu HF je mnohočetnost znevýhodnění, a tedy potřeba komplexní podpory. Takovou podporu nemůže poskytovat sám realizátor programu. Některé potřeby zajistí projektovým partnerstvím, některé bude nutné saturovat až v průběhu realizace vytvářením ad hoc podpůrné sítě šité na míru potřeb konkrétního účastníka. Ovšem již ve fázi před předložením žádosti o podporu je čas vyjednávat spolupráci s předpokládanými klíčovými aktéry – fundamentální je spolupráce s Úřadem práce ČR, obcí (tam, kde není realizátorem projektu) a orgánem sociálně právní ochrany dětí (u domácností s dětmi). Užitečné je vytváření kontaktů s policií, psychiatrickými pracovišti, organizacemi zaměřenými na domácí násilí, poskytovateli rané péče atp. Pro efektivní síťování je užitečné maximálně spolupracovat s obcí (kde není obec žadatelem) a zapojit ji do case managementu a koordinace podpůrné sítě.

## **2. Realizační fáze programu HF**

### **2A. Příprava účastníků na změnu v bydlení**

#### **Oznámení o zařazení do programu**

Sdělení účastníkovi, že se stane nájemcem standardního bytu je dobrou příležitostí pro vytvoření dobrého vztahu s účastníkem, a především je to okamžik, kdy účastník deklaruje či

potvrzuje svůj zájem být součástí programu HF. V mnoha programech HF bývá toto oznámení spojeno s jistým druhem oslavy, kdy lze pracovat i se skupinou účastníků a využít skupinové dynamiky pro neformální oživení a zvnitřnění pravidel programu a zásad užívání bytu. Ideální potom je, pokud se podaří vytvořit i základ svépomocné skupiny z řad účastníků. Jak nejlépe využít této příležitosti závisí výhradně na kreativitě a možnostech realizátora programu HF.

Pokud je projekt rozsáhlejší, je užitečné rozdělit jej na etapy, kdy začínáme pracovat s deseti maximálně patnácti účastníky v jedné etapě. Časová prodleva mezi jednotlivými etapami by neměla být kratší než jeden měsíc a pokud je tým programu méně zkušený, lze doporučit i následnost etap po dvou měsících, aby tým měl dostatek prostoru zažít konkrétní postupu, které bude při podpoře účastníků používat.

### **Vstupní rozhovor**

Strukturovaný rozhovor s novým účastníkem programu HF je klíčový pro další spolupráci a je základem pro nastavení vstupních parametrů, které budou ovlivňovat další vývoj včetně dlouhodobého udržení bydlení. Při předchozí kontinuální práci s účastníky již pracovníci mnoho informací mají, přesto je užitečné realizovat rozhovor zaměřený specificky na účast v programu HF, což oběma stranám (účastníkovi i pracovníkovi) umožní si vyjasnit a vymezit přesné parametry budoucí spolupráce a do určité míry i symbolicky zahájit další etapu spolupráce: nastavit pozitivní orientaci, „nový začátek“, začít se zaměřením na silné stránky účastníka.

Vstupní rozhovor je realizován co nejdříve po oznámení účastníkovi, že bude součástí projektu a bude mu poskytnut byt. Jeho obsahem je především aktualizace situace domácnosti včetně finanční, představa o novém bydlení (velikost, dispozice, lokalita), zjištění kolik osob bude byt užívat, jaké jsou trajektorie bydlení domácnosti spolu s rizikovými faktory pro udržení nového bydlení (epizody neplacení nájemného, objem a struktura dluhů, minulé vztahy se sousedy, výskyt agresivních osob v kontextu života domácností a nebezpečí obtěžování v novém bytě, podoby rodinných oslav atp.). Velký důraz je potom třeba klást na zjišťování znalostí a dovedností účastníků.

Vstupní rozhovor slouží i k seznámení či zpřesnění pravidel programu, formalizaci vstupu do programu a uzavření potřebných dohod (např. o výkonu sociální práce v domácnosti, souhlasu se zpracováním osobních údajů, sdílení některých informací mezi klíčovými aktéry programu).

### **Výběr bytu**

Realita programu HF asi neumožní, aby účastníci měli možnost volby bytu z nějakého portfolia a výběr konkrétního bytu pro konkrétní domácnost tak bude na realizátorovi projektu. Zde vystupuje do popředí požadavek na důkladné zjištění potřeb domácnosti vstupním rozhovorem. Vedle velikosti a dispozice bytu, je třeba znát i další žádané parametry bytu, které byly zmíněny v části pojednávající o přípravné fázi projektu (pro realizaci to znamená, že je potřebné znát detailně preference domácnosti a konkrétní vlastnosti disponibilních bytů). Klíčové je respektovat „negativní“ volbu účastníka – pokud při vstupním rozhovoru uvede, že v konkrétním místě nechce bydlet a vysvětlí proč (např. obava z ohrožení bývalým agresivním partnerem, obava, že v místě probíhá distribuce drog a v domácnosti je z tohoto hlediska riziková osoba atp.) je na místě toto bezpodmínečně respektovat, jinak zbytečně zvyšujeme riziko ztráty bydlení.

Na základě zmíněných znalostí provede realizační tým „párování“ domácnosti s konkrétním bytem a následně umožní prohlídku bytu. Je dobré, aby účastník měl možnost byt odmítnout, uvede-li vážné důvody, které nebyly zmíněny při vstupním pohovoru, a byl mu následně nabídnut byt náhradní.

