

METODIKA PRO PRÁCI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OBCE V SOCIÁLNÍM BYDLENÍ

Město Kroměříž



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



**MĚSTO
KROMĚŘÍŽ**

Zpracováno v rámci projektu ESF Prevence ztráty bydlení u osob ohrožených sociálním vyloučením v Kroměříži CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0016431
Operační program zaměstnanost, číslo výzvy 03 16 052

Autor: Mgr. Tomáš Bernatík

Na tvorbě metodiky spolupracovaly: Bc. Petra Mertová, DiS. a Michaela Mikulenková, DiS.

Kroměříž 2022

OBSAH

| | |
|---|----|
| OBSAH | 2 |
| ÚVODNÍ SLOVO | 3 |
| ZÁKLADNÍ INFORMACE O PROJEKTU..... | 4 |
| CO JE SOCIÁLNÍ BYDLENÍ | 8 |
| INFORMACE O SOCIÁLNÍM BYDLENÍ | 9 |
| KAZUISTIKA: PAN ROMAN | 17 |
| CÍLOVÁ SKUPINA PROJEKTU – S KÝM SPOLUPRACUJÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI..... | 19 |
| AKTÉŘI SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ NA ÚZEMÍ OBCE | 22 |
| NÁPLŇ ČINNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A DALŠÍCH ODBORNÝCH POZIC..... | 23 |
| KAZUISTIKA: PAN PAVEL..... | 26 |
| DEPISTÁŽ A PRVNÍ KONTAKT SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM | 27 |
| SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ | 30 |
| ZAHÁJENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V MĚSTSKÝCH BYTECH | 33 |
| SPOLUPRACUJÍCÍ SLUŽBY A ORGANIZACE | 36 |
| VÝKON SOCIÁLNÍ PRÁCE V KONTEXTU BYDLENÍ V MĚSTSKÝCH BYTECH | 42 |
| JAK PROBÍHÁ PROCES PŘIDĚLENÍ MĚSTSKÉHO BYTU..... | 43 |
| KRITÉRIA PRO PŘIDĚLOVÁNÍ MĚSTSKÝCH BYTŮ..... | 45 |
| ZAVÁDĚNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V SOCIÁLNÍM BYDLENÍ V OBCI | 48 |
| NAŠE ZKUŠENOSTI Z PROJEKTU | 49 |
| KAZUISTIKA: PANÍ LUDMILA | 51 |
| PLÁN SPOLUPRÁCE | 53 |
| FINANČNÍ HOSPODAŘENÍ DOMÁCNOSTI | 59 |
| POSTUP PRO ŘEŠENÍ ZADLUŽENOSTI KLIENTŮ | 62 |
| SOCIÁLNÍ PRÁCE S ETNICKÝMI MENŠINAMI – ROMOVÉ..... | 67 |
| KAZUISTIKA: PANÍ VLADIMÍRA..... | 71 |
| PŘÍLOHY | 72 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 79 |
| SEZNAM ZKRATEK..... | 80 |

ÚVODNÍ SLOVO

Tato metodika vznikla v rámci projektu Prevence ztráty bydlení u osob ohrožených sociálním vyloučením v Kroměříži. Projekt byl zahájen v červenci 2020 a jeho stěžejním přínosem je především realizace terénní sociální práce. Sociální práci začaly poskytovat 2 nové sociální pracovnice, pro které bylo působení v oblasti sociálního bydlení první zkušeností. Pracovnice původně nevěděly, kam sahají jejich kompetence, a neměly ani potřebné množství informací pro poskytování plnohodnotného sociálního poradenství. Zaměřovaly se především na samostudium v oblasti bytové politiky, školení a semináře. Navštěvovaly místní sociální služby a získávaly tak nové kontakty a přehled o návazných službách pro klienty. Inspiraci pro práci v oblasti sociálního bydlení sociální pracovnice čerpaly také u zkušenějších interních i externích kolegů.

Cílovou skupinu tvořily především osoby bez domova, matky samoživitelky, senioři, předlužení klienti, lidé s psychickými problémy, zdravotně postižení. Klienty projektu se stali zejména nájemníci městských bytů, kteří měli dluh na nájemném, a žadatelé o přidělení městských bytů. Klientům s finančními problémy byla nabízena pomoc se sestavováním domácích rozpočtů, s komunikací s věřiteli, se zprostředkováním splátkových kalendářů nebo navázáním odborného dluhového poradenství. U některých klientů trvalo téměř rok, než si u nich pracovnice získaly jejich důvěru a mohla být navázána spolupráce. U žadatelů o městské byty se uskutečňovala sociální šetření s cílem získat aktuální informace o jejich sociální situaci. Získané poznatky byly předávány členům bytové komise, která rozhoduje o přidělování městských bytů.

Pro efektivní práci s klienty bylo nezbytné navázat úzkou spoluprací se správcem městského bytového fondu, což se částečně podařilo. Po navázání spolupráce s klienty a spolupracujícími organizacemi se sociální pracovnice začaly zabývat také nastaveným systémem pro podávání žádostí o městské byty, který byl v Kroměříži zaveden před více než dvaceti lety. Pracovnice se spolupodílely na aktualizaci formuláře žádosti o přidělení městských bytů dle aktuálních potřeb, který je již zaveden do praxe a velmi se osvědčil.

Na základě dosavadních zkušeností lze konstatovat, že pro to, aby byla sociální práce v oblasti sociálního bydlení efektivní, je zásadní nastavit vztah s klientem založený na důvěře, díky kterému je klient obvykle motivován ke změně, k čemuž je také nezbytná spolupráce s ostatními zainteresovanými aktéry.

Vyhotovená metodika je návodem či inspirací pro další sociální pracovníky, kteří se věnují klientům v oblasti bydlení.

Sociální pracovnice

ZÁKLADNÍ INFORMACE O PROJEKTU

Tato metodika je výstupem z projektu ESF OPZ s názvem „Prevence ztráty bydlení u osob ohrožených sociálním vyloučením v Kroměříži“, který byl realizován v období 1. 7. 2020 až 31. 10. 2022. Metodika popisuje zkušenosti sociálních pracovníků s prací v oblasti sociálního bydlení na území okresního města Kroměříže a přehled dokumentů zpracovaných metodikem projektu. Metodika by měla pomoci především obcím, které začínají zavádět sociální práci v sociálním bydlení. Ambicí je popsat to, co sociální pracovník v sociálním bydlení běžně dělá, a dát návod, na co by se měl zaměřit.

Součástí metodiky jsou metodické postupy, které ověřovali sociální pracovníci ve své každodenní praxi. Snažili jsme se také popsat naše praktické zkušenosti, které jsme získali po dobu více jak dvouleté práce v terénu.

Popis projektu

Tento projekt financovaný z ESF OPZ byl realizován na území města Kroměříže, které má více než 28 tisíc obyvatel. Ve městě Kroměříž byly podle Gabalovy studie dvě sociálně vyloučené lokality, a dále několik míst se zvýšenou koncentrací osob sociálně vyloučených. Jedna vyloučená lokalita byla v době trvání projektu zbourána a řádně platící nájemníci přestěhováni do jiných městských bytů. Město Kroměříž v průběhu projektu disponovalo 506 byty, aktuálně je počet bytů 487. Před realizací projektu mělo okolo 20 % nájemníků dluh. Celková výše dluhu na nájemném byla více než 3,2 milionu korun. Počet dlužníků se dlouhodobě zvyšoval, a to i z toho důvodu, že v lokalitě chyběla pravidelná sociální práce s dlužníky a žadateli o byty. Proto město Kroměříž reagovalo na tuto situaci posílením terénní sociální práce a celkovým zvýšeným zájmem o tuto oblast.

Cílem projektu bylo udržení stávajícího bydlení a snížení případných dluhů u osob ohrožených sociálním vyloučením prostřednictvím terénní sociální práce. O naplnění cíle usilovaly dvě sociální pracovnice, které působily přímo v terénu u lidí, kteří jsou v nájemném bydlení města Kroměříže, anebo si o něj žádali. Doposud se takto individuálně lidem sociálně vyloučeným v oblasti nájemního bydlení nikdo nevěnoval. Byli odkázáni na spolupráci s pracovníky organizace, která spravuje bytový fond města Kroměříže – Kroměřížskými technickými službami, s. r. o. (dále jen KTS) nebo pracovníky Odboru sociálních věcí a zdravotnictví města Kroměříže, kteří však mají na starost další agendy. Lidé v tomto druhu bydlení mají většinou své osobnostní nastavení takové, že čekají na pomoc a nejsou aktivní. Proto nevyhledávají podporu sociálních pracovníků a návazných služeb v době, kdy se situace dá řešit. Většinou přijdou, až se situace musí řešit a takzvaně se zachraňuje, co se dá.

Cílovou skupinou projektu byli dlužníci na nájemném v městských i soukromých bytech, lidé, kteří mají problémy zvládat sousedské vztahy, matky samoživitelky s dětmi, osoby bez příští, národnostní menšiny, osoby s duševním onemocněním, senioři.

Klíčovými aktivitami projektu byly terénní práce, kterou vykonávali dva sociální pracovníci. Ti se na začátku zaměřili na depistáž a oslovování budoucích klientů a na zjišťování jejich potřeb formou sociálního šetření. Při oslovování spolupracovali s vlastníky bytů, kteří jim pomáhali vytipovat budoucí klienty. Po navázání kontaktu byl s některými klienty sestaven plán spolupráce a za pomoci sociální práce se realizovala konkrétní pomoc klientům. Další aktivitou bylo navázání spolupráce s vlastníky bytů v sociálně vyloučených lokalitách a setkávání pracovních skupin se zaměřením na řešení situace dlužníků jak v městských, tak soukromých bytech.

Sociální pracovníci měli k dispozici pomoc odborníků ve složení odborník pro práci se sociálně vyloučenými lidmi, supervizor, metodik.

Projekt se v rovině přímé práce zaměřil na zlepšení spolupráce s KTS, na podrobné zmapování situace v této oblasti a zjišťování celkové životní situace zadlužených osob, na zlepšení finanční gramotnosti u vybraných osob využívajících sociální byty, zprostředkování kontaktů na odborné služby a motivaci k jejich využívání a další individuální podporou, která směřovala k udržení bydlení, případně získání nového. Sociální pracovníci pomáhali také s praktickými problémy klientů, které souvisely s nastěhováním do bytu, jeho vybavováním, nastavením plateb za bydlení, spolupracovali při řešení případných konfliktů mezi nájemníky. Sociální pracovníci při práci s klienty individuálně plánovali jednotlivé kroky ke zlepšení jejich situace, tuto spolupráci průběžně hodnotili a využívali metody sociální práce.

Od roku 2016 jsou sociální pracovníci města Kroměříže pravidelným účastníkem Bytové komise města Kroměříže. Tímto se daří řešit problémy s dlužným nájemným. Díky projektu bylo možno navázat na zkušenosti z minulosti. Tuto spolupráci se tak podařilo ještě více prohloubit. V tomto jsme v projektu pokračovali a bylo to smysluplné.

V rámci projektu proběhlo také několik pracovních setkání aktérů, kteří jsou zapojeni do řešení nájemního bydlení, mají na starost městské byty, řeší nájemné a dluhy. Těchto setkání se účastnil vedoucí sociálního odboru, projektový manažer, vedoucí oddělení sociální práce, sociální kurátor, projektový manažer města, pracovník odboru rozvoje města. Výstupem bylo předávání zjištěných zkušeností při realizaci projektu.

Sociální pracovníci také pracovali s lidmi, kteří žili na ubytovnách. V Kroměříži jsou 3 ubytovny s kapacitou cca 100 lůžek. Sociální práce byla zaměřena na posun lidí z tohoto velmi nejistého bydlení do nájemního bydlení.

Projekt probíhal v době neustálého zvyšování nájemného spojeného s krizí v oblasti úhrad za elektřinu a plyn. Došlo ke zvýšení nájemného v městských bytech, čímž se začaly prohlubovat problémy s úhradou za nájem. Klienti, kteří pravidelně spláceli dluhy, byli rádi, že mají na nájem. Dluhy pak spláceli v malých částkách nebo vůbec.

V rámci projektu sociální pracovníci pracovali také s etnickými menšinami, a to Romy, např. v oblasti úhrad za nájem. Do této spolupráce byla zapojena také organizace ARGO, Společnost dobré vůle Zlín, z. s.

Projekt zamýšlel také práci s lidmi bez domova v terénu. Ta probíhala jen okrajově, většinou ve spolupráci se sociální kurátorkou. Důvodem bylo, že v době projektu začal ve městě Kroměříž působit terénní program pro tuto cílovou skupinu.

**ZÁKLADNÍ INFORMACE
K SOCIÁLNÍMU BYDLENÍ**

CO JE SOCIÁLNÍ BYDLENÍ

Metodika sociální práce v sociálním bydlení vymezuje sociální bydlení takto: „*Sociální bydlení je bydlení pro lidi v bytové nouzi, případně pro ty, kteří jsou touto nouzí ohroženi. Sociální byt je standardní zkolaudovaný byt nacházející se (zpravidla) mimo sociálně vyloučené lokality, který je přidělován na základě posouzení bytové nouze. Sociálně vyloučenou lokalitou se rozumí území nebo oblast obývaná významnou měrou osobami, které jsou sociálně vyloučené nebo jsou ohrožené sociálním vyloučením. Sociálně vyloučené lokality se velice často vyznačují velmi specifickými územními a sociálními charakteristikami. Poskytování bydlení v sociálním bytě je doprovázeno nabídkou výkonu činností sociální práce. V případě obyvatel sociálních bytů, kteří podporu sociální práce nepotřebují nebo přestali potřebovat, se poskytované sociální bydlení bez podpory sociální práce někdy označuje jako dostupné bydlení.*“¹

„*Místní systém sociálního bydlení může obsahovat také prvek krizového bydlení, které představuje rychlý nástroj pomoci v krizových situacích. Zpravidla se jedná o sociální službu azylový dům nebo speciálně vyčleněné byty, které podléhají zrychleným postupům při schvalování nájemní smlouvy či smlouvy o ubytování. Jde o krátkodobé formy ubytování, zpravidla poskytované nejdéle na dobu jednoho roku.*“²

Nejčastěji sociální bydlení využívají ohrožené rodiny s dětmi, lidé bez domova, oběti domácího násilí, lidé opouštějící náhradní péči (dětské domovy, diagnostické, výchovné ústavy apod.), domácnosti s osobami se zdravotním nebo duševním onemocněním, senioři s nízkými příjmy, lidé po výkonu trestu, samoživitelky a samoživitelé. Jedná se o velmi různorodé skupiny, což klade velké nároky na individuální přístup a dovednosti sociálního pracovníka.