### **Výběr sociálního pracovníka**

Je předpoklad, že členové týmu budou profesionálně schopní situačně měnit módy jednání s účastníky. Vzhledem k dlouhodobosti, intenzitě a nutnosti občasné asertivity při jednání, je přesto vhodné pokusit se o správné „spárování“ klíčového pracovníka s konkrétním účastníkem programu tak, aby přirozené jednání pracovníka co nejlépe odpovídalo potřebám

uživatele. Snadněji se tak naváže vztah, na němž je postaveno úspěšné řešení, často citlivých problémů, k nimž bude docházet, včetně využívání sítě dalších odborníků a institucí, jejichž využití u některých účastníků bude narážet na bariéru nedůvěry – dobrý vztah s klíčovým pracovníkem pak usnadňuje (zpočátku i asistovanou) spolupráci s dalšími aktéry, kteří s účastníkem pracují často situačně tedy minimálně zpočátku bez hlubšího vztahu. Holandská organizace HVO Querido pracuje se šesti ideálními typy pracovníků (učitel, rodič, minimalizátor konfliktů, kreativec, přítel a policajt) a snaží se identifikovat, který z těchto typů je pro kterého účastníka nejvhodnější. Zde je na místě poznamenat, že všechny uvedené typy pracují na bázi nedirektivního přístupu a rozdíly jsou pouze ve stylu jednání nikoli v míře asertivity<sup>7</sup> (natož agresivity či manipulace). Uvedený příklad nevybízí ke kopírování (v menších týmech by toto ani nebylo možné), ale poukazuje na to, že je potřebné pracovat s individuálním nastavením každého člena týmu a posoudit jeho funkčnosti pro spolupráci konkrétním účastníkem programu.

### **Využití času do nastěhování do nového bytu**

Od oznámení a vstupnímu rozhovoru k nastěhování účastníka do bytu vždy uběhne nějaký čas – podle dosavadních zkušeností jsou to až dva měsíce, které zaberou administrativní úkony, úpravy v bytě atd. Není velkým problémem, pokud je tato lhůta i delší, ale vždy by měla být předem známá a měl by být stanoven harmonogram jednotlivých kroků. Mezi nimi je potom dostatek času na postupné navazování vztahu, na dobré zmapování situace rodin, identifikaci dalších bariér (závislost, duševní nemoc, agresivní jedinci v okolí účastníků), které nebyly zmíněny při vstupním rozhovoru, plánování nastěhování, zajištění dodávky energií, postupné vytváření individuální sítě podpory atd. Dobrým využitím tohoto času předejdeme mnoha problémům při užívání a udržení bytu, než kdybychom na ně narazili až po nastěhování. Tento čas slouží i k poznání širšího kontextu života účastníků, jejich solidárních a dalších sociálních vazeb, což umožní včas rozpoznat zdroje podpory i zdroje ohrožení.

## **2B. Zabydlování**

### **Vybavení bytu, dostupnost energií a úpravy v bytě**

Míra vybavení bytu závisí především na rozhodnutí žadatele a jeho možnostech. Výchozím předpokladem je, že cílová skupina domácností programu HF většinou nemá prakticky žádný majetek (případně u stávajícího vybavení například z ubytovny hrozí zamoření parazity, a proto je výhodnější nábytek z rizikových objektů do nových bytů nestěhovat), vyjma ošacení a alespoň základní vybavení bytů v nějaké dohledné době je nad jejich finanční možnosti.

Obecně lze říci, že pro rychlejší zabydlení, motivaci k udržení bytu i k vytvoření prostoru pro práci na závažnějších tématech je užitečné, aby v bytech bylo funkční **topení** a zajištěn **ohřev teplé vody** a aby byty byly vybaveny základním nábytkem (**kuchyňská linka**, stůl, židle, **postele**, úložné prostory), spotřebiči (**sporák**, pračka, lednička) a drobným vybavením (především nádobí) již v okamžiku nastěhování účastníků (tučně vyznačen minimální standard). Je samozřejmě možné některé věci pořizovat postupně a pokoušet se získat podporu v rámci mimořádné okamžité pomoci (MOP), někteří žadatelé na takovém postupu mohou mít postavený systém zvyšování participace účastníků – pro takový postup je však vhodné využít období mezi vstupním rozhovorem a nastěhováním do bytu a mít dobře naplánované jednotlivé kroky, aby se nestalo, že uživatelé budou delší dobu bydlet v prázdném bytě.

Uvedené platí ještě ve větší míře o zapojení energií. Účastníci budou často zadluženi u několika dodavatelů, toto je nutné zmapovat a spolu s účastníkem projít veškerými administrativními úkony, aby zahájení dodávek energií bylo časově koordinováno s nastěhováním do bytu.

---

<sup>7</sup> Asertivitu v sociální práci vnímáme pouze jako schopnost otevírat s účastníkem témata ohrožující jeho bydlení a snahu o (opakované) kontaktování účastníka i v případě, že ten o kontakt nemá zájem, ale pracovník má informace o skutečnostech, které ohrožují účastníkovu bydlení.

Pracovníci příjemce by měli být také schopni zvyšovat kompetence účastníků při údržbě, úpravách a opravách v bytě. Tyto aktivity probíhají kontinuálně po celou dobu podpory a jejich intenzita závisí na mnoho okolnostech (složení domácnosti, míra fyzického či psychického onemocnění atp.). S ohledem na již zmíněný předpoklad, že účastníci nemívají skoro nic, je dobré, pokud má příjemce vlastní sadu nástrojů, kterou může i zapůjčovat, případně specialistu v týmu, který je schopen v tomto odborně asistovat (např. formou peer pracovníka).

### **Koncept domova – stabilita, bezpečí, kontrola bydlení**

Programy HF pracují s premisou, že získání bydlení tzn. zásadní kvalitativní změna od stavu nebydlení, je základem pro nastartování dalších změn směřujících ke zlepšení kvality života účastníků programu HF. Aby mohl být tento předpoklad naplněn, nestačí poskytnout účastníkům pouze bydlení v materiálně-technickém smyslu, ale je třeba vytvořit podmínky, aby se byt mohl stát domovem. Koncept domova pracuje především s potřebou volby, bezpečí, stability, autonomií (rozhodováním) a vytvářením sociálních vazeb (jak v sousedské komunitě, tak zachováním vazeb z dřívějšíka) jako zásadní prevence syndromu osamění, který u některých cílových skupin změnu bydlení často provází.

- možnost volby – zmíněna již předchozím textu – participace účastníka na výběru bytu, lokality a složení domácnosti,
- bezpečí – souvisí s předchozím – účastník by měl být chráněn před obtěžováním osob, s nimiž dříve měl v minulosti patologický vztah (např. násilní bývalí partneři, obchodníci s narkotiky atp.) obecně se jedná o potřebu zajištění bytů programu HF v lokalitách, kde není zvýšená míra výskytu sociálně patologických jevů a o potřebu technického zabezpečení a kvality bytových domů,
- stabilita – požadavek na jasná pravidla pro dlouhodobé (trvalé) udržení bytu, včetně minimální délky nájemní smlouvy (ta by za žádných okolností neměla mít kratší platnost než jeden rok),
- autonomie – znamená zabezpečení maximální míry samostatného rozhodování účastníka o provozu bytu (vybavení, spolubydlící atp.) samozřejmě v souladu s obecnými pravidly užívání nájemních bytů konkrétního pronajímatel – současně to znamená nezatěžovat užívání bytů v programech HF specifickými regulacemi, které v jiných bytech nejsou běžné, imperativu autonomie účastníka při užívání bytu je potřeba i přizpůsobit spolupráci s klíčovým pracovníkem a jeho návštěvy v bytě uživatele,
- prevence osamělosti – již v přípravné fázi je důležité vybírat pro programy HF sousedství s nízkými exitujícími riziky pro přijetí účastníků do sousedské komunity – následně je nutné podporovat účastníky jak při vytváření standardních sousedských vztahů v novém bydlišti (v každém domě i širším sousedství budou samozřejmě různé) tak při (nerizikové) kultivaci existujících sociálních vazeb.

### **Stěhování**

Vždy je potřebné s účastníkem detailně naplánovat postup stěhování do nového bytu. Zjistit zdroje účastníka pro technické zajištění přestěhování, pomoci při zabezpečení externích zdrojů, vytvořit rozpočet akce, nabídnout pomoc realizačního týmu v konkrétních krocích a vyjednat s účastníkem i seznam předmětů, které si do nového bytu chce s sebou vzít (i s ohledem na již zmíněnou prevenci zamoření bytu parazity). Před stěhováním je užitečné přesně naplánovat, jak by měl být byt vybaven a upraven. Na úpravách bytu je potom vhodné pracovat již před stěhováním, je-li to technicky možné. Na plánování a úpravách bytu a stěhování by se vedle účastníka projektu měl ideálně podílet i klíčový pracovník - dává to možnost navázání důvěryplného vztahu na úplném začátku intervence.

V několika realizovaných projektech se osvědčilo využití nábytkové banky, buď přímo zřízené nositelem projektu, nebo obcí.

## **2C. Podpora při bydlení**

### **Oddělení správy bytu a podpory**

Zcela klíčovým principem programu HF je oddělení správy bytů od podpory (sociální práce). Znamená to, že evidence dluhů na nájmu a zálohách na služby, stížnosti sousedů a nadměrné opotřebení bytů (vyjmenované jsou tři základní parametry, jejichž eliminace je primárním zájmem pronajímatelů) se děje mimo podpurný tým. Klíčoví pracovníci jsou o nedostatcích informováni (viz dále) a podporují účastníky při řešení problémů ohrožujících bydlení, ale nedostávají se do situace direktivního tlaku. Toto oddělení umožňuje efektivnější práci při eliminaci problémů a zajišťuje klíčovému pracovníkovi zachování vztahu s účastníkem i v případě, že bydlení ztratí a může mu tak asistovat i v dalších aktivitách snižujících negativní dopady ztráty bydlení v programu HF. Oddělení rolí není zpochybněním nutnosti situačního asertivního jednání členů podpurného týmu, které spočívá především v otevírání témat ohrožujících bydlení účastníka a zintenzivnění frekvence kontaktů v období řešení rizikových situací. Pro funkční oddělení role správy bytů a podpory je nutné zajistit následující podmínky:

- vytvořené kapacity pro správu bytů v programu HF a sledování významných událostí (vznik, dluhů, evidence a řešení stížností, monitoring technického stavu bytů) – pověřený pracovník může být součástí realizačního týmu,
- vymezené role správce a klíčového pracovníka,
- vytvořený efektivní systém předávání informací jak o problému, tak o jeho řešení
- kontinuální posilování znalostí účastníků o systému správy bytů a podpory a kompetencích jednotlivých aktérů.