Nájemné v sociálním bydlení je nižší než v běžném komerčním bydlení, také kauce mohou být nižší nebo zde nejsou vůbec. Na úhradu bydlení nájemníci často využívají sociální dávky. Bydlení by tak mělo splňovat podmínky pro výplatu těchto dávek.

Sociální bydlení může poskytovat také služba, která má v nájmu byt, a následně po určité době pronajímání klientovi tento byt přejde do nájemní smlouvy mezi klientem a pronajímatelem. Následně zde ještě chvíli může poskytovat podporu sociální služba a řešit případné problémové situace klienta.

Oblast sociálního bydlení není prozatím legislativně upravena. I když byl zákon o sociálním bydlení připravován, tak nebyl dokončen. Existuje pouze Koncepce sociálního bydlení v ČR pro období 2015–2025.

¹ <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydeni/zakladni-informace-o-sb>

² <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydeni/zakladni-informace-o-sb>

INFORMACE O SOCIÁLNÍM BYDLENÍ

Škála klientů a jejich problémů v rámci sociálního bydlení je velmi široká, od osob bez střechy nad hlavou po osoby žijící v nevyhovujícím bydlení. Vhodné je při rozlišování bytové potřeby pracovat s typologií ETHOS.

Metodika sociální práce v sociálním bydlení uvádí: *„Ztrátou bydlení jsou ohroženy ty domácnosti, které vynakládají na bydlení více než 40 % svých disponibilních příjmů a zároveň jim, po uhrazení těchto nákladů, nezbývá více než 1,6násobek životního minima.“*

Veřejná ochránkyně práv a Ministerstvo vnitra má na oblast obecního bydlení následující pohled: *„Právo na podání a projednání žádosti o pronájem obecního bytu, a tedy individuální posouzení situace, mají podle zákona o obcích všichni občané obce bez rozdílu“.*

Právo na bydlení upravuje již Listina základních práv a svobod, která říká, že každý má právo adekvátně bydlet. Institut trvalého a skutečného bydlení je upraven v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Další významná legislativa k řešení bytové nouze je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, legislativa upravující sociální dávky jako je životní a existenční minimum, pomoc v hmotné nouzi, státní sociální podpora. Oblast sociálního bydlení upravují také předpisy EU.

Co se týká celkového systému sociálního bydlení v ČR, tak hlavním koordinátorem je Ministerstvo pro místní rozvoj, které vytváří bytovou politiku a koordinuje činnost dalších ministerstev a orgánů v této oblasti. Ministerstvo práce a sociálních věcí má pak dále na starost péči o občany, kteří potřebují zvláštní pomoc. Tedy poskytování sociálních služeb, sociální práci v obcích, sociální dávky.

Zákon o sociálních službách popisuje povinnost obce zjišťovat potřeby osob v oblasti sociálních služeb, a následně zprostředkovat poskytnutí požadované sociální služby. Toto může být např. řešeno azylovým domem, službami sociální péče, další pomocí. Tato povinnost je nejen vůči občanům obce, ale i všem osobám, které dlouhodobě žijí na jejím území.

Při nastavení sociální práce v obci je potřeba se přizpůsobit možnostem a množství bytů v obci. Pokud je bytů málo, tak to sociální práci velmi omezuje. Ta je pak spíše v rovině stabilizace situace klienta.

Nájemné v sociálním bydlení bývá často nižší než v běžném komerčním bydlení, také kauce mohou být nižší. Obyvatelé pak často na úhradu nájmu využívají sociální dávky. Bydlení by tak mělo splňovat podmínky pro výplatu těchto dávek. Dále je vhodné, aby nájemník neplatil kauci, protože na ni téměř vždy nemá finance a bydlení se tak pro něj stává nedostupné.

Pokud máme v obci nastaveno dostupné bydlení, tak je vhodné přemýšlet o tom, jak funguje a zda nám nezůstávají klienti v jednom druhu bydlení zbytečně dlouho. Např. klienti se nám z běžného bydlení propadli do služby azylový dům. Tuto službu využívají již delší dobu, přitom mají kompetence k tomu, aby bydleli v nájemním bydlení. Zde je potřeba začít pracovat se službou a klienty na posunu zpět do nájemního bydlení.

Do řešení bytové nouze v obecních bytech je možno v některých situacích zapojit stavební úřad (např. byty, kde není jisté, jestli jsou prostory zkolaudovány k bydlení). Zapojit lze také pracovníky hygienické stanice v případech, kdy je v bytech plíseň, paraziti.

Základní informace o sociální práci v sociálním bydlení

Pro výkon sociální práce v sociálních bytech je důležité zadání obce, jak si představuje, aby sociální pracovník vystupoval. Ten je totiž ve střetu zájmů, kdy má na jedné straně hájit zájmy klientů, a na druhé straně hájí zájmy obce. Je potřeba, aby byly známy mantinely, ve kterých se může v rámci výkonu sociální práce pohybovat.

Sociální pracovník se v rámci sociální práce s klienty v sociálním bydlení zaměřuje na tyto oblasti:

- Získání potřebných informací o situaci klienta. Realizuje sociální šetření.
- Vyhodnocení situace klienta. Zde zjišťuje, jaké má klient potřeby ohledně bydlení, jaké jsou jeho možnosti, především pak finanční, jak funguje rodina, další.
- Nastavení individuálního plánu spolupráce. Je stanoven cíl spolupráce, jednotlivé kroky, průběh spolupráce a její průběžné hodnocení.
- Průběžně probíhá spolupráce na řešení situace. Nejčastěji je zaměřena na udržení bydlení, na hospodaření domácnosti.
- Na konci probíhá uzavření spolupráce. Ať už se spolupráce dařila nebo ne, tak je vhodné ji zhodnotit.

Důležité pro výkon sociální práce je včasné zjištění problému a schopnost situaci ihned řešit. K tomu může pomoci podpora specializovaných služeb, jako je např. dluhové poradenství.

Vhodným nástrojem pro sociální práci a její koordinování je case management. Sociální pracovník jako case manažer domlouvá spolupráci všech zainteresovaných stran, které jsou zapojeny do řešení situace klienta. Zapojuje také kontaktní osoby v rámci bydlení.

Při sociální práci v rámci sociálního bydlení je vhodné rozlišovat pomoc pro klienty, kteří již řeší existenciální problém, kdy hrozí akutní ztráta bydlení, a mezi těmi, kteří jsou ztrátou bydlení ohroženi. U skupiny ohrožené ztrátou bydlení je potřeba se zaměřit na depistáž, mapování zdrojů, jak se s těmito osobami může sociální pracovník setkat. V ČR je celkem běžné, že se řeší až kritické situace. Pro tuto práci je potřeba si udělat dostatečný přehled o situaci v obci, vytvořit kvalitní síť spolupracujících organizací, provádět pravidelnou depistáž a vyhodnocovat ji. Nejčastěji se dostaneme k osobám, kde jsou již problémy s úhradou nájemného, které čerpají sociální dávky, další sociální pomoc. Vhodné je, aby se začalo pracovat s lidmi, kteří se ještě do této fáze nedostali.

Pomoc sociálního pracovníka klientovi v sociálním bydlení

K sociální práci lze v rámci sociálního bydlení přistupovat tak, že je buď podmínkou vstupu do bydlení, anebo je dobrovolná. Je potřeba rozlišit, zda osoba, která bude sociální bydlení využívat, sociální práci potřebuje, anebo zda dokáže situaci zvládnout sama. Pokud je klient schopen hradit sám své závazky, zvládá péči o děti a nedochází k mezilidským a sousedským konfliktům, tak je velká pravděpodobnost, že zvládne situaci bez dopomoci. V tomto případě sociální pracovník předává kontakty a informace, spolupráce je málo intenzivní, stačí jedna schůzka za měsíc.

Ohledně časového rámce a intenzity míry podpory by se měli domlouvat společně sociální pracovník a klient. Doporučeno je spolupracovat s klientem po dobu do dvou let od prvního kontaktu. Na druhé straně pak stojí klienti, kteří potřebují intenzivní spolupráci, a s těmi se setkáváme i několikrát za měsíc.

Sociální pracovník se musí umět dobře orientovat v oblasti výplaty sociálních dávek, důchodů a další finanční pomoci, případně v možnostech, kde klient může získat příjem. Náklady na bydlení bývají vysoké a klient s nízkým příjmem pak nemusí být schopen si bydlení udržet. Při úhradě nájemného je možné využít instituty přímé úhrady nebo zvláštního příjemce. Sociální pracovník by měl být schopen toto zprostředkovat ve spolupráci s Úřadem práce ČR.

Základními překážkami sociálního pracovníka v oblasti sociálního bydlení mohou být:

- Postoj zástupců obce a politických reprezentantů, kdy nemají zájem se touto oblastí zabývat, mají negativní postoj vůči cílové skupině, která sociální bydlení využívá.
- Odpor sousedů a celkové společenské mínění, kdy může být problémem negativní postoj lidí žijících v okolí sociálních bytů.
- Nedostatek sociálních bytů a vysoká potřebnost v obci, nedostatek sociálních pracovníků a jejich velká vytíženost.
- Neochota ze strany klientů, kdy nechtějí spolupracovat s pracovníky obce, neřeší své dluhy, mají nízkou finanční gramotnost, závislosti a další problémy.
- Problémem je také neexistence zákona o sociálním bydlení a další související legislativy.

Významnou skupinou lidí využívajících sociální bydlení jsou lidé se zdravotním postižením a senioři. Ti často žijí sami, mají nízké příjmy a v případě nečekaných výdajů např. spojených s řešením zdravotního stavu mohou mít existenční potíže. Navíc se postupem času stávají méně mobilní, obtížněji zvládají péči o sebe a potřebují dopomoc např. sociálních služeb, která je placená. Zde lze spolupracovat např. s nemocnicemi, obvodními lékaři, pronajímateli bytů, bytovými družstvy. Řešením pak může být výměna většího bytu za menší, bydlení v domech s pečovatelskou službou, kterými však město KM nedisponuje.

Pokud se stane, že sociální pracovník řeší více situací klientů, kterým hrozí ztráta střechy nad hlavou nebo o ni přišli, a má omezený počet bytů, tak by si měl nastavit ještě svá pravidla pro přidělení bytu/ů. Může např. zvýhodnit rodiny s dětmi, jednotlivce s handicapem.

Co se týká podpory sociálního pracovníka, tak je vhodné ji v případě, že se situace klienta stabilizovala, ukončit, ale klienta nechat nadále bydlet na stejném místě tak, aby se nemusel z důvodu ukončení spolupráce stěhovat jinam.

Při práci s klienty v sociálním bydlení je nutná úzká spolupráce mezi organizací města spravující byty a pracovníky sociálního odboru. Takto pak může probíhat komunikace mezi KTS a odborem sociálních věcí, kdy se může posílat každý měsíc přehled dlužníků na odbor sociálních věcí, jehož pracovníci s nimi mohou začít včas tyto dluhy řešit a předejít tak výpovědi z bytu. Do této spolupráce mohou případně vstoupit také sociální služby.

Možnosti práce s klienty v sociálním bydlení

V obci je možno vytvořit **kontaktní místo**, kam mohou klienti, ale i běžní lidé přijít se svými problémy týkajícími se bydlení. Pracovník na tomto kontaktním místě musí mít přehled o volných ubytovacích kapacitách jak obecních, tak soukromých. Je možno tuto pomoc propojit s právní pomocí, s konzultací realitního makléře, další pomocí. Smyslem kontaktního místa je, aby lidé přicházeli řešit své problémy včas a předcházeli tak ztrátě bydlení.

Při **zabydlování klienta** je vhodná intenzivní podpora pracovníka např. při zajištění vybavení, řešení energií, změny výplaty sociálních dávek, další. V rámci zabydlování je možno využívat grantové žádosti na vybavení bytu, kauci apod. K datu tvorby metodiky se jednalo např. o projekt Bydlím, tedy jsem, nadační fond Credo, Nadaci Agrofert, Nadaci Naše dítě, Patron dětí, Nadační fond pomoci, Klub svobodných matek, Znesnáze, Nadaci Synot, Nadaci Terezy Maxové, Donio.

Při řešení bydlení mohou pomoci i **sociální realitní agentury**, které jsou jako NNO prostředníkem mezi soukromými pronajímateli a klienty. Buď jsou v roli zprostředkovatele, nebo nájemníkem pronajímajícím byt od soukromého majitele. Zaštiťují tak garanci nájmu za výhodnějších podmínek pro nájemníky. Mohou se také podílet na údržbě bytu, případně i rekonstrukci. Zprostředkovávají také sociální práci pro klienty v bytě.

Lze rovněž spolupracovat s dalšími organizacemi, které v regionu působí. Může to být např. Agentura pro sociální začleňování.

Sociální pracovník může navázat spolupráci se **soukromými pronajímateli bytů**, ve kterých bydlí potenciální klienti. Tento majitel pak může informovat, že vznikají dluhy, a sociální pracovník může do této situace vstoupit a začít s budoucími klienty pracovat dřív, než přijdou o střechu nad hlavou.

Příhodná je **spolupráce** sociálního pracovníka s **dalšími institucemi**, jako je ČSSZ, ÚP a další. Ti se setkávají s velkým množstvím lidí, kteří často potřebují pomoc. Pokud je jim představena nabídka pomoci sociálních pracovníků, tak jim mohou pomoci jejich problémy vyřešit.

Je také možno využívat přístup typu **housing first**, který je zaměřen na pomoc klientům, kteří jsou bez střechy nad hlavou. Těm se nabídne okamžité bydlení, aniž by se stavěly jakékoliv bariéry, a dá se jim tak příležitost začít žít „normální“ život. Výzkumy v oblasti housing first ukazují, že dochází ke zlepšení v situaci klientů a k výrazné úspoře nákladů na její řešení.

Za tímto účelem může pomoci v obci např. **nábytková banka** a materiální pomoc. Ta by měla být komplexní včetně ošacení, potravinové pomoci a další materiální pomoci. Měla by pomáhat v případech akutní krize tak, aby se na druhou stranu nezneužívala.

Postup ÚP v oblasti sociálního bydlení

ÚP ČR hodnotí při podání žádosti o příspěvek či doplatek na bydlení oblast **přiměřeného bydlení**. Pokud je vyhodnoceno, že bydlení není přiměřené, tak by žadatel měl oslovit obec, kde má trvalý pobyt, s tím, aby mu našla přiměřené bydlení. Obec je následně povinna tuto žádost věcně posoudit. A pokud je obec schopna nabídnout přiměřené bydlení, musí tak učinit. Pokud ne, tak je obec povinna vydat písemné doporučení s dalším postupem, které obsahuje např. sociální práci, sledování inzercí volných bytů, spolupráci s realitními kancelářemi, další. Pokud tuto možnost bydlení v obci žadatel odmítne, tak ztrácí nárok na tyto dávky.