### **Složení a příprava týmu, vzdělávání**

Složení realizačního týmu a dobré vymezení rolí jednotlivých členů je zcela klíčové pro adekvátní podporu účastníků a z technického hlediska pro vytvoření rozpočtu projektu, protože právě osobní náklady jsou ty, od nichž se financování projektů odvíjí. Týmy budou přirozeně odlišné podle potřeb cílové skupiny projektu, velikosti projektu, a místních podmínek (především dostupnosti podpurných služeb v území). V příloze výzvy č.2 Pomůcka pro stanovení osobních nákladů je uveden výčet pozic, o nichž je možné v programech HF uvažovat. Je zřejmé, že menší projekty budou více kombinovat různé role pracovníků, budou využívat externí zdroje ať již na bázi projektového partnerství, uzavíráním dohod s konkrétními odborníky (výzva umožňuje využití formy standardního pracovního poměru, dohody o pracovní činnosti i dohody o provedení práce) nebo využitím bezplatných služeb, které jsou v území k dispozici (tedy vytvářením externích podpurných sítí). S respektem k oddělení podpory účastníků a správy bytů, je důležité, aby případná kombinace rolí zachovala striktní rozdělení pracovníků na ty, kteří plní podpurnou funkci a ty, kteří se věnují správě bytů (včetně administrace přímé platby).

Každá role v programu má sice své specifické požadavky a vyžaduje různé kompetence, nicméně je vhodné, aby alespoň některé vzdělávací aktivity byly pro všechny členy týmu jednotné. Současně je vhodná účast ve vzdělávacích modulech i zkušeným týmům. Typické vzdělávací programy, které se ukázaly jako užitečné, jsou následující:

- Úvod do principů HF, podpora při udržení bydlení – společné principy (práce se vztahem pracovník – účastník, specifika intenzivní práce v prostředí bytu, práce ve vztahu k sousedství, spolupráce se správcem bytů, vyvážení nedirektivní a asertivní sociální práce) a specifika cílové skupiny projektu – tento vzdělávací modul by měli absolvovat i zkušenější týmy – společně pracovníci podpory i správy.
- Vzdělávání zaměřené na obecná specifika práce s cílovou skupinou projektu.

*Pro CS osob s duševní nemocí to může být například následující program<sup>8</sup>:*

- o *psychiatrické minimum,*
- o *jak jednat s člověkem s duševním onemocněním,*
- o *koncept zotavení (je ovšem relevantní i pro jiné cílové skupiny, protože v sobě zahrnuje také obecnější pojetí kvality života jedince a může tak odpovídat na*

---

<sup>8</sup> Vychází ze zkušeností brněnské organizace Práh, která pracuje dlouhodobě s lidmi s duševní nemocí a realizuje i vlastní program podpory bydlení.



*výše zmíněný cíl podpořit účastníka nejen v udržení bydlení, ale také při vytváření domova – tedy na fenomén osamění či „odcizeného bydlení“),*

- *základy psychosociální rehabilitace.*
- Základy krizové intervence.
- Práce s traumatem a posttraumatickým syndromem.
- Trénink použití (nedirektivních) metod sociální práce – doporučuje se i zkušeným týmům, kde pracovníci tyto metody používají především pro sjednocení přístupu, který při společném výcviku lze snadněji nastavit.
- Tematické semináře (např. s tématem duševní nemoci, závislosti, domácího násilí, posilování sousedství atp.) – se zapojením co největšího počtu relevantních aktérů v území – kromě sdílení a získávání znalostí o konkrétní oblasti zvyšuje potenciál spolupráce v širší externí síti organizací a odborníků.
- Stáže v dalších programech HF.
- Práce s osobním příběhem – specificky pro peer konzultanty (dále je vhodné peer konzultantům nabízet i formální kurz pracovníka v sociálních službách, v případě, že mají zájem svoji roli posilovat a rozvíjet).
- Kontinuální vzdělávání – myšleny jsou především pravidelné supervize (s důrazem na týmové), klientské části porad týmu a především podpora metodiků pro jednotlivé specifické oblasti případně konzultace s odborníky v týmu – všechny tyto nástroje mají velký potenciál pro zvýšení kvality práce týmu a umožňují zobecňovat řešení konkrétních kauz do standardizovaných postupů práce v programu HF.

### **Typická témata podpory při udržení bydlení**

Následující výčet nemůže být nikterak vyčerpávající a ukazuje hrubý rámec širší spolupráce účastníka s klíčovým pracovníkem (kdy strategickým cílem je kromě udržení bydlení i jeho přeměna na domov a celkové zotavení účastníka a členů domácnosti):

- kontinuální identifikace potřeb účastníka, jejich pojmenování a plánování jejich naplňování,
- identifikace skrytých rizik ohrožujících bydlení (typicky se jedná o domácí násilí, obtěžování osobami z bývalého sociálního prostředí účastníka, duševní nemoc a/nebo závislost u účastníků jinak definované cílové skupiny a skrytá traumata a/nebo posttraumatický syndrom) – návazně pojmenování vytváření opatření ke snížení rizik či jejich dopadů na bydlení,
- monitoring finanční situace účastníka, sledování vzniku dluhů na nájmu a práce na nápravě,
- podpora při údržbě, úpravách a zlepšování vybavení bytu (plánování, pomoc při hledání externích zdrojů, zvyšování technických kompetencí účastníků atp.)
  - *s ohledem na omezené finanční zdroje většiny účastníků programu HF je vhodné vytvářet fond oprav, z něhož mohou být některé aktivity v bytech podle jasných pravidel finančně podpořeny – podobně jako u dalších zmíněných fondů, je vhodné rozhodování o použití prostředků realizovat mimo podpůrný tým,*
- pomoc při řešení sousedských vztahů (včetně řešení stížností),
- plánování úspor energií, snížení spotřeby vody, správné topení a větrání,
- pomoc při komunikaci s dodavatelem energií,
- podpora sociálních vazeb účastníka,
- po určité době přicházejí účastníci programu HF i s dalšími tématy, které změnou bydlení získávají důležitost – hledání zaměstnání, zlepšení zdravotního stavu, vzdělávání dětí (u cílové skupiny domácností s dětmi).

### **Spolupracující síť**

Mnohá z uvedených témat vyžadují spolupráci dalších odborníků a/nebo institucí. Součástí spolupráce týmu a účastníků je tak i společná práce na vytvoření funkční podpůrné sítě (s využitím jak interních kapacit projektu, tak externích zdrojů, včetně přirozených sociálních a solidárních sítí účastníků) či specificky (tematicky) zaměřených sítí a posilování účastníků k

využívání širšího spektra služeb. Vytváření sítí v programech HF není ve většině ohledů nijak specifické, proto zmíníme pouze dva aspekty, které určitá specifika nesou.

Prvním je vytvoření systému předávání a sdílení informací, důležitých pro udržení bydlení, kdy je nutné zajistit okamžitou reakci na vzniklou rizikovou situaci. Typicky se jedná o sdílení informací mezi poskytovatelem podpory, správcem bytů, poskytovatelem sociálních transferů na bydlení a administrací přímé platby těchto transferů. Obsahově se jedná o informace týkající se dluhů, výpadků sociálních dávek, sousedského soužití a stavu bytů. Pro hladké předávání informací je nutné zajistit souhlas účastníků se sdílením přesně vymezených informací mezi konkrétními aktéry.

Druhým specifikem programu HF je důraz na zapojení obcí do spolupracujících sítí, a to nejenom v případě, že obce jsou poskytovatelem bytového fondu, ale i v případech využívání soukromého bytového fondu je užitečné mít zajištěnou podporu obce jak politickou, tak administrativně technickou. Pro případné rozšiřování programu je to klíčová podmínka.

### **Přestěhování účastníka v rámci programu**

Pokud to technické možnosti dovolují je užitečné (a v zahraničních programech HF běžné) nabídnout účastníkovi programu HF možnost přestěhování, pokud první byt z nějakého důvodu nevyhovuje jeho potřebám (typicky se jedná především o situace, kdy uživatel trpí pocitem osamění, bydlení nezajišťuje bezpečí především před obtěžováním ze strany bývalého sociálního prostředí účastníka nebo se nepodaří náležitě vyladit sousedské vztahy v domě).

### **Podpora po selhání a druhá šance**

Podpora účastníků programu HF by v případě neúspěchu účastníka neměla končit vyklizením bytu, ale měla by být nabídnuta i navazující podpora pro eliminaci největších rizik, kterým mohou být účastníci po opuštění programu vystaveni. Zcela ideální je potom varianta, kdy jsou nastaveny podmínky, za nichž neúspěšný účastník dostane ještě druhou či třetí šanci a další šance (práce s relapsem). Je užitečné mít předem vytvořený i model výměny bytu, pokud se časem ukáže, že párování nebylo úspěšné (především se jedná o případy, kdy jsou problémy v sousedském soužití) a nabídnout možnost náhradního bytu, dříve než dojde ke kritickým situacím, které mohou vést ke ztrátě bydlení jako takového. Tato praxe je opět v zahraničních programech integrální součástí programu HF.

## **2D. Udržitelnost a rozvoj**

Dá se předpokládat, že není v moci jednoho HF projektu vyřešit bytovou nouzi nejohroženějších cílových skupin v území. Proto by realizátoři HF programu měli průběžně pracovat na vytváření nástrojů pro udržitelnost, pokračování a rozšiřování programu. Minimálně je užitečné realizovat následující aktivity:

- provádět průběžnou evaluaci realizace programu a o výsledcích informovat maximální množství relevantních aktérů včetně široké veřejnosti,
- provádět monitoring vývoje bytové nouze v území a výsledky interpretovat a zveřejňovat,
- aktivně pracovat s pronajímateli bytů v území (s možností postupně etablovat lokální sociální nájemní agenturu),
- ovlivňovat bytovou politiku samosprávy – pravidla přidělování bytů, plány výstavby a rekonstrukce bytů, územní plánování,
- ovlivňovat proces střednědobého plánování sociálních služeb, aby v síti služeb byly vytvořeny dostatečné kapacity pro podporu ohrožených cílových skupin v bytové nouzi,
- neočekává se, že by podpořené domácnosti zůstaly v bytě pouze do konce projektu, naopak se podpurný tým snaží o maximální délku udržení bydlení a obnovování nájemní smlouvy,

- neočekává se, že domácnost bude potřebovat podporu pouze pár měsíců – některé domácnosti ji budou potřebovat i roky, kontinuálně nebo cyklicky, realizátor by měl myslet na zajištění zdrojů podpory i po skončení projektu.