ÚP ČR může v případě, že nemá klient finance na kauci, poskytnout dávku **Mimořádné okamžité pomoci**. Ta se poskytuje zejména při přechodu do standardní formy bydlení. ÚP ČR následně posuzuje historii žadatele. Pokud si o tuto dávku žádá opakovaně, tak zkoumá okolnosti předchozího bydlení. Dávka se poskytuje maximálně do výše dvojnásobku obvyklého nájemného v místě, kde chce klient bydlet.

Praktické záležitosti spojené s novým bydlením

Nájemní smlouva – sociální pracovník může pročíst s klientem nájemní smlouvu před podpisem a poradit mu, zda smlouva není pro klienta nevýhodná. Případně může hledat pro klienta poradce, který s ním smlouvu projde a zkontroluje ji. Je možno se obrátit na Sdružení nájemníků ČR (www.son.cz), někdy v této oblasti pomáhají i občanské poradny. V některých případech se totiž stává, že smlouvy mohou být nevýhodné a klient se zavazuje k něčemu, co mu nebylo řečeno, co ze smlouvy nepochopil.

Hlášení změn – pokud dojde se změnou v bydlení i k přihlášení trvalého pobytu, tak je potřeba tuto změnu nahlásit na obecním úřadě. Dále je potřeba změnu nahlásit na zdravotní pojišťovnu, poštu, u telefonního operátora, zaměstnavatele, případně na ÚP, nebo dále podle situace klienta.

V případě, že nelze změnit trvalé bydliště, tak je dobré nahlásit alespoň faktickou adresu, aby mohly být doručovány písemnosti a neztrácely se.

Finanční hospodaření – je vhodné si sestavit plán finančního hospodaření, abychom věděli, jak bude klient vycházet s financemi. Je potřeba zmapovat výši nových výdajů souvisejících s úhradou bydlení a porovnat je s příjmy. Pokud je potřeba hlídat termíny, tak je vhodné mít tyto termíny uvedeny v kalendáři.

Vybavení bytu – sociální pracovník by měl být nápomocen klientovi při zabydlování bytu. Může pomoci zajistit nábytek např. pobídkou přes sociální sítě, pomoci při převozu nábytku autem, zprostředkovat ošacení přes šatník, další. Snahou by mělo být vytvoření prostředí, které bude co nejvíce připomínat domov. Je hezké připravit nějaký upomínkový předmět do domácnosti, který umocní moment vstupu do nového bytu.

Vzhled bytu – zde může sociální pracovník pomoci s uspořádáním vybavení bytu, jako je prostor pro skladování potravin a jejich konzumaci, prostor pro spaní, prostor pro trávení volného času. Je možno také předat informace, jak se o byt starat a jaké prostředky používat pro jeho údržbu. Nesmíme také zapomenout na to, že je potřeba se o byt starat a provádět drobné opravy. Tyto drobné opravy si zajišťuje nájemník sám, a to dle podmínek daných nájemní smlouvou.

Mapa okolí – jednou z možností jak pomoci při zabydlování je vytvoření mapy okolí. Zde se zaznačí např. obchody, služby, místa pro volnočasové aktivity apod. Mapa tak pomůže v rychlé orientaci klienta v novém prostředí. Sociální pracovník může pomoci klientovi i s hledáním zaměstnání; např. přes programy na zaměstnání ÚP, případně i jiných organizací.

Mapování rizik – při přechodu do nového bydlení je potřeba se zamyslet nad možnými riziky, které mohou v domácnosti nastat. Měli bychom se podívat, kde je hlavní uzávěr vody, plynu, kde jsou elektrické pojistky a jak případně řešit poruchu v bytě. Také je vhodné najít systém, jak se bude řešit, když si klient zapomene klíče doma a zavře si dveře, jak bude postupovat při jejich ztrátě. Je vhodné vybavit byt malou lékárnou pro případ nemoci nebo úrazu.

Door management – významné pro zabydlování jsou vztahy se sousedy. Zde je vhodná podpora sociálního pracovníka ještě před tím, než vzniknou spory. Téma sousedských vztahů by mělo být součástí sociální práce s klientem. Sociální pracovník se také může pokusit zklidnit situaci pohovorem se sousedem. I sousedovo chování vůči klientovi totiž může být nevhodné a neadekvátní. Problémem mohou být také návštěvy, především ty, co dělají velký hluk. S tímto tématem je také potřeba pracovat. Je potřeba dávat pozor na dlouhodobé návštěvy, protože se zvyšují náklady na bydlení. Tato oblast bývá často upravena v nájemní smlouvě. Klient si musí u těchto návštěv uvědomit, že mohou ohrozit bydlení v bytě; že pokud by vznikl problém, tak může o byt přijít.

Nastavení energií – sociální pracovník se může s klientem podívat na způsob, jakým probíhá úhrada za energie. Může se zjistit, že jsou uzavřeny nevýhodné smlouvy a klient by tak zbytečně platil více, než je potřeba. Pokud jsou dané úhrady za energie např. přes bytové družstvo, tak zde je nutné se řídit jejich pokyny. Ke konzultaci je možno využít Energetické konzultační a informační centrum (EKIS). V případě, že je klient nespokojen, je také možné podat stížnost na Energetický regulační úřad (ERÚ).

Lze také dohodnout, aby si klient vyřídil tzv. mimořádné vyúčtování, tedy aby mohl pravidelně sledovat, jaké má náklady za energie, než jen při ročním zúčtování. Klient jen musí počítat s tím, že tato služba je zpoplatněna.

Nákup potravin – je možno se také bavit o tom, jak je vhodné nakupovat a připravovat pokrmy. K tomu pomůže např. kuchařka Potravinové banky. Také lze v krizových situacích čerpat pomoc z Potravinové banky.

Péče o zdraví – pokud se klient stěhuje z jiného místa a nemá v blízkosti nového bydliště obvodního lékaře, tak může sociální pracovník pomoci při zprostředkování nového lékaře. Může předat kontakty, zjistit volné kapacity. Pokud má klient zdravotní potíže, tak je vhodné toto téma otevřít a motivovat ho, aby svou situaci začal řešit.

Vyřízení sociálních dávek na bydlení – pokud nemá klient příjem na bydlení, je potřeba vyřídít sociální dávky přes úřad práce. Nejčastěji se bude žádat o příspěvek na bydlení nebo doplatek na bydlení. Sociální pracovník při dalších setkáních apeluje na klienta, aby dodržoval všechny povinnosti spojené s výplatou sociálních dávek tak, aby o ně klient nepřišel, a následně nepřišel i o bydlení.

Pravidelná úhrada nájemného – tato oblast je stěžejní pro práci s klientem. Pokud klient nebude hradit nájem, tak logicky přijde o bydlení. Sociální pracovník tuto oblast popíše v plánu spolupráce a pravidelně se k ní při společných schůzkách vrací. Jakmile klient jednou neuhradí nájem, může se na něj začít pohlížet jako na problémového. Oblast příjmů klienta by tak měla být součástí sociální práce již před nástupem klienta do bydlení. U mladých lidí se navíc může jednat o první takovou zkušenost v životě. Pokud dojde k situaci, kdy vznikne dluh, tak je vhodné začít komunikovat s pronajímatelem. Tímto klient ukáže, že si je vědom problému a má snahu ho řešit. Pracovník by zde měl být spíše v roli mediátora a nehájit zájmy jedné či druhé strany. Pokud se bude stávat, že klient neplatí nájem opakovaně, pak musí pracovník vstoupit do situace rázněji, např. tím, že bude chtít vidět doklady o placení nájmu, případně energií.

Upomínání a diskuse ze strany sociálního pracovníka k tématu nájemného musí mít ale určitou míru. Pokud budeme neustále toto téma diskutovat, tak to může klientovi začít vadit, bude cítit hněv, což bude mít negativní důsledky na spolupráci. Je spíše dobré hledat možnosti, jak situaci řešit, např. pomoc od rodiny, přátel, brigáda, další způsoby navýšení příjmu. Je možno napsat dopis pronajímateli, kde sociální pracovník společně s klientem popíšou jednotlivé kroky k řešení dluhu na nájmu. Nesmíme zapomínat také na termíny prodloužení nájemní smlouvy. Je potřeba hlídat, aby nejlépe tři měsíce před prodloužením nájemní smlouvy byly všechny platby v pořádku, případně nastavit splátkový kalendář. Specifické jsou pak situace u dlouhodobých hospitalizací, výkonu trestu odnětí svobody, nástupu do léčby, další.

S klientem můžeme řešit i oblast využívání volného času a navazování nových sociálních kontaktů. Při výběru bytu pro klienta je vhodné zvážit lokalitu, kde se byt nachází. Například to, zda v okolí nebydlí bývalý partner, se kterým se klient nerozešel v dobrém; kamarádi, kteří by mohli klienta stáhnout k závislosti, další.

Závěrem je potřeba říct, že až dáme klientům možnost bydlet, tak teprve pak zjistíme, jestli to zvládnou nebo ne. Navíc, pokud klient nebydlí, tak nemůže řešit další své problémy, jako je např. práce, zdravotní stav, docházka dětí do školy, další. Ty by bez bydlení neřešil, protože by to pro něho nemělo smysl.

Je také potřeba zmínit, že každá obec by měla mít lokální koncepci sociálního bydlení, ve které by měl být definován cíl, proces přípravy, analytická část, strategická část s cíli, opatřeními a aktivitami, harmonogram a vyhodnocování.

KAZUISTIKA: PAN ROMAN

Pan Roman (44 let) bydlí v městském bytě, je v invalidním důchodu 3. stupně, je rozvedený a má 3 děti. Spolupráce byla navázána kvůli jeho dlužné částce na nájemném. Má 2 exekuce a chce stálou práci v chráněné dílně.

Začátkem roku 2020 byl navštíven pan Roman, který zanechal dluh na svém prvním bytě a byl přestěhovaný do druhého bytu v jiném domě, ale v té samé ulici. Dluh se mu podařilo rychle splatit, ale začal mu narůstat dluh na nájemném u bytu, ve kterém nově bydlel. Pan Roman svůj dluh vždycky o několik tisíc zmenšil, potom ale pár měsíců neplatil, a dluh mu opět narostl. Pořádně spolupracovat začal, až mu přišel dopis s výzvou k vyklizení bytu.

Sociální pracovníce kontaktoval s tím, že mu tento dopis přišel, a že bude dělat všechno pro to, aby nájemné uhradil. Společně probrali možnosti, kde by mohl získat peníze. Nakonec poprosil svého bratra a svou bývalou přítelkyni (matku jeho dvou synů) o půjčku. Před koncem splátkového kalendáře se mu podařilo uhradit celou dlužnou částku (přes patnáct tisíc korun) a získal tak novou nájemní smlouvu.

Pan Roman čeká na transplantaci ledviny, jezdí na dialýzy, uvědomuje si, že kdyby neměl kde bydlet, mělo by to pro něj fatální následky. Společně se sociální pracovníci se podařilo zajistit práci v chráněné dílně. Z lustrace u soudu jsme zjistili, že pan Roman má nějaké exekuce, proto jsme ještě nechali vytisknout ověřený výpis z Centrální evidence exekucí, kde bylo uvedeno, že má dvě exekuce ve výši cca 60 000 Kč. Insolvenci odmítá, chce tuto částku splatit. Proto jsme vyhotovili finanční rozpočet, aby pan Roman věděl, kde může ušetřit. Se sociální pracovníci se pan Roman domluvil, že může využívat potravinovou banku a charitní obchůdek s oblečením.

Aktuálně se pan Roman dostal opět do problému s placením nájemného. Dluh přesáhl částku 18 000 Kč. Důvodem bylo, že se mu nedařila najít práce a do chráněné dílny nastoupit nechtěl, protože mu nevyhovovaly podmínky práce. Měl pracovat 2–3 dny v týdnu na pár hodin. Shodou okolností potkal známého, který mu po zmínce, že hledá práci, nabídl místo pomocného dělníka, kde je práce lehká a zvládá to i přes svůj horší zdravotní stav. S právníkem KTS se domluvil, že jakmile dostane výplatu, tak velkou část dluhu uhradí. Po první výplatě se tak stalo, zaplatil 10 000 Kč.

**SOCIÁLNÍ PRÁCE
V SOCIÁLNÍM BYDLENÍ**

CÍLOVÁ SKUPINA PROJEKTU – S KÝM SPOLUPRACUJÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI

Při práci v sociálním bydlení se sociální pracovníci setkávají s různými skupinami obyvatel obce. Jedná se o lidi, kteří potřebují pomoc, protože se nacházejí v životní situaci, kterou nejsou schopni sami zvládnout. Sociální pracovník tak pracuje s velkou škálou různých životních příběhů. Musí se připravit na to, že se bude potkávat s lidmi, kteří jsou na okraji společnosti, kteří mají zdravotní potíže a nejsou schopni být aktivní na trhu práce, tedy nejsou schopni si zvyšovat svůj příjem.

Sociální pracovník nejčastěji pracuje s těmito cílovými skupinami:

Jednotlivci

Nejpočetnější skupinou klientů v sociálním bydlení jsou lidé v produktivním věku. Jak muži, tak ženy. Žijí v komerčním nájemném bydlení, které je často nevyhovující. Tato skupina je velmi různorodá. Setkáváme se s lidmi pracujícími, invalidními důchodci, lidmi s duševním onemocněním. Časté jsou závislosti; jak alkoholové, tak i nealkoholové. Běžné jsou dluhy na nájmu.

Významnou skupinou jsou pak lidé, kteří žijí na ubytovnách a v azylových domech. Ti mají často příjem ze zaměstnání, z důchodů, ze sociálních dávek. Naopak jim schází některé kompetence k tomu, aby zvládli samostatně bydlet.

Matky samoživitelky

Matky samoživitelky, které se starají o jedno i více dětí (někdy i pět), často řeší finanční problémy, kvůli kterým nejsou schopny pravidelně hradit nájem. Běžně žijí v komerčním nájemném bydlení, kde jsou vysoké nájem. Proto si žádají o městské byty, případně v nich bydlí. Partner, který je opustil, se nehlásí k otcovství, neplatí výživné. Tímto zůstávají na péči o děti samy, většinou bez zaměstnání z důvodu péče o děti.