## **2E. Rizika**

Většina rizik byla již zmíněna v předešlém textu, tedy zde pouze souhrn s náměty na jejich řízení:

- nedostatek vhodných bytů – u domácností bez dětí je při vytváření portfolia disponibilních bytů třeba dbát především na aspekty zajištění bezpečí účastníků a předcházející syndromu osamělosti. U domácností s dětmi je potom hlavním parametrem bezpečí sousedství a velikost a dispozice bytu, aby byl zajištěn prostor pro plnohodnotný rozvoj dětí.
- dluhy na nájmu – částečně řeší přímá platba, ale sociální transfery zřídka pokryjí celé náklady na bydlení, tedy je důležitý pravidelný monitoring plateb a dluhů a efektivní využívání sítě pro sdílení informací tohoto druhu.
  - o *Podle zkušeností jiných programu je často prodloužení nájemní smlouvy podmíněno nulovým dluhem. Současně při často panující finanční nestabilitě domácností v programech HF se může stát, že finanční prostředky pro splnění tohoto požadavku aktuálně chybí. Pro takové situace je vhodné zřídit krizový fond, z něhož by bylo možné účastníky při splnění pravidel fondu, finančně podpořit<sup>9</sup>.*
- neplacení energií – odpojení energií je velkým rizikem, je užitečné společně s účastníkem nejen monitorovat platby, ale i sledovat spotřeby, vyhodnocovat spotřebu ve vztahu k výši záloh zálohy upravovat dle aktuálního vývoje spotřeby (a zabránit vzniku nedoplatků i vysokých přeplatků, které oba ohrožují stabilitu bydlení) a pokud je to adekvátní pracovat s účastníkem na plánu úspor..
- vztahy se sousedy – toto téma by mělo být pravidelným tématem setkání klíčového pracovníka s účastníkem, v případě stížností je nutné dobré fungování předávání informací mezi správou bytů a týmem podpory.
- nadměrné opotřebení bytů – klíčový pracovník posiluje dovednosti účastníka při údržbě bytu, současně je užitečný pravidelný monitoring stavu bytů správou bytů.
- dlouhodobé návštěvy – klíčový pracovník na tématu s účastníkem pracuje jako na riziku ohrožujícím jeho bydlení, pokud je účastník motivován dlouhodobé návštěvy nepřipouštět, pracuje s ním klíčový pracovník na praktickém plánu eliminace tohoto fenoménu.
- vztahy sociálních a zdravotnických pracovníků - v týmech jejichž cílovou skupinou jsou osoby s duševní nemocí a/nebo závislostí dochází ke kombinaci podpory sociálních a zdravotnických pracovníků, vzhledem k různým východiskům i cílům jejich práce, je dobré při řízení týmu věnovat jejich spolupráci zvláštní pozornost.
- nefunkčnost podpůrných sítí – nezřídka ne všechny instituce v území fungují bezchybně nebo jsou nakloněny spolupráci, ideálním řešením v takovém případě je, aby management sítě realizovala obec, která má potřebnou autoritu a kompetence k organizování celého systému služeb na svém území.
- přehlednutí rizika – častým nebezpečím, je pozdní identifikace rizikových faktorů ohrožujících bydlení účastníků – typicky se jedná o duševní nemoc, závislost, domácí násilí nebo nezpracované trauma – určitou prevencí je maximální využití času před nastěhováním do nového bytu a aktivní identifikace příznaků po nastěhování a následná práce se zjištěným rizikem a zapojení dalších odborníků a institucí.

<sup>9</sup> Při realizaci projektu Rapid Re-Housing v Brně se ukázalo, že krizový fond bylo nutné využít asi u 15 % účastníků. Částky podpory nebyly vesměs vysoké, standardně se pohybovaly mezi 2-3 tisíci. Pravidla fondu stanovují maximální výšku podpory ve výši jedné měsíční platby (nájem a zálohy na služby).

### III. Modelový příklad projektu

Následující příklad je atypický rozhodnutím žadatele pracovat jak s cílovou skupinou domácností s dětmi, tak s bezdětnými domácnostmi. S ohledem na to musel použít různá kritéria výběru účastníků specifická pro každou z uvedených cílových skupin. Současně vzhledem ke struktuře disponibilních bytů se rozhodl využít jak byty městské, tak byty v soukromém vlastnictví. Uvedené skutečnosti implikují, že realizace takového projektu je velmi náročná v přípravné i realizační fázi. Příklad má sloužit jako inspirace, jak lze o plánovaném projektu HF přemýšlet a neklade si za cíl být jediným možným receptem na realizaci HF projektu.

#### **Základní parametry projektu**

Žadatel se rozhodl, že projekt bude trvat 30 měsíců, z toho 6 měsíců vyčlenil na přípravnou fázi. S ohledem na počet a složení domácností v bytové nouzi v území se rozhodl projektem pilotně pokrýt cílovou skupinu bezdětných domácností (většinou jednotlivců) i domácností s dětmi.

#### **A. Aktivity v přípravné fázi**

1.

Žadatel stanovil kritéria pro podporu HF rozdílně pro cílovou skupinu rodin s dětmi a cílovou skupinu bezdětných domácností.

1.1.

Pro rodiny s dětmi stanovil kritéria pro identifikaci bytové nouze (bydlení na ubytovně nebo azylovém domě, bydlení v cizím bytě s častým stěhováním – průměrně každé 3 měsíce v testovaném období, obývání bytu bez standardního vybavení – chybí topení, sociální zařízení atp. nebo bytu s podlahovou plochou maximálně 5,5 m<sup>2</sup>/osobu). Pro identifikace adekvátnosti podpory formou HF stanovil, že domácnost strávila ve stavu bytové nouze nejméně 3 roky z posledních pěti let.