Senioři

Převážně se jedná o lidi ve věku okolo 70 let. Až na několik výjimek žijí sami. S páry se při práci v sociálním bydlení setkáváme minimálně. Senioři, kteří potřebují pomoc, bydlí v domech, které mají architektonické bariéry, ve vícepodlažních domech bez výtahu, v bytech, které nejsou uzpůsobeny pro život se zdravotními omezeními pro lidi se špatnou mobilitou či na vozíčku. Potřebují bezbariérové koupelny, jednoduchý přístup do bytu tak, aby mohli pravidelně chodit ven a vyřizovat si své osobní věci. Senioři, se kterými jsme spolupracovali, byli schopni se sami rozhodovat. Jen na vše zůstali sami. Další členové rodiny se nezapojovali vůbec, anebo jen minimálně. Tito lidé si pak podávají žádosti o městský byt, nejčastěji v domově s pečovatelskou službou. Tyto byty jsou pro ně cenově dostupné a jsou upraveny pro život se zdravotním omezením.

Setkávali jsme se také s tím, že majitel nájemního bytu chtěl udělat rekonstrukci, a tak ukončoval nájemní smlouvy, a to s krátkými výpovědními lhůtami v řádech měsíců. Lidé pak neměli kam jít. Majitel byt následně opravil a pronajímal za vyšší částku, na kterou pak nedosáhli.

Lidé bez domova

Skupina lidí bez domova je různorodá. Lze do ní zařadit lidi, kteří přežívají venku, i lidi, kteří žijí na ubytovnách, v azylových domech, a pokud nezaplatí nájem/úhradu za službu, tak jim hrozí okamžité vystěhování a ztráta střechy nad hlavou. Sociální pracovníci tak musí být připraveni i na práci s lidmi, kteří jsou bez střechy nad hlavou a přespávají venku. Nejčastěji jsme se setkávali s přespáváním v krabicích venku v parcích a v zahradách města.

Tito zjevně bezdomovci žijí v prostředí ulice delší dobu, mají špatné hygienické návyky, problémy s alkoholem, v některých případech jsou bez příjmu, případně sociální dávek. Někdy mají přiznaný důchod, ovšem bez nároku na jeho výplatu. V těchto případech je zapotřebí nejprve zajistit základní životní potřeby, vyřídit doklady a získat příjem. Až pak lze řešit bydlení. Musíme se připravit na to, že kvůli špatným hygienickým návykům, konfliktnímu chování a závislostem část těchto klientů bydlení nezvládne. To se ovšem může v průběhu času měnit v souvislosti se zhoršujícím se zdravotním stavem, zvyšujícím se věkem.

Důvody, proč lidé nezvládají hradit nájemné v komerčním bydlení

Prvním důvodem, proč lidé nezvládají hradit náklady v komerčním bydlení, jsou vysoké nájemné. V době projektu se stávalo bydlení čím dál méně dostupné. Neustále se zvyšují kupní ceny nemovitostí a nájmů, rostou však i další nezbytné náklady na život. Lidé s nízkými příjmy pak mají velké finanční potíže, řeší financování základních potřeb, jako je jídlo, drogerie, oblečení, a nezbývá jim na nájem.

Druhým důvodem jsou kauce za nájemní bydlení. Většina klientů žije ze dne na den. Nejsou schopni si spořit. Proto nemají na úhradu kaucí při změně bydlení, které jsou ve výši několika nájmů.

Třetím důvodem je skutečnost, že komerční bydlení neumožňuje prodlevu v hrazení nájemného a celkově špatnou platební morálku. Pokud se tolerují dluhy v městských bytech, někdy i dlouhodobé, tak si na to nájemníci zvyknou. Dluhy pak nejsou zpětně schopni hradit. Toto se navíc pokoušejí praktikovat také v komerčním bydlení. Sociální pracovník pak nemá moc možností, jak s klienty spolupracovat na hledání bydlení.

Z těchto důvodů si lidé žádají o městské byty, kde jsou nižší nájemné, nejsou kauce, je zde i větší jistota bydlení, a někdy i tolerance k nepravdělnému hrazení nájmů. I když má město Kroměříž bytů poměrně hodně, tak je po nich stále velká poptávka. V komerčním bydlení se také běžně stává, že pronajímatelé nechtějí cizí státní příslušníky, etnické menšiny, kvůli špatným zkušenostem z minulosti.

AKTÉŘI SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ NA ÚZEMÍ OBCE

Podle zákona o obcích má každá obec povinnost uspokojovat potřeby svých občanů v oblasti bydlení. Na území větších obcí a měst je pak do sociálního bydlení zapojeno více aktérů. Níže popisujeme model, který je v Kroměříži.

Bydlení v městských bytech řeší:

Odbor služeb Městského úřadu Kroměříž

Přijímá a eviduje žádosti o byty, kontroluje splnění jednotlivých požadavků. Zjišťuje také, zda má žadatel dluhy vůči obci. Určená pracovnice odboru služeb zasedá v bytové komisi, předkládá návrhy komise radě města. Po schválení žádosti radou vypracovává návrh na přidělení bytu, který je následně předán nájemníkovi.

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kroměříž

Na tomto odboru pracují sociální pracovníci, kteří často znají životní situaci žadatelů. Ti se účastní bytové komise a snaží se o to, aby byli upřednostněni potřební žadatelé.

Odbor finanční Městského úřadu Kroměříž – Oddělení místních poplatků a vymáhání pohledávek

Na tomto oddělení je možno zjistit, zda má žadatel o byt dluh vůči obci. Nejčastěji se jedná o dluhy na nezaplacených pokutách, za svoz odpadu. Některé dlouho neřešené dluhy pak přecházejí do exekuce. Pokud má žadatel dluh, tak se zde může domlouvat na splácení.

Zástupce města Kroměříže

Jak je možno vidět, tak do oblasti bydlení vstupuje více orgánů obce. Proto je potřeba, aby je někdo, kdo k tomu má kompetence, koordinoval. V našem případě se jedná o místostarostu. Ten koordinuje činnost mezi městem a technickými službami. Místostarosta vede tato jednání a podle potřeby informuje radu města o situaci v oblasti sociálního bydlení.

Bytové družstvo KTS

Na území větších obcí je většinou organizace, která se stará o městské byty. Často se jedná o bytové družstvo, v našem případě o KTS. Tato organizace uzavírá nájemní smlouvy, zajišťuje jejich prodlužování, řeší další potřebnou agendu spojenou s byty jako je evidence stavů energií, předávání bytů, případnou fotodokumentaci bytů. Umožňuje také prohlídku bytu. Běžnou činností je evidence plateb za nájemné, komunikace s neplatiči a eventuální zasílání předžalobních či žalobních výzev. KTS zajišťují také kontrolu a dohled nad technickým stavem bytů, jejich opravy.

NÁPLŇ ČINNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A DALŠÍCH ODBORNÝCH POZIC

Tato kapitola popisuje činnost sociálního pracovníka a jeho odbornou podporu, kterou jsme využívali v rámci projektu. Základní náplň práce by měla být pro sociálního pracovníka známa již na začátku. Následně ji upravuje podle zkušeností, které při terénní práci získává. Je vhodné, aby čas od času proběhla diskuse k této oblasti, aby bylo sociálnímu pracovníkovi jasné, zda jde správným směrem. Ke zkvalitňování sociální práce mu mohou pomoci další odborníci jako supervizor, odborný konzultant, metodik a další.

Činnost sociálního pracovníka

Jak již název metodiky napovídá, klíčovou činností sociálních pracovníků je sociální práce s lidmi v městském bydlení. Sociální práce je zaměřena jak na hledání nového bydlení, tak na oblast udržení stávajícího bydlení u lidí, kteří to sami nezvládnou. To se děje v městských bytech, v soukromém nájemním bydlení, případně v některých sociálních službách. Sociální pracovník musí mít přehled o tom, jaké možnosti pro bydlení v obci jsou a jaká jsou pravidla pro jejich fungování.

Základní činností sociálního pracovníka je mapování situace klienta a individuální plánování podpory. Sociální pracovník pak hledá s klientem možnosti, jak řešit nejen jeho situaci ohledně bydlení, ale i jeho celkovou sociální situaci.

Významnou oblastí, kterou sociální pracovník pravidelně s klienty řeší, jsou finance. Klienti mají nízké příjmy, neumí s financemi hospodařit, mají dluhy. Je zapotřebí mít základní znalosti v této oblasti, umět pomoci sestavit domácí rozpočty hospodaření, poradit a nasměrovat klienty při řešení dluhů.

Jednou z možností, jak řešit finanční možnosti, je pomoc při vyřizování sociálních a jiných dávek včetně důchodů. Sociální pracovník tak musí znát tyto agendy, aby mohl klientovi poradit, jak si udržet nebo najít nové bydlení. Běžné je, že sociální pracovníci řeší vyřizování důchodů, kdy pomáhají jak se starobními, tak invalidními důchody.

Tím, že sociální pracovník běžně vstupuje do domácností klientů, tak s nimi řeší i běžné záležitosti týkající se chodu domácnosti, jako je údržba, úklid, strava, péče o děti. Sociální pracovník může napomáhat v oblasti vztahů s rodinou, blízkými. Zde je potřeba být vnímavým a taktně poskytovat vhodné rady.

Běžnou oblastí, kterou sociální pracovník s klienty řeší, je zaměstnanost. Klient, který má stabilní zaměstnání s odpovídající odměnou, má na úhradu nájemného, a je velká pravděpodobnost, že si udrží bydlení, případně si najde jiné, vhodnější. Sociální pracovník pomáhá klientům s hledáním zaměstnání, se zvyšováním kvalifikace, případně vysvětluje, co je potřeba ve vztahu k zaměstnavateli. Proto je dobré, aby sociální pracovník znal významné zaměstnavatele v okolí, byl schopen vyhledávat vhodné volné pracovní pozice, měl přehled o činnosti úřadu práce.

Časté je doprovázení klientů na různé instituce, jako je úřad práce, OSSZ, odbory města a mnohé další. Někteří klienti se těmito institucím vyhýbají, protože se neorientují v požadavcích, mají špatnou zkušenost z minulosti, bojí se, že setkání sami nezvládnou. Sociální pracovník je jim oporou a pomáhá obhajovat jejich práva, případně vysvětlí, jaké jsou povinnosti. Sociální pracovník by proto měl mít i základní znalosti v oblasti legislativy.

Sociální pracovník pro práci s klienty v sociálním bydlení potřebuje praktické dovednosti při starání se o chod domácnosti. Měl by umět poradit v tom, co je potřeba při přidělení bytu, jaké náležitosti by měla mít nájemní smlouva, jak správně udělat přepis energií, může pomoci s vybavením bytu. Pomáhá klientovi v praktických věcech v průběhu bydlení. S klientem může např. řešit úsporu energií, ale i to, jak smysluplně trávit volný čas.

Na sociálního pracovníka se běžně obracejí nájemníci s tím, že řeší různé sousedské spory, nejsou schopni se dobře domlouvat s majiteli bytů a naopak. Sociální pracovník by se měl snažit zvládat tyto situace a nasměrovat je k nějakému řešení.

Pro výkon sociální práce musí mít sociální pracovník:

- dobře zmapovanou situaci ohledně bydlení na území, kde vykonává činnost,
- zmapovány sociální a další navazující služby a pomoc, získat kontakty na konkrétní pracovníky, znát možnosti pomoci pro klienty,
- dovednosti pro poradenství ohledně financí a dluhů,
- zmapovaný trh práce v okolí, činnost ÚP,
- schopnosti mírnit konflikty v bydlení a umět řešit stížnosti nájemníků,
- mít praktické dovednosti v oblasti běžného chodu domácnosti.

Jsou ještě další oblasti, které je potřeba s klienty v sociálním bydlení řešit, jako jsou závislosti či zhoršený zdravotní stav. Pokud nemá sociální pracovník v těchto oblastech zkušenosti, tak je vhodné odkazovat na odborníky. Pokud je klient aktivní a rozhodl se své problémy řešit, tak mu sociální pracovník dodává především podporu se záměrem, aby věci dotáhl do konce.

Sociální pracovníci mohou využívat podporu odborníků, jako je např. metodik, supervizor, odborný konzultant. Tito odborníci by se měli starat o rozvoj jak pracovníků, tak celkové sociální práce s klienty.

Metodik

Metodik zpracovává metodiky a formuláře, které pomáhají sociálním pracovníkům nastavit postupy při výkonu sociální práce. Při zpracování metodik vychází z potřeb sociálních pracovníků. Na začátku spolupráce je vhodné si říct, co sociální pracovníci aktuálně potřebují, a připravit základní metodiky a formuláře. Může se např. jednat o to, jak realizovat depistáž, sociální šetření, individuální plánování ve spolupráci s klientem, jaké používat metody sociální práce a další. V průběhu spolupráce pak dochází k ověřování jednotlivých metodik v praxi a jejich úpravám. Některé vybrané metodiky jsou součástí této publikace.

Odborný konzultant

Odborný konzultant pomáhá sociálním pracovníkům v oblasti přímé práce s klienty. Při pravidelných osobních setkáních s ním konzultují situace, které běžně řeší s klienty, a hledají nové přístupy, jak klientům pomoci. Zaměřuje se také na síťování, kdy předává kontakty na navazující služby, a domlouvá setkání, kterých se podle potřeby účastní. Je oporou sociálním pracovníkům v oblasti přímé práce s klienty služby. Pomáhá řešit limity pro sociální práci.

Supervizor

Supervizor pomáhá sociálním pracovníkům v situacích, kdy si neví rady. Jedná se o příležitost, kdy se sociální pracovníci mohou zastavit a společně se supervizorem diskutovat o tom, co se děje při jejich práci s klientem. Supervizor by měl být schopen jim dát na věc jiný pohled, reflektovat jejich praxi a hledat nové přístupy v práci s klienty. Běžným tématem jsou hranice při práci s klientem a problémoví klienti. Supervizor by měl pomáhat sociálním pracovníkům při zvládnání složitých situací a tam, kde se sociální práce nedaří.

Sociální pracovníci i další odborní pracovníci úzce spolupracují s ostatními pracovníky odboru sociálních věcí, jako je sociální kurátor, pracovníci OSPOD, vedoucí.

KAZUISTIKA: PAN PAVEL

Pan Pavel (54 let) byl bez bydlení. Sociální pracovnice s ním začala spolupracovat v době, kdy podstoupil lékařský zákrok, při kterém mu byla amputována dolní končetina, a dostal protézu.

Po upozornění sociální pracovnicí LDN z místní nemocnice, že bude panu Pavlovi končit hospitalizace, bylo provedeno sociální šetření. Bylo zjištěno, že klient nemá kde bydlet. Na azylový dům se vrátit nemůže, protože není zcela soběstačný. Byly obvolány ubytovny ve městě. Pan Pavel nakonec do jedné z nich nastoupil. Zároveň si podal žádost o městský byt. Byla navázána spolupráce s bratrem a jeho známou, která se o něj stará, kdy mu zajišťuje nákupy, vaření, praní.