1.2.

Pro bezdětné domácnosti stanovil čtyři kritéria – za poslední 2 roky v součtu nejméně rok života bez příštěší, závislost, duševní onemocnění, somatické onemocnění ohrožující život – cílovou skupinou pak byli všichni jednotlivci, kteří splňovali první kritérium v kombinaci s jakýmkoli dalším, pro případnou druhou osobu v domácnosti stačilo splnění prvního kritéria.

2.

Na základě předešlých monitoringů stavu bezdomovectví a bytové nouze na území města, zpřesněných konzultacemi s poskytovateli sociálních služeb, pracovníky OSPOD a pracovníky Úřadu práce ČR byla kvalifikovaným odhadem stanovena velikost obou cílových skupin a jejich základní charakteristiky. Domácností s dětmi 180 – pouze 25% s více než třemi členy, bezdětné domácnosti 210 – 90% jednotlivci.

3.

Žadatel stanovil minimální standard kvality bytu pro použití v HF projektu a na základě dostupných dat provedl odhad počtu disponibilních bytů na území města a s majiteli projednal možnost využití pro program HF. Na základě těchto jednání mohl předběžně počítat s využitím 26 městských bytů a 12 bytů soukromých. Prohlídka bytů ukázala, že pouze 23 bytů městských a 10 soukromých je vhodných k použití v programu HF (ostatní byly v nevyhovujícím technickém stavu a majitel neměl v úmyslu byty upravit do požadovaného standardu). Posouzení velikosti a dispozice bytů ukázalo, že 16 bytů je vhodných pro jednotlivce nebo bezdětnou dvojici případně pro samoživitele/ku s jedním dítětem, 12 bytů je vhodných pro rodiny s dvěma až třemi dětmi a 5 pro rodiny s větším počtem dětí.

Záměrem žadatele bylo vyzkoušet HF přístup pro obě cílové skupiny a rozhodl se tedy, že 8 bytů použije pro bezdětné domácnosti a zbylé pro domácnosti s dětmi.

Žadatel dále zvážil, že některé byty nakonec nebudou pro realizaci projektu k dispozici a omezil počet účastníků na 6 bezdětných domácností, 7 osamělých rodičů s jedním dítětem, 10 domácností se 2-3 dětmi a 3 domácnosti s větším počtem dětí.

Následně s majiteli bytů vyjednal podmínky využití bytů v programu, kdy soukromí vlastníci požadovali složení vratné kauce, kterou se podařilo snížit na výši jednoho nájmu oproti v místě běžné výši 3 nájmu. Město kauci nepožaduje.

Žadatel vytvořil tzv. garanční fond, který byl určen pro složení vratné kauce soukromým majitelům bytů. Předpokládal, že s účastníky uzavře dohodu o postupném splácení částky poskytnuté garančním fondem, kdy prostředky budou převáděny do krizového fondu. Záměrem žadatele bylo vytvořit i základ pro vznik udržitelného nástroje pro podporu dalších osob v budoucnosti.

4.

Vzhledem k tomu, že mezi bezdětnými domácnostmi byl identifikován vysoký počet osob s duševní nemocí a/nebo závislostí, domluvil žadatel projektové partnerství s organizací specializovanou na podporu takových osob (partner 1).

Dále bylo domluveno partnerství s městskou příspěvkovou organizací, která bude zastávat roli manažera přímých plateb příspěvku a doplatku na bydlení – tedy příjem plateb, zasílání plateb pronajímatelům případně poskytovatelům energií a informování účastníků o pohybech na jejich účtu (partner 2).

Zaměstnanci partnerských organizací budou do projektu zařazeni až v realizační fázi, respektive například zaměstnanci partnera 1 až po prvním měsíci realizační fáze.

Žadatel vyjednal i parametry spolupráce s dalšími aktéry v území, kteří jsou klíčoví jak pro realizaci projektu jako celku (Úřad práce ČR, adekvátní odbory městského úřadu), tak pro budoucí vytváření individuálních podpůrných sítí účastníků projektu (poskytovatelé sociálních služeb, školská zařízení, OSPOD atp.).

5.

Po schválení financování programu zahájil žadatel výběr účastníků programu. Ještě předtím stanovil dvě vstupní podmínky do programu HF – souhlas s poskytováním podpory sociálním pracovníkem (standardně 1x týdně v bytě účastníka) a souhlas s přímým zasíláním sociálních dávek určených na bydlení na meziúčet, z něhož budou obratem placeny nájem a další náklady na bydlení.

5.1.

Pro cílovou skupinu domácností s dětmi, zvolil metodu losování. Nejdříve provedl jednorázové sečtení všech rodin s dětmi v bytové nouzi na území města<sup>10</sup>, kdy zjistil aktuální stav bytové nouze, trajektorii bydlení v posledních pěti letech, složení domácností, zjistil vůli vstoupit do programu s přijetím vstupních podmínek. Z domácností, které splňovaly kritéria podpory přístupem HF, byly následně vylosovány rodiny v počtu odpovídajícím počtu disponibilních bytů. S ohledem na velikost a dispozice disponibilních bytů, proběhlo losování ze třech košů, podle velikosti rodin (viz 3).

5.2.