Sociální pracovnice svolala schůzku, kde byla probrána situace pana Pavla. Na schůzce se dohodlo, že bude podán návrh příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu a průkaz OZP. Panu Pavlovi byl následně přiznán PnP v 1. stupni, průkaz OZP, díky kterému se dopravuje po městě zdarma, i příspěvek na mobilitu, kterým si pan Pavel hradí Senior Taxi při návštěvách lékaře. Sociální pracovnice se začala pravidelně s panem Pavlem setkávat a řešit s ním běžné záležitosti.

Pan Pavel po amputaci dostal protézu, se kterou se mu nedařilo „sžít“. Sociální pracovnice tak pomohla panu Pavlovi zařídit rehabilitace poblíž ubytovny. Pomohla mu najít vhodné dopravní spojení z ubytovny do rehabilitačního centra. Po rehabilitacích se pan Pavel začal cítit při chůzi jistěji.

Následně se začala řešit finanční situace. Byla podána žádost na lustraci dluhů na soud, byl pořízen výpis z rejstříku exekucí, navázána spolupráce se sociální službou odborné sociální poradenství. Podařilo se zmapovat aktivní exekuce. Bylo zjištěno, že má jen jednu exekuci na zdravotním pojištění. Byla podána žádost o zastavení exekuce. Žádost byla zamítnuta. Bratr pana Pavla byl požádán o pomoc s úhradou jistiny dluhu s tím, že bude podána žádost o odpuštění úroků a penále v rámci milostivého léta. Bratr souhlasil a pan Pavel začal řešit svůj dluh.

Souběžně pan Pavel za podpory sociální pracovnice hledal zaměstnání. Podařilo se najít volné místo v chráněné dílně. Sociální pracovnice oslovila pracovníky chráněné dílny a pan Pavel nastoupil na zkušební dny. Pan Pavel se osvědčil, dílna souhlasila s přijetím. Absolvoval vstupní prohlídku u závodního lékaře a podepsal pracovní smlouvu. Do chráněné dílny pravidelně dochází. Po delším čase se podařilo najít bydlení v městském bezbariérovém bytě.

DEPISTÁŽ A PRVNÍ KONTAKT SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM

Sociální pracovník při depistáži vědomě a cíleně vyhledává osoby, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci v jejich přirozeném prostředí. Sociální pracovník se zaměřuje na lokality, kde se mohou nacházet osoby, které potenciálně potřebují pomoc a podporu sociálního pracovníka. Prvotní informace může získat např. od odboru sociálních věcí, úřadu práce, od stávajících klientů, organizací, které v lokalitě působí.

Při depistážích je vhodné, aby z důvodu bezpečnosti vstupovali do nových lokalit společně vždy dva sociální pracovníci. Pokud jsou osoby, které chce sociální pracovník kontaktovat, agresivní, jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných látek, tak je nekontaktuje.

Musíme si uvědomit, že často vstupujeme do domácnosti klienta, tedy do „intimního“ prostředí. Do domácnosti by měl být tedy sociální pracovník klientem pozván.

Depistáž v nových lokalitách může usnadnit spolupráce s organizacemi, které již v lokalitě působí. Pokud mají dobrou pověst, mohou novou aktivitu představit. Také je možné využít osobu, kterou v lokalitě respektují jako např. vedoucího kroužku, vůdčí osobnost, zaměstnavatele.

Při vstupu do nové lokality sociální pracovník nezačíná sociálním šetřením, anamnézou ani žádnou další metodou zjišťování informací o klientovi, kde by se dozvídal velké množství osobních údajů. Zaměřuje se hlavně na představení, vzájemné seznámení, budování vztahu.

Je vhodné, aby kontaktování osob v terénu nebylo nahodilé, ale cílené tak, aby sociální pracovník nepůsobil zbytečně rozruch.

Fáze depistáže:

Monitoring

Při monitoringu zjišťujeme informace o lokalitě, kam se chystáme vstupovat (např. od institucí, kolegů, z médií). Zvažujeme také rizika, která mohou v lokalitě nastat, jako jsou zvířata, vstup na soukromý pozemek, kriminalita (zde lze zkusit zjistit informace z policejních statistik). Je dobré si také zjistit, zda se v lokalitě aktuálně neřeší nějaký trestný čin, aby si lidé v lokalitě nemysleli, že sociální pracovník je policista v utajení.

Predepistáž

Při predepistáži vstoupíme do lokality, aniž bychom někoho kontaktovali. Pouze pozorujeme prostředí, do kterého chceme vstoupit. Snažíme se působit nenápadně. Nejedná se ještě o klasickou depistáž, nezaměřujeme se na oblasti, které budeme chtít v budoucnu řešit. Chceme si lokalitu jen osahat. Všimáme si nebezpečných prostorů a případných únikových cest. Zaměřujeme se také na místa, kde bychom chtěli začít s oslovováním potenciálních klientů.

Depistáž

Jedná se již o aktivní vyhledávání potenciálních klientů. Oslovujeme konkrétní osoby s dotazy na jejich současnou situaci a nabízíme pomoc a podporu.

Před vstupem do lokality zvažujeme:

- Kdy je do lokality vhodné vstoupit (zda dopoledne, odpoledne, při nějaké akci v lokalitě).
- Jaké budou mít potenciální klienti potřeby s tím, že přemýšlíme o nástrojích, jak je budeme řešit.
- Jestli má lokalita nějaká specifika oproti jiným lokalitám, kde již působíme.

Do lokality je možno vstoupit také přes kontaktní místo. To nám pomůže rozšířit informaci o nabízené službě. Tato forma je také vhodná v lokalitách, kde by mohlo být pro sociální pracovníky nebezpečno.

Je potřeba počítat také s tím, že budeme odmítnuti, případně se i osoba, kterou oslovíme, na pracovníky ohradí s tím, že nemá žádný problém, že „co si to vůbec dovolujeme“.

Pokud by se stalo, že je pracovník v ohrožení, tak je vhodné nesdělovat informace o tom, co v lokalitě hledá, že je sociální pracovník. Je vhodné např. říct, že jste se ztratil, a požádat, jestli mu neporadí, jak se odsud dostat.

Cílovou skupinu je možné také kontaktovat přes plakátovou kampaň. Nejprve je potřeba vymyslet plakáty, které zaujmou, a následně je vylepit v lokalitách se záměrem, aby cílová skupina musela přemýšlet nad tím, o co se jedná.

Bezpečnostní pravidla při depistáži:

Při depistáži je potřeba myslet na následující:

- Mít nabitý telefon.
- Mít obranný prostředek (např. sprej v tužce), svítilnu.
- Dodržovat hygienická pravidla (mít s sebou dezinfekci).
- Volit vhodné oblečení, které neprovokuje.
- Nenosit s sebou velké množství peněz, šperky, další cennosti.

Ideální je připravit si bezpečnostní plán pro každou lokalitu zvlášť.

Doporučení pro první kontakt

První kontakt by měl proběhnout osobně. Je možno použít informační leták, ale ten by měl být jen doplňkem k informacím, které pracovník předá ústně.

1. Připravíme si obsah toho, co chceme sdělit a jak to chceme potenciálnímu klientovi sdělit.
2. Představíme se a sdělíme, koho zastupujeme.
3. Osoby, které kontaktujeme, upozorníme na naši povinnost mlčenlivosti a tu dodržujeme.
4. Zjistíme od osoby, jestli je cílovou skupinou a má zájem o pomoc a podporu sociálního pracovníka.
5. Začneme se vzájemně poznávat, přičemž se zaměříme na potřeby klienta. Pokud máme nějaká pravidla pro spolupráci, tak je sdělíme.
6. Mapujeme situaci klienta, zjišťujeme problém klienta. Pokud možno si nepíšeme poznámky. Snažíme si vše zapamatovat a zapsat po příchodu do kanceláře. Případně si děláme poznámky do deníku ihned po skončení setkání mimo prostor setkání.

Při prvním kontaktu pamatujeme na to, že se pracovník u klienta nějakým způsobem „zapíše“; udělá dojem. Pokud se první kontakt nepodaří, tak může tento špatný dojem u klienta dlouhodobě přetrvávat.

SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ

Sociální šetření navazuje na depistáž a sociální pracovník ho realizuje proto, aby zjistil základní informace o novém klientovi. Oproti depistáži máme již předem domluvenou schůzku. Ideální je, když sociální šetření probíhá v přirozeném prostředí klienta, v jeho domácnosti. Snahou je co nejkompexněji posoudit situaci nového klienta tak, aby bylo možno najít problémové situace, na které se v budoucnu za podpory sociálního pracovníka zaměří. Po zmapování situace klienta je tedy potřeba posoudit problém/y, které chceme společně řešit a stanovit si oblasti spolupráce. V oblasti sociálního bydlení se může stát, že je potřeba udělat sociální šetření i v průběhu spolupráce. To pak slouží jako podklad k žádosti o městský byt.

Fáze sociálního šetření

Příprava

Zjišťujeme si informace o místě, osobě/osobách, kde sociální šetření proběhne, a to např. od spolupracovníků, z dostupné dokumentace. Dojednáme termín setkání; snažíme se, aby setkání neprobíhalo bez předběžného ohlášení. Následně se připravíme na setkání z informací, které máme k dispozici. Připravíme si formulář pro sociální šetření a další dokumenty.

Realizace

Místem, kde probíhá sociální šetření, je nejčastěji domácnost klienta. Dále je možno klienta navštívit ve zdravotnickém zařízení, v zaměstnání, v místě, kde tráví svůj volný čas.

Při vstupu do domácnosti klienta musí sociální pracovník počítat s tím, že je neznámou „cizí“ osobou, která vstupuje do jeho soukromého prostoru. Klient tak může zaujmout defenzivní postoj, nebude sdílný. Je potřeba začít budovat vztah důvěry, vzájemně se poznávat.

Na začátku se představíme, informujeme o tom, kdo jsme, sdělíme účel, za jakým jsme přišli. Vybereme vhodné místo, kde je klid pro rozhovor. Informujeme nového klienta o tom, jak bude probíhat šetření; že se budeme ptát na jeho situaci proto, abychom zjistili základní informace a mohli tak nabídnout pomoc. V některých případech můžeme nabízet i možnosti řešení se snahou motivovat klienta ke spolupráci.

Nového klienta upozorníme, že si budeme dělat ze setkání poznámky. Při sociálním šetření sociální pracovník používá formulář, který má většinou název Záznam ze sociálního šetření. Vzor je přílohou metodiky. Vhodné je si dělat poznámky bodově tak, abychom udrželi oční kontakt s klientem. Podrobný záznam zpracovává sociální pracovník až po setkání, bez přítomnosti žadatele. Pokud to lze, tak se pracovník nedrží osnovy sociálního šetření.

Nechá co nejvíce hovořit klienta a snaží se pamatovat na to, aby na některou oblast nezapomněl. Doptáváme se i na další oblasti, které nejsou původně součástí sociálního šetření, ale jsou podstatné pro případné řešení situace klienta. Pracovník negativně nehodnotí situaci klienta, případně to, co při sociálním šetření vidí. Při rozhovoru je možno přizvat i další členy domácnosti, pokud to vyhodnotíme jako přínosné.

Vyhodnocení

Na závěr setkání uděláme konečné shrnutí a návrh plánu dalšího postupu. Domluvíme si případně termín další schůzky.

Je možno se zaměřovat i na spolupráci s širší rodinou klienta. V případě, že zde sociální pracovník zjistí problém/y, které je potřeba řešit, může navázat další spolupráci. S širší rodinou lze spolupracovat také v zájmu řešení problému klienta, kdy sociální pracovník koordinuje spolupráci a motivuje širší rodinu k zapojení do řešení nepříznivé sociální situace klienta.

Záznam ze sociálního šetření obsahuje:

Popis aktuální situace – jedná se o stručný popis aktuální situace, zapisují se zde informace, které nejsou součástí dalších bodů sociálního šetření. Snahou je zjistit, jak se v době sociálního šetření žadatel cítí, jak vnímá svou situaci.

Bytová situace, domácnost – evidují se informace o tom, jaký má žadatel vztah k bytu (komu byt patří, jak dlouhou má nájemní smlouvu, jak dlouho v bytě bydlí), zda byly nebo jsou problémy v oblasti bydlení, další. V oblasti domácnosti sociální pracovník popíše, jak zvládá žadatel péči o domácnost, jak je domácnost vybavena a co případně chybí, kolik osob bydlí v domácnosti a o jaké osoby se jedná. Doptáváme se také na to, zda má žadatel nějaké konflikty v místě, kde bydlí.

Využívání služeb – zde se popíše, zda klient využívá některé sociální a další služby, případně zda by nebylo vhodné využívat určitou podporu, jak bude probíhat nakontaktování, případně pomoc s podáním žádostí.

Zdravotní omezení, mobilita – citlivě se doptáváme na zdravotní stav žadatele, zda má nějaká zdravotní omezení směrem k zaměstnání, k pohybu po budově, kde bydlí. Také se můžeme doptávat na to, jestli žadatel nepoužívá nějaké zdravotní pomůcky, jestli nepotřebuje nějaké zajistit. Není zde potřeba psát konkrétní zdravotní obtíže, stačí jen obecné informace.

Péče o vlastní osobu (hygienu, stravování, oblékání, další) – zde popisujeme, zda má žadatel obtíže v oblasti péče o vlastní osobu. Tato oblast se týká osob, které mají nějaké zdravotní komplikace, vyšší věk. Zjišťujeme, jestli žadatel má potíže zajistit si stravu nebo si stravu připravuje sám.

Rodinná situace (vztahy, osoby, které mohou pomoci) – doptáváme se na situaci jak v rodině blízké, tak i v širší rodině, pokud je to vhodné. U širší rodiny se zaměřujeme na osoby, které by mohly žadateli pomáhat v řešení jeho situace. Můžeme se také doptávat na oblíbenou osobu v rodině, která by mohla pomoci. Mapujeme i další důležité osoby pro žadatele.

Finanční situace – u finanční situace se zaměřujeme na to, zda je žadatel schopen „zdravě“ hospodařit s financemi, zda s penězi „vyjde“. Pokud má žadatel dluhy, tak při sociálním šetření tuto oblast do hloubky nerozebíráme, řešíme ji až na dalších schůzkách.

Volný čas, zvyklosti – zde se zaměřujeme na to, zda má žadatel nějaká specifika při trávení volného času. Vyplníme i zvyklosti, které mohou mít vliv na řešení situace žadatele.

Potřeby, požadavky klienta – jedná se o zakázku klienta, s čím konkrétně potřebuje, aby mu sociální pracovník pomohl. Potřeby, požadavky klienta jsou následně více konkretizovány v plánu spolupráce.

Co zvládne sám – klienta se při sociálním šetření můžeme doptat na to, co při řešení jeho problému zvládne sám vyřešit, dát mu „úkol“.

S čím potřebuji pomoci – a naopak se již můžeme domlouvat na tom, s čím pomůže sociální pracovník klientovi.

Na základě potřeb, požadavků si následně sociální pracovník zjistí informace, které bude pro řešení situace žadatele potřeba, jaké poradenství bude poskytovat a představit nabídku bydlení v městských bytech v Kroměříži. Doporučená délka sociálního šetření je 90 minut. Při sociálním šetření se snažíme klienta nezahlcovat, zaměřujeme se pouze na sběr nezbytných informací. Další osoby sociální pracovník kontaktuje jen v případě, že s nimi spolupracuje, a to s vědomím klienta.

ZAHÁJENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V MĚSTSKÝCH BYTECH

Pokud obec začíná se sociální prací v městských bytech, tak je potřeba si říct, co se celkově očekává od sociálních pracovníků a jaká bude jejich pracovní náplň. V našem případě byla obecná zakázka začít komplexně pracovat s lidmi v městských bytech. Konkrétní zakázkou obce bylo snížit počet dlužníků u městských bytů a tímto i celkového dluhu na nájemném.

Na začátku bylo potřeba domluvit pravidla spolupráce mezi sociálními pracovníky a KTS, která byty spravuje, případně s odborem služeb. Vhodné je, když proběhne setkání, na kterém se spolupráce všech zúčastněných vyjasní. Sociální pracovník pak fyzicky komunikuje s pracovníky a řeší situaci klientů, a to nejlépe za jejich účasti.

Základem sociální práce je získat a navázat kontakt s budoucími klienty. Tyto kontakty mají pracovníci KTS a odboru služeb. V našem případě se jednalo o žadatele o městské byty, kde probíhalo šetření k žádosti, a dlužníky na nájemném. Žadatele o městské byty sociální pracovník kontaktuje v místě, kde aktuálně bydlí. Jedná se o nájemní bydlení v bytových domech, které mají často špatnou pověst, a bydlení zde není příliš kvalitní; případně na ubytovnách, v azylových domech, bytech v soukromém vlastnictví apod.

U dlužníků je vhodné oslovovat ty, u kterých se zatím dluh neřeší soudní cestou. Pokud dochází k vymáhání dluhu soudní cestou, tak je téměř vždy jisté, že bude dlužník vystěhován a sociální pracovník toho už moc nezmuže. Proto je vhodné, aby sociální pracovník zaměřil svou pozornost spíše na ty, kteří své dluhy budou schopni splácet a bydlení si udržet.

Důležité také je, aby KTS dluhy netolerovaly, protože pak vznikají velké dlužné částky, které klienti splácet nechtějí nebo z objektivních důvodů ani nemohou. Navíc se o této praxi dozví ostatní. Ti si pak řeknou, že není potřeba nájem hradit, že mohou počkat, když to jiným takto prochází.

Žadatele je vhodné nejprve kontaktovat telefonicky a domluvit se na místě setkání. Někteří chtějí chodit raději k sociálnímu pracovníkovi do kanceláře, protože nechtějí, aby viděli, jak žijí. Je ale lepší, když je žadatel navštíven v místě bydliště, abychom lépe zjistili, v jakých podmínkách žije. Na to jsou zvyklí především senioři.

Na úvod osobního setkání je potřeba se představit a vysvětlit, proč sociální pracovník přichází a s čím může pomoci. Sociální pracovník může využít toho, že přichází s něčím novým, co dříve nebylo, a získat si tak klienty. Je vhodné předat jednoduchý leták a vizitku. Běžně se sociálním pracovníkům stávalo, že byli lidé překvapení, že za nimi někdo přišel, že podání žádosti nebo řešení dluhu nebylo jen formální záležitostí na úřadě. Takto jsou pak lidé sdílní, protože vidí, že se o ně někdo zajímá a doptává se na jejich situaci. Díky tomu se otevírají další témata, se kterými lidé potřebují pomoci, jako např. příspěvek na péči, žádosti do pobytových zařízení sociální péče, pomoc s vyřizováním průkazů OZP, příspěvku na mobilitu, vyřizování zdravotních pomůcek. Klienti jsou následně rádi za doprovod.

Informace ze schůzek s klienty je potřeba zaznamenávat. K tomu může sloužit formulář pro sociální šetření, který je přílohou této metodiky. Při jeho vyplňování sociální pracovník zmapuje aktuální situaci klienta, domluví se s klientem na dalších krocích spolupráce. Je vhodné si dělat jen drobné poznámky a dopracování nechat následně po příchodu do kanceláře z důvodu, aby sociální pracovník nepůsobil příliš úřednický. Formulář pro sociální šetření nám pomáhá v tom, abychom na některou z oblastí nezapomněli.

Díky informacím a znalosti žadatelů o městské byty pak může sociální pracovník intervenovat u členů komise, která rozhoduje o přidělení těchto bytů.

Pokud někdo z klientů bydlí ve špatných bytových podmínkách, tak je vhodné napsat doporučení na přednostní umístění do bytu pro bytovou komisi. Takto pomůže sociální pracovník řešit běžné problémy lidí v nájemním bydlení a získá si jejich důvěru.

Jakmile začne sociální pracovník navštěvovat lidi v městských bytech, stane se pro osoby z okolí vyhledávaný. Začínají ho oslovovat i další obyvatelé. Častým důvodem oslovení může být prosba o pomoc při různých sousedských rozepřích, případně při neřešení technických závad. Těmto nájemníkům je pak dobré vysvětlit, co sociální pracovní dělá a předat vizitky a letáčky.

Někdy to může působit tak, že sociální pracovník vymáhá dluhy na nájemném. Z tohoto důvodu je potřeba jak klienty, tak i ostatní obyvatele při setkáních upozornit na to, že sociální pracovníci hledají řešení zadluženosti a nevymáhají dluhy. Díky novým kontaktům se pak daří navázat další spolupráci, protože většina obyvatel následně zjistí, že se může na sociální pracovníky obracet s tím, že mají nějaký problém, který nevládají sami vyřešit.

Sociální pracovník musí počítat i s tím, že bude odmítnut. To se stává v případech, kdy je situace již stejně neřešitelná, protože jsou dluhy řešeny soudní cestou.

Z naší zkušenosti nebylo zapotřebí, aby sociální pracovník prováděl klasickou depistáž. Vždy se mu podařilo v bytech nebo ubytovacích zařízeních navázat spolupráci díky tomu, že se řešila žádost o městský byt nebo dluh na nájmu. Jakmile se o novém přístupu dozvěděli další spolubydlící, tak sami oslovovali sociální pracovníky. Navíc se ihned ze začátku projektu podařilo oslovit velké množství nových klientů, čímž se sociální pracovnice staly známými.

Na závěr je nutno zdůraznit, že sociální pracovnice přistupovaly k práci s klientem komplexně. Neřešily jen situaci ohledně bydlení a dluhů, ale zaměřily se na celkovou životní situaci klientů.

Sociální práce versus kontrola

Problematickou oblastí je výkon sociální práce versus kontrola. Zde je dobré, aby ke kontrole docházelo minimálně.

Při práci s klientem v sociálním bydlení je důležité si srovnat své vlastní nastavení v oblasti uplatňování pravidel a případných sankcí. Ideální je, když sociální pracovník zajišťuje jen podporu a sankce v případě porušení smlouvy o nájmu řeší majitel. Pokud by byl sociální pracovník také vykonavatelem sankcí, tak se dostává do střetu zájmů. Musí s klientem řešit úhradu nájmu, nápravu poškozeného vybavení v bytě, nepořádek v bytě v rovině jakéhosi „dozorčího“. To pak výrazně zasahuje do budování vztahu důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem. Sociální pracovník by si tedy měl uvědomovat, kdy probíhá kontrola klienta a do jaké míry je potřeba. Někdy je dobré nechat jít klienty svou cestou a povznést se nad tím, že nemají uklizeno tak, jak si sociální pracovník představuje, že se klient neobléká tak, jak je běžné, že má jiný přístup ke stravování.

SPOLUPRACUJÍCÍ SLUŽBY A ORGANIZACE

Proto, aby byla sociální práce v sociálním bydlení efektivní, je potřeba řešit situaci klientů komplexně. Sociální pracovník musí mít základní znalosti z více oblastí. Tam, kde si již neví rady, využívá odborných služeb, které se specializují na vybranou oblast. Do řešení situace klienta zapojuje také další spolupracující služby a organizace v místě, kde působí, případně v jeho blízkosti.

Sociální pracovník zná kompetentní pracovníky a má s nimi domluven způsob spolupráce. Vhodné je, aby sociální pracovník klienty doprovázel z důvodu udržení motivace a vyřešení problému, který s nimi řeší. Někdy je vhodná přítomnost i z toho důvodu, aby sociální pracovník mohl hájit oprávněná práva a zájmy klienta a pomohl domluvit podmínky řešení jejich problémů v případech, kdy by mohlo dojít ke konfliktním situacím.

Pokud je dobře navázána spolupráce, tak se pracovníci těchto služeb a organizací obrací na sociální pracovníky v sociálním bydlení v zájmu vyřešení problému.

Na území města Kroměříže jsme v průběhu projektu spolupracovali s následujícími službami a organizacemi.

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kroměříž

Sociální pracovníci v oblasti sociálního bydlení většinou spadají pod odbor sociálních věcí a zdravotnictví, kde působí. Od kolegů z odboru, se kterými úzce spolupracují, získávají kontakty na nové klienty. V začátku vzájemné spolupráce je důležité si vyjasnit kompetence, kdo a co bude s klienty řešit. A to nejen v rovině sociální práce na úřadě, ale i v rovině sociální práce s klientem tak, aby to pro ně bylo srozumitelné. Sociální pracovníci v sociálním bydlení by se měli zaměřovat především na oblast bydlení. Ostatní sociální pracovníci městského úřadu pak řeší další potřeby klientů na základě své specializace.

Sociální pracovníci také mohou se zkušenými pracovníky odboru sociálních věcí a zdravotnictví konzultovat konkrétní situace u klientů a získávat nové zkušenosti. Vedoucí pracovníci je pak korigují a řeší organizační záležitosti.

Odbor občansko-správních agend a Odbor finanční Městského úřadu Kroměříž

Lidé, kteří mají potíže v oblasti bydlení, mají často dluhy vůči městu. Jedná se o dluhy za odpady, přestupky, případně další. Pokud je nesplácí, tak jsou vedeni jako dlužníci a mohou tak mít ztížený přístup k nájemnímu bydlení na území obce. Proto je vhodné, aby sociální pracovník poskytoval klientům podporu a pomoc při úhradě dluhů a zlepšil jim tak přístup k bydlení v městských bytech.

Někdy se můžeme setkat s tím, že jsou na městě evidovány stížnosti nebo petice směřující vůči klientům. Sociální pracovník může v některých případech pomoci řešit tyto spory.

Sociální a zdravotní služby

Na území města Kroměříže jsou poskytovány sociální služby, které pomáhají řešit různé problémy obyvatel. V rámci řešení bytové problematiky sociální pracovníci spolupracují nejčastěji s těmito sociálními službami.

Odborné sociální poradenství je zaměřeno na řešení různých právních a občanských záležitostí klientů včetně finančního poradenství. Je vhodné, když sociální pracovník v situacích, kdy si již neví rady po odborné stránce, zprostředkuje kontakt a doprovodí klienta do tohoto typu služby. V oblasti bydlení je poradenství nejčastěji zaměřeno na oblast financí, a to na dluhy, na nároky ohledně sociálních dávek, důchodů, na hledání možností navýšení příjmu. Poradny pak mohou poskytnout odborné rady klientům a významně zlepšit jejich situaci.

V případě, že má dluhová poradna akreditaci na podávání návrhů na povolení oddlužení, tak lze zprostředkovat tuto vysoce odbornou pomoc. Oddlužením se klient v době pěti nebo tří let zbaví svých dluhů. Sociální pracovník při oddlužení může pomoci při kompletaci podkladů. Samotné zpracování a podání musí udělat vždy akreditovaná osoba.

Spolupráce s odbornými poradnami může být oboustranná. Pracovníci poradny mohou odkazovat své klienty na sociální pracovníky pro oblast bydlení v situacích, kdy se řeší jejich nestálé bydlení.

Dalšími službami, se kterými sociální pracovník spolupracuje, jsou **azylové domy**. Ty jsou jak pro jednotlivce, tak pro rodiny s dětmi. Klienti těchto služeb si často podávají žádost o městské byty jako další krok v jejich integraci. Mají totiž ztížený přístup ke komerčnímu bydlení, protože nemají na úhradu kaucí. Sociální pracovník zde může spolupracovat s pracovníky služby při výběru klientů, kteří jsou vhodní do tohoto typu bydlení. I zde je vhodná oboustranná spolupráce. Klienti azylových domů totiž skoro vždy řeší oblast bydlení.

V rámci projektu jsme získali dobrou zkušenost se spoluprací s **chráněnou dílnou**, kde mohou klienti se zdravotním omezením získat zaměstnání. Navýší si tak příjem, získají pracovní návyky, režim a naváží nové kontakty.

Při řešení bytové a sociální situace u lidí v seniorském věku jsou alternativou **pobytové sociální služby** s pečovatelskou a ošetrovatelskou péčí. Pokud někdo nemá na úhradu nájmu v běžném komerčním bydlení, může přejít např. do domu s pečovatelskou službou. Tento druh bydlení však v Kroměříži chybí. Pokud se u někoho výrazně zhoršil zdravotní stav, tak může sociální pracovník zprostředkovat podání žádosti do služby domov pro seniory nebo do domova se zvláštním režimem.

Na území Kroměříže, kde sociální pracovník působí, mohou být další, méně obvyklé sociální služby, se kterými je možno navázat spolupráci. V našem případě se jedná o pobytovou službu **sociální rehabilitace** pro lidi s duševním onemocněním. Při ukončení poskytování služby se řeší, kam půjde klient bydlet. Prošel si úspěšně léčbou, pobytová služba sociální rehabilitace mu pomohla při dalším osamostatnění. Následně už klient potřeboval jen stálé bydlení, aby se mohl plně integrovat. Zde může sociální pracovník ve spolupráci s pracovníky

terénní služby sociální rehabilitace pomoci při zajištění tohoto bydlení jak v městských bytech, tak soukromých, a to díky kontaktům a znalosti bytové situace v obci.

Další specifickou službou poskytovanou na tomto území je **terénní program pro národnostní menšiny**. U této sociální služby se může stát, že se prolíná terénní práce pracovníků sociální služby s pomocí sociálních pracovníků obce. Je zapotřebí se domluvit na spolupráci a ujasnit si u konkrétních klientů kdo, co zajistí.