Účastníci projektu z cílové skupiny bezdětných domácností byli vybíráni jiným způsobem a to na pouze na základě splnění kritérií pro HF podporu. Znamená to, že pracovníci žadatele ve spolupráci s poskytovateli služeb v území cíleně vyhledávali osoby bez přístřeší (vědomě s důrazem na vyhledání osob s vysokou mírou ohrožení, opakovaně selhávající v zařízeních typu azylových domů nebo nocleháren atp.), prováděli s nimi individuální rozhovory a pokud tyto osoby splňovaly kritéria HF podpory, projevíly vůli být účastníkem programu a souhlasily s oběma vstupními podmínkami, byly zařazeny do programu. Tato aktivní práce skončila po identifikaci 12 takových osob (tzn. že bylo identifikováno i 6 náhradníků, pro případ, že později nebude možné některé potenciální účastníky dohledat, vyřeší bytovou nouzi atp.).

---

<sup>10</sup> Tato metoda je vhodná především v případech, kdy existuje zájem postupně a dlouhodobě řešit (respektive eliminovat) bytovou nouzi v území.

6.

Paralelně s výběrem účastníků probíhal výběr členů realizačního týmu – u žadatele se jednalo o 3 pracovníky přímé podpory, metodika podpory (na poloviční úvazek) a pracovníka, který zajišťoval veškeré podpůrné činnosti – jednání s majiteli bytů, podporu sousedského soužití a efektivní činnost podpůrné sítě. Pro potřeby výběru účastníků projektu (detailní zmapování situace bytové nouze v území a vyhodnocení přítomnosti dalších znevýhodňujících faktorů najal žadatel 10 osob na DPP v rozsahu 80 hodin na osobu).

První projektový partner se podílel na realizaci projektu 0,25 úvazkem psychiatrické sestry a 0,1 úvazkem psychoterapeuta. Druhý partner bude svoji roli zajišťovat 0,2 úvazkem a 200 hodin DPP bylo vyčleněno pro pracovníka, který bude monitorovat technický stav bytů a konzultovat účastníkům i klíčovými pracovníkům metody odstranění závad.

Po kompletaci týmu byla realizována příprava jeho členů ve specifických dovednostech potřebných pro realizaci projektu – konkrétně se zúčastnili šedesátihodinového výcviku ve využití motivačních rozhovorů, dvoudenní stáže v organizaci, kde již byl program HF vyzkoušen, jednodenního výcviku v asertivní sociální práci, jednodenního výcviku zaměřeného na domácí násilí a probíhala interní školení zaměřená na eliminaci rizik ztráty bydlení.

## **B. Aktivity v realizační fázi**

1.

S ohledem na kapacity týmu se žadatel rozhodl zařazovat účastníky do projektu ve třech fázích, vždy s měsíčním odstupem. S majiteli bytů vyjednal konkrétní termíny, kdy bude možné provést stěhování účastníků a oznámení o zařazení do projektu vybraným domácnostem realizoval vždy s dvouměsíčním předstihem. Každý účastník tak věděl, kdy dojde ke změně jeho bytové situace.

S účastníky byly realizovány vstupní rozhovory, kdy se pracovníci žadatele zajímali o jejich aktuální situaci, aspirace, zdroje a mapovali rizika pro budoucí bydlení. Společně s účastníky vybrali konkrétní byt a pracovali na jeho vybavení (pro zabezpečení nutných úprav byl zřízen fond oprav, který v dalších fázích fungoval i pro odstranění technických závad vzniklých v průběhu užívání bytu), zapojení energií a věnovali pozornost podrobnější analýze potřeb účastníků i potenciálních rizik. Frekvence spolupráce byla nastavena na setkání klíčového pracovníka s účastníkem na nejméně jedenkrát týdně. Měsíc před nastěhováním byly uzavřeny nájemní smlouvy na jeden rok a bylo vyjednáno, že účastníci budou mít do bytu přístup 2 týdny před nastěhováním, aby mohli provádět nutné úpravy a postupně byty vybavit.

2.

Po nastěhování (poslední domácnost se do nového bytu nastěhovala půl roku po zahájení realizační fáze, tzn. rok od zahájení projektu) spolupráce pokračovala ve stejné frekvenci, jako před nastěhováním – tzn. klíčový pracovník se s účastníkem scházel nejméně 1x týdně v novém bytě. V dalším období byla frekvence schůzek modifikována dle konkrétních potřeb, aktuální situace domácnosti a intenzitě práce na cílech individuálního plánu.

Tým věnoval pozornost především identifikaci rizikových událostí ohrožujících bydlení (dluhy na nájmu, sousedské soužití a případné nadměrné opotřebení bytů) a motivoval účastníky k jejich nápravě. Nedílnou součástí podpory je zvyšování kompetencí při údržbě bytů a snížení nákladů na bydlení (tedy sledování spotřeb energií a hledání úsporných opatření). Pro zajištění maximální podpory (zvláště ve specifických situacích jako epizody domácího násilí, oblast výchovy dětí, řešení dluhů, získání zaměstnání atp.) byly využívány služby dalších aktérů a byly budovány individuální sítě podpory. Vzhledem k finanční nestabilitě domácností zřídil žadatel krizový fond, který měl pomáhat vyřešit dluh vzniklý na nájmu při mimořádných výpadech financí, které se objevily v období prodlužování nájemních smluv, kdy bylo dle podmínek pro prodloužení nutné snížit výši dluhu na s pronajímatelem dohodnutou výši.

Žadatel pracoval i s možností nesprávné volby bytu a měl dohodu s majiteli, že pokud tato situace nastane, bude možné účastníka přestěhovat do jiného bytu, tato varianta byla