V průběhu realizace projektu začal na území Kroměříže působit **terénní program pro lidi bez domova**. Tato služba poskytuje pomoc a poradenství lidem bez domova, kteří žijí na ulici. Jednou z oblastí, kterou terénní pracovníci s klienty řeší, je bydlení. Často se jedná o azylové domy, ubytovny, ale může se jednat i o nájemní bydlení v rámci projektů obce. Sociální pracovníci zde mohou poskytnout poradenství a kontakty.

V některých případech je navázána spolupráce se **zdravotnickými zařízeními**. Jedná se o nemocnice a léčebny pro dlouhodobě nemocné, kde mohou být hospitalizováni i stávající klienti. Sociální pracovník pak pomáhá klientům v návratu zpět do bydlení. Pracovníci zdravotnických zařízení se také mohou na sociální pracovníky obracet s žádostí o zajištění bydlení či ubytování. To bývá velmi obtížné, protože tito hospitalizovaní potřebují zajistit odbornou péči v pobytové sociální službě. Dále je možno využít terénní ošetrovatelské nebo pečovatelské služby poskytované v nájemním bydlení. To lze ale za předpokladu, že v případě pečovatelské služby bude mít klient finance na jejich úhradu. Na tu lze využít příspěvek na péči, který může sociální pracovník pomoci vyřídit.

Na území města mohou být také specializovaná zdravotnická zařízení. V našem případě se jednalo o psychiatrickou nemocnici. Zde se léčí velké množství lidí. Někteří z nich při propuštění hledají ubytování, které když nenajdou, zůstanou na ulici. Sociální pracovník tak může ve spolupráci s pracovníky psychiatrické nemocnice pomoci při hledání bydlení a stabilizaci léčených. Zde je pak potřeba další podpory, ideálně od terénní služby pro lidi s duševním onemocněním. Tuto službu v Kroměříži zajišťuje Centrum duševního zdraví.

Spolupráce probíhá také s lékaři. Ti zpracovávají lékařské posudky potřebné pro podání žádostí do pobytových zařízení sociální péče, případně pro soudy, když se řeší zastupování klientů např. formou opatrovnictví. Někteří klienti nemají své praktické lékaře, nedochází ke specialistům na vyšetření a mají celkově zanedbaný zdravotní stav. Sociální pracovník je může motivovat, aby svůj zdravotní stav řešili a předávat kontakty.

Úřad práce ČR

Úřad práce ČR vyplácí sociální dávky, které jsou častým zdrojem pro úhradu ať už části nebo plného nájmu za bydlení. Sociální pracovník by měl mít alespoň základní znalost systému sociálních dávek. Vhodné je, aby při vyřizování žádostí o dávky klienta doprovázel a pomohl mu. Systém sociálních dávek a jejich výpočet je mnohdy složitý a klienti této oblasti nemusí rozumět. Sociální pracovník tak může pomoci s vyplněním formulářů, při vysvětlení situace klienta, někdy pomáhá hájit zájmy klienta. Občas se stává, že je potřeba doložit dokumenty, které klient nemá. Zde může sociální pracovník pomoci při jejich novém vyhotovení.

Důležité je také, aby sociální pracovník klienta motivoval, aby se dořešily rozjednané věci do konce. Pro řešení situace klienta je přínosné, když se zapojí také pracovník úřadu práce. Ten se může osobně účastnit případových konferencí, ve spolupráci se sociálním pracovníkem mohou pomáhat společně klientovi vyřešit jeho situaci.

Pod úřady práce spadá také oblast zaměstnanosti. Klientovi může pomoci při zprostředkování nového zaměstnání, rekvalifikace či jiné formy pomoci v rámci projektů. Sociální pracovník by měl znát kompetentní pracovníky, kteří následně vyhodnotí, co je vhodné pro klienta. Možností pro zprostředkování zaměstnání je daleko více jako např. nabídky přes pracovní portály či agentury práce. Zde mohou být nabídky i s ubytováním pro případy, kdy lidé přespávají venku, v noclehárně či v azylovém domě.

Ubytovny

Na území města Kroměříže jsou 3 ubytovny, ve kterých bydlí cca 100 osob. Pokoje jsou obvykle vícelůžkové, sociální zázemí většinou společné pro celé poschodí. Lidé žijící v ubytovnách jsou vystaveni riziku, že pokud nezaplatí nájem, hrozí jim okamžité vystěhování. Pro část z nich se stalo toto bydlení standardním, ale část by měla zájem o kvalitnější bydlení. Sociální pracovník zde může pomáhat klientům při hledání bydlení v bytech, při řešení jejich celkové nepříznivé sociální situace. Část lidí žijících na ubytovnách má podanou žádost o přidělení městského bytu. Zde pak sociální pracovník může pomoci při umístění do bydlení a při jeho následném udržení.

Sociální pracovníci dalších obcí, starostové

Někteří klienti využívající bydlení na území města Kroměříže mají trvalé bydliště v jiných obcích. Proto musí některé své záležitosti vyřizovat v místě jejich trvalého bydliště, i když na území města Kroměříže žijí mnoho let a mají k místu vazby. Sociální pracovník může navázat spolupráci s pracovníky institucí daného města a pomoci klientovi záležitosti vyřešit. U některých institucí je možno řešit své záležitosti v rámci kraje kdekoliv – např. úřad práce. To je potřeba zjistit a informovat o tom klienta.

V případě menších obcí může pomoci s řešením situace klienta starosta nebo i jiní pracovníci obce. Starostové často zastupují osoby, které jsou omezeny ve svéprávnosti. Každý k této agendě přistupuje individuálně. Proto je vhodné v situaci, kdy je to potřeba, s nimi navázat kontakt a domlouvat se na spolupráci. I malé obce mohou svým občanům zajistit možnost ubytování. Sociální pracovník se může pokusit bydlení zprostředkovat.

Okresní správa sociálního zabezpečení

Část klientů má oprávněný nárok na důchodové dávky, případně jim v průběhu spolupráce tento nárok vzniká. Problematika dokládání podkladů k přiznání důchodových dávek, jejich výpočet a další související agenda je někdy složitá a pro klienty náročná. Sociální pracovník může pomoci při kompletaci podkladů. Také může pomáhat se samotným vyřízením důchodových dávek. Pokud se klient domnívá, že je důchod vypočten nesprávně, je možno se odvolat či podat správní žalobu. Případně lze podat podnět k Veřejnému ochránci práv.

Materiální pomoc

Osoby využívající nájemní bydlení mají obvykle také potíže s finanční gramotností. Často přežívají ze dne na den. Materiální pomocí lze vypomáhat v situacích, kdy nemají na jídlo a základní životní potřeby. Sociální pracovník může zajistit základní potraviny z Potravinové banky, případně ošacení z charitativních šatníků. Materiální pomoc pomáhá budovat vztah s klientem. Sociální pracovník totiž přináší klientovi něco hmatatelného. Jen je potřeba si stanovit hranice, aby klient tuto pomoc nezneužíval. Klient si také může díky ušetřeným financím za materiální pomoc spořit např. na kauci. Sociální pracovník mu poskytne potravinovou pomoc v určité hodnotě a klient si tuto částku odloží.

Dobrovolnické organizace

Při práci s klienty v sociálním bydlení lze využívat pomoc dobrovolnických organizací. Dobrovolníci mohou trávit s osamělými klienty volný čas, mohou pomáhat při organizování různých sbírek pro klienty a dalších aktivitách.

V uvedeném textu vidíme, že do života klientů v sociálním bydlení zasahuje velké množství institucí a osob. Je na sociálním pracovníkovi, aby byl schopen předat kontakty, zprostředkovat spolupráci a pokud je potřeba, tak ji koordinovat. Tímto může velmi výrazně ovlivnit kvalitu života klientů.

VÝKON SOCIÁLNÍ PRÁCE V KONTEXTU BYDLENÍ V MĚSTSKÝCH BYTECH

Sociální pracovník pro oblast bydlení v městských bytech je zaměstnancem Města Kroměříže. Ze zkušeností sociálních pracovníků projektu víme, že se může někdy dostávat do střetu zájmů, kdy na jedné straně stojí klienti a snaha jim pomoci, a na druhé straně zájmy obce a její pravidla. Např. představa členů bytové komise je taková, že by chtěli žadatele o městské byty, kteří jsou spolehliví a mají finance na úhradu. Sociální pracovníci naopak pracují s lidmi, kteří mají různé problémy včetně těch finančních. Člověk, který je spolehlivý a solventní, jejich pomoc nevyhledává. Tímto se dostávají do situací, kdy hájí zájmy klientů, které poznali na několika setkáních, a i když si vybudovali vzájemný vztah důvěry, tak přeci jen si vždy nemohou být jisti, jestli klient bydlení a problémy s ním spojené zvládne. Na druhé straně pak jsou pracovníci KTS, respektive města, kteří zodpovídají za fungování jim svěřené agendy, kdy jsou zodpovědní za to, aby byly byty v dobrém stavu a byl hrazen nájem. Je tedy zapotřebí, aby si jednotliví aktéři uvědomovali svou úlohu.

Tím, že jsou sociální pracovníci každý den v terénu, tak mohou vidět věci, které se z nějakých důvodů neřeší. Např. se může jednat o to, že některé byty jsou sice pronajímány, nájemníci řádně hradí nájem, ale nikdo v nich fakticky nebydlí. Pak chybí byty pro žadatele. Je pak důležité, aby byl na městě a v městské organizaci, která byty spravuje, někdo, kdo sociálním pracovníkům naslouchá a má kompetence k tomu tyto situace vysvětlit a řešit.

Z těchto důvodů je potřeba, aby jednotliví aktéři dostali jasné zadání, vzájemně spolupracovali a ideálně byl někdo, kdo to celé koordinuje. Tento koordinátor by pak měl rozumět potřebám jednotlivých stran. Ideální jsou setkání, při nichž se tato spolupráce prodiskutuje, případně i s písemným výstupem do pravidel.

JAK PROBÍHÁ PROCES PŘIDĚLENÍ MĚSTSKÉHO BYTU

Tato kapitola popisuje praktické zkušenosti sociálních pracovníků v oblasti zabydlování klientů do městských bytů.

Na začátku je potřeba zjistit zakázku klienta, tedy to, co potřebuje. Klient většinou přichází s žádostí o pomoc se zajištěním bydlení.

- a) Pokud má klient podanou žádost o městský byt, může být se sociálním pracovníkem sepsána žádost o upřednostnění, která je prezentována na nejbližší bytové komisi. Dále je snahou vyjednat co nejdelší setrvání ve stávajícím bydlení. Pokud to není možné, tak je snaha na přechodnou dobu zajistit levnější a skromnější bydlení např. v ubytovnách, komerčních bytech, azylových domech.
- b) Pokud klient nemá podanou žádost o byt a má trvalé bydliště v obci, tak mu sociální pracovník vysvětlí, jak si podat žádost o městský byt, případně pomůže s jejím sepsáním.
- c) V případě, že klient nemá trvalé bydliště v obci, tak sociální pracovník pomůže se zjišťováním možností v místě jeho trvalého bydliště. Toto řeší většinou telefonicky se sociálními pracovníky, případně dalšími kompetentními zástupci obce. Pokud obec disponuje městskými byty, pomáhá sociální pracovník s vyplněním žádosti.

Praktický průběh převzetí bytu

Po přidělení bytu je klient kontaktován a je mu oznámeno, ve které lokalitě mu byl byt přidělen. Klient si vyzvedne podklady potřebné k převzetí bytu. Následně je domluvena prohlídka bytu, kde klient sdělí, zda byt převezme či nikoliv. Pokud má klient zájem, doprovází ho sociální pracovník. Jakmile klient souhlasí s převzetím bytu, je podepsán předávací protokol a domluven termín vyzvednutí nájemní smlouvy. Opět může sociální pracovník doprovodit klienta, ale je vhodnější, aby si to zajistil sám. Následně záleží, zda má klient rodinu či známé, kteří mu pomohou se stěhováním, přepisem energií, nahlášením platby nájmu a záloh za energie např. formou SIPO. Když se klient nemá na koho obrátit, pomáhá mu sociální pracovník. Vhodný je doprovod do společností, které zajišťují dodávky energií. Ty si klient vybírá sám. Zde mu sociální pracovník pomůže s výběrem vhodného tarifu a nastavením výše záloh.

Stěhování nábytku, pokud nějaký má, si klient zajišťuje buď sám, případně mu sociální pracovník předá kontakty na místní stěhovací firmy, anebo službu hodinový manžel. Pokud klient nábytek a vybavení bytu nemá, snaží se sociální pracovník získat vybavení přes různé weby, organizace, obec. Jestliže má klient sníženou soběstačnost, pomáhá sociální pracovník se zajištěním sociální služby (např. terénní pečovatelské služby), včetně vyřízení příspěvku na péči a dalších potřebných dávek státní sociální podpory a hmotné nouze. S klientem je následně sociální pracovník v kontaktu i po zabydlení, pravidelně jej navštěvuje a pomáhá mu řešit aktuální záležitosti tak, aby si bydlení udržel.

KRITÉRIA PRO PŘIDĚLOVÁNÍ MĚSTSKÝCH BYTŮ

Přidělování městských bytů má vždy kritéria a k nim pořadník. Je to běžná praxe většiny měst. Vše je pak srozumitelné a přehledné. Kritéria pro přidělování městských bytů a pořadník mají však svá úskalí a je potřeba pracovat s tím, že ne všechny situace klientů lze změřit a přiřadit k nim body. V této kapitole chceme upozornit na tato úskalí a podívat se na ně z pohledu sociálních pracovníků.

Trvalé bydliště

Pokud se zohledňuje délka trvalého bydliště v obci, tak se může stát, že budou bodově zvýhodněni klienti, kteří v obci žijí dlouhodobě. Nereflektuje to ovšem jejich aktuální nepříznivou sociální situaci. Např. se může stát, že si podali žádost o byt takzvaně pro jistotu, přitom vlastní byt a v nepříznivé situaci nejsou. Na druhé straně pak stojí klienti, se kterými sociální pracovník běžně pracuje, řeší akutní potřebu bydlení a trvalé bydliště v obci mají jen chvíli. Naším doporučením je více se zaměřit na aktuální situaci žadatelů a bodově méně zohledňovat dobu, od kdy má žadatel trvalé bydliště na území obce.

Je vhodné zvážit i to, jaké má žadatel vazby na město. V Kroměříži může žít dlouhodobě, i když v ní nemá trvalé bydliště. Má zde rodinu, známé, lékaře, zaměstnání.

Výše příjmu

Při hodnocení žádostí je vhodné pracovat s výší a druhy příjmů, případně s dluhy žadatelů a všech členů domácnosti. Zaměříme se na to, zda má a bude mít žadatel finance na úhradu nájmu. Je vhodné tuto oblast sledovat dlouhodobě, např. i při prodlužování nájemní smlouvy. Motivujeme tak klienty, aby si zajistili dostatečný příjem pro bydlení, a předcházíme případným potížím s placením nájmu.

Vlastnictví nemovitosti

Někteří žadatelé o městské byty mohou kalkulovat s tím, že jim město musí zajistit pomoc v jejich nepříznivé sociální situaci. Přitom jsou majiteli nemovitosti, případně ji darovali někomu z blízkých a stále v ní žijí. Např. chtějí darovat byt vnukovi a jít bydlet do městského bytu. Ví, že bydlení v městských bytech je levné. Tímto ale mohou zabírat místa pro lidi, kteří jsou potřebnější a nemají kde bydlet. V tomto případě by byla vhodná kontrola v katastru nemovitostí. Jakmile dojde k přepisu nemovitosti na jinou osobu, tak to ošetřit nelze.

Aktuální sociální situace

Sociální pracovníci se osobně setkávají přímo s lidmi, kteří řeší akutně bydlení, a tak znají podrobněji jejich situaci. Z žádosti bez osobního setkání nemáme možnost komplexně posoudit potřebnost v oblasti bydlení, která má často dopad nejen na žadatele, ale i na celou domácnost. Proto je vhodné, aby byli do procesu umísťování do městských bytů zapojeni také sociální pracovníci. Jednou z možností je přikládat informace od žadatele o městský byt, které zpracuje sociální pracovník při sociálním šetření.

Dluhy vůči městu Kroměříži

Bezdlužnost vůči Městu Kroměříž bývá zvýhodňována v procesu hodnocení žádosti o přidělování městského bytu. Praxe však ukazuje, že většina žadatelů dluhy vůči Městu Kroměříž má, obvykle se jedná o malé dluhy, které vznikly např. neuhrazením poplatku za komunální odpady či drobným přestupkům. Pokud žadatel dluh neuhradí, tak je běžnou praxí, že následně dojde k exekučnímu vymáhání. Tím se dluhy několikanásobně zvýší. V době realizace našeho projektu probíhala akce Milostivé léto, kde se tyto dluhy daly za významně příznivých podmínek uhradit.

Dluhy vůči obci mohou být starší a žadatel o nich z různých důvodů neví. Jeho situace se ale změnila, je motivovaný a bydlení je jedním ze základních opěrných bodů při jeho snaze normálně fungovat ve společnosti. Pomoc by měla být zaměřena na aktuální situaci žadatele. Překážka ve formě bezdlužnosti vůči obci by součástí pravidel být neměla. Městem je přijata každá žádost.

Pořadník žadatelů o přidělení městského bytu

Je náročné nastavit objektivní kritéria pro žadatele a zohlednit v nich jejich sociální situaci. Výrazně by měla být při udělování městských bytů zohledněna potřebnost žadatele, která se různě mění. Pořadník se používá, protože zjednodušuje a zpřehledňuje systém pro přidělování bytů.

Pravidla pro udržení městského bytu

Město Kroměříž má stanovena pravidla pro udržení bytu. Nájemníci pak jasně vědí, co se od nich očekává, pokud si chtějí bydlení udržet. Pracovníci odboru nebo organizace, která byty spravuje, mají ujasněné, z jakých důvodů je ukončena nebo neprodloužena nájemní smlouva. Jedná se o tato pravidla:

1. Řádně hradit nájem.
2. Užívání bytu osobou, která je uvedena v nájemní smlouvě.
3. Využívat byt k bydlení; nemělo by se tedy stávat, že v bytě nikdo nebydlí.
4. Řádně dodržovat domovní řád.
5. V domech zvláštního určení pro nízkopříjmové osoby předkládat příjmy při každém prodloužení smlouvy.
6. Udržovat byt v dobrém stavu (pravidelně kontrolováno vždy po předchozí domluvě termínu návštěvy bytu).

Všechna tato pravidla jsou veřejně dostupná.

Nejčastěji se vyskytující problémy po přidělení městského bytu:

Příklad nevhodného zacházení s městskými byty

O byt si zažádali manželé v seniorském věku, kteří žijí v krásné vilce, která je pro ně velká, tak by chtěli do menšího bytu. Vilu přepsali na vnuka. Byt jim byl přidělen, protože podle bodového hodnocení, které dává přednost lidem z obce a s invalidním nebo starobním důchodem, byli na prvních příčkách pořadníku.

Užívání bytu jinou osobou

V praxi se také stává, že byt obývá jiná osoba, než která je uvedena ve smlouvě. Je pak neprůhledné, za jakých podmínek jiná osoba byt užívá. Proto je vhodné, aby se zjišťovalo, kdo opravdu byty využívá.

ZAVÁDĚNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V SOCIÁLNÍM BYDLENÍ V OBCI

Projekt byl zaměřen na zavádění sociální práce v sociálním bydlení, které se do té doby nikdo na území města Kroměříže komplexně nevěnoval. Máme několik zkušeností, které mohou pomoci i jiným sociálním pracovníkům.

Z našich zkušeností s projektem se ukázalo jako vhodnější, když v rámci projektu začnou pracovat noví pracovníci, kteří přinášejí nové pohledy na sociální práci. Ideální je, když klienti dostanou jinou podporu a setkají se s jiným přístupem, než jsou zvyklí od sociálních pracovníků pracujících v obci. Pokud má alespoň jeden ze sociálních pracovníků zkušenosti, tak to výrazně pomůže.

V začátcích je potřeba, aby se sociálním pracovníkům někdo intenzivně věnoval, vysvětlil jim, jak funguje sociální práce v obci, a byl jim nápomocen v situacích, ve kterých si neví rady. Je potřeba vysvětlit administrativu, seznámit je s klienty. Dobré je mít schůzky 1x za týden. Vhodné je z počátku několik doprovodů ke klientům, kde jsou sociální pracovníci na náslechu u zkušeného kolegy. Také je potřeba vysvětlit, jak bude probíhat vykazování agendy.

V případě, že má na starost správu městských bytů jiná organizace (např. městská organizace), tak je potřeba seznámit sociální pracovníky s pracovníky organizace a nastavit předávání informací. Pokud dochází k personálním změnám v těchto organizacích, tak je vhodné opakovat celý proces seznámení znovu. Pro klienty bylo zajímavé, že s nimi v rámci sociálního bydlení pracoval i někdo jiný než pracovníci, kteří mají na starost správu bytů.

Osvědčilo se nám v začátcích pracovat i s žadateli o městské byty a nejen s dlužníky. Dostali jsme tak kontakty na budoucí klienty a v průběhu projektu s nimi pak spolupracovali.

Přes časovou náročnost je vhodné dělat koordinační schůzky s přítomností kompetentních pracovníků. Velmi přínosné je, pokud jsou sociální pracovníci přítomni při zasedání bytových komisí. Znají osobně žadatele a dlužníky a mohou přítomným vysvětlit jejich aktuální situaci.

V nečekaných případech je potřeba koordinovat předávání informací. Řešili jsme především situace při zvyšování nájemného kvůli zdražování energií. Je potřeba, aby sociální pracovníci i klienti dostávali informace včas a mohli tak reagovat na změny.

NAŠE ZKUŠENOSTI Z PROJEKTU

V této kapitole popisujeme naše zkušenosti z projektu. V sociálním bydlení se velmi často řeší dluhy. Ze začátku je potřeba pracovat s klientem na tom, aby k dluhům nedocházelo. Když klient nespolutracuje, sociální pracovník nic nezmůže.

Pokud může sociální pracovník pomáhat s uzavíráním dohod o splácení dluhů za nájem a energie, pomůže to všem stranám, tedy klientovi, organizaci zodpovědné za správu bytů i sociálním pracovníkům. Sociální pracovník pak dohlíží na úhradu domluvených splátek, což se nám v rámci projektu dařilo. Všichni klienti, které jsme doporučili do sociálního bydlení, neměli dluhy. A to jich bylo několik desítek.

Vhodné jsou pravidelné měsíční schůzky všech zainteresovaných stran, při nichž se řeší aktuální situace dlužníků a domlouvá se další postup. V rámci Kroměříže jsme se na spolupráci domlouvali např. s účetní, právníkem, bytovým technikem, správcem bytů z KTS. Je dobré řešit i praktické věci, např. s bytovým technikem jsme řešili stížnosti na aktuální technický stav bytů, problémy ve společných prostorách, nastěhování, vystěhování z bytu, energie apod. Při spolupráci s účetní lze zjistit, zda klient hradí dluhy. Víme, zda jsou dluhy hrazeny, následně se domlouváme na dalším postupu.

Města mohou přistupovat ke koordinaci bydlení různě. Je pak potřeba, aby se sociální pracovník tomuto přizpůsobil a byl se všemi pravidelně v kontaktu.

Musíme počítat i se situací, kdy si někteří klienti rozmyslí nástup do bytu těsně před uzavřením nájemní smlouvy. Nejčastěji je odradí prohlídka, kdy si mysleli, že byt bude vypadat jinak. Tyto situace zatěžují všechny zapojené pracovníky. Opakem jsou situace, kdy lidé vzhled bytu neřeší a jsou rádi, že mají kde bydlet. Je vhodné monitorovat, zda se lidé do bytu opravdu nastěhovali a užívají ho v souladu s nájemní smlouvou.

V rámci projektu jsme zjistili, že sociální práce v sociálním bydlení má smysl. Pomáhá městu i organizaci, která byty spravuje. Zlepšila se situace u lidí z azylových domů, ubytoven, i u těch, kteří bydleli ve špatných bytových podmínkách. Významnou zkušeností je, že lidé, kteří bojují se závislostí, s přechodem do bydlení začnou fungovat výrazně lépe. Svou závislost mohou lépe zvládat a nebude jim činit takové problémy jako v minulosti, a to díky stabilnímu bydlení.

Naše zkušenosti ukazují, že je vhodnější, aby byty spravovalo spíše město než městská organizace.

Personálně se nám ukázalo, že při bytovém fondu cca 500 bytů jsou 2 úvazky sociálního pracovníka nedostačující. Z naší zkušenosti se domníváme, že by bylo potřeba navýšit počet pracovníků ještě o 1 úvazek. Přijde nám zajímavé vyzkoušet peer konzultanta, který by pocházel z řad bývalých klientů v nájemním bydlení města. V rámci projektu se nám jeden z klientů jevil jako vhodný pro tuto pozici.

Sociální bydlení se zavádí ve více městech v celé ČR. Vzájemný přenos dobré praxe by pomohl rozvíjet tuto oblast, která má stále velký potenciál v oblasti sociální práce a pomoci lidem v nouzi.

KAZUISTIKA: PANÍ LUDMILA

Paní Ludmila (56 let) žije sama v městském bytě. Má tři syny, je v invalidním důchodu 1. stupně. Z důvodu dlouhodobé nemoci přestala platit nájem. Proto ji navštívila sociální pracovnice, která zjistila důvod, proč neplatí nájem. Následně byla navázána spolupráce se sociální poradnou v Kroměříži.

Sociální pracovnice navázala spolupráci s paní Ludmilou, která neměla uhrazený nájem za dva měsíce. Jako důvod uvedla, že jí byl exekučně zastaven účet. Tvrdila, že ona nikdy žádné dluhy neměla. Společně se sociální pracovníci zažádala o změnu, aby jí důchod chodil poštovní poukázkou. To ale trvalo dva měsíce. Od této doby začala pravidelně hradit nájem, jen dluh za předchozí nájmy jí zůstává.

Společně se sociální pracovníci se domluvily, že bude paní Ludmila splácet svůj dluh po tisícovce. Paní Ludmile následně přišel dopis z banky, kde měla stále vedený účet, že veškeré finanční prostředky na účtu byly sraženy exekutorem. Sociální pracovnice oslovila pracovníci ze Sociální poradny Charity Kroměříž. Společně s klientkou si sjednaly schůzku v bance, aby zjistily, proč se tak stalo.

Po lustraci u soudu se zjistilo, že má klientka více dluhů. Se sociální pracovníci začaly mapovat dluhy, aby zjistily, které jsou stále aktivní. Následně byla zjištěna výše dluhů u exekutorů a s pracovníci sociální poradny nyní řeší způsob úhrady svých dluhů. Se sociální pracovníci se stále řeší úhrada dluhu na nájemném.

Aktuálně paní Ludmila stále řeší své dluhy se sociální poradnou. S pracovníci z Kroměřížských technických služeb se domluvila, že vždy, když bude mít peníze navíc, tak půjde uhradit část dluhu. Nyní jí zůstává zaplatit jen několik set korun.

**METODICKÉ POSTUPY
PRO PŘÍMOU PRÁCI S KLIENTY
V SOCIÁLNÍM BYDLENÍ**

PLÁN SPOLUPRÁCE

Jedním z přístupů, jak pracovat s klientem, je individuální plánování spolupráce. V této kapitole se spíše snažíme zdůraznit podstatné informace k tomuto přístupu v sociální práci se zaměřením na sociální bydlení. Nabízíme více možností, jak k individuálnímu plánování přistupovat.

Na začátku práce s klientem je důležité přesně popsat problém, se kterým si klient neví rady. Problém by se měl snažit definovat sám klient. Poté si s klientem stanovujeme cíle spolupráce, které jsou zaměřeny na pozitivní změnu v jeho životě. Sociální pracovník je koriguje podle reálných možností klienta a dostupných nástrojů v okolí. K naplnění jednotlivých cílů spolupráce je pak potřeba naplánovat postupné kroky, kterými se podaří cíle naplnit. Při plánování také počítáme a pracujeme s překážkami, které mohou ohrozit nebo zabránit naplnění cíle spolupráce.

Z plánu spolupráce by mělo být jasné kdo, co, do kdy a jak zařídí. Snahou sociálního pracovníka by mělo být definovat cíle spolupráce srozumitelně a jednoduše. Klienta sociální pracovník jen vede a usměrňuje. Při sestavování plánu spolupráce vybíráme oblasti spolupráce, které jsou v aktuální situaci nejvýznamnější; maximálně stanovujeme 3 cíle spolupráce. Další oblasti, na kterých je potřeba pracovat, si zaznamenáme, a můžeme se k nim v průběhu spolupráce vracet.

Příklad

Klient je motivovaný najít si lepší a vhodnější zaměstnání tak, aby si zvýšil příjem. Jeho cílem je tedy lépe placené zaměstnání s příjmem alespoň 20 000 Kč měsíčně čisté mzdy. Představuje si, že by nejraději pracoval v uznávané strojní firmě v obci, kde ví, že je práce méně náročná a dobře placená. Na tuto práci ovšem nemá vzdělání. Pracovník ho tedy koriguje a domlouvají se, že musí hledat zaměstnání v jiné oblasti. K tomu, aby si mohl zažádat o zaměstnání, je potřeba sepsat životopis a naučit se, jak vystupovat při osobním pohovoru. Také je potřeba se s klientem bavit o tom, jaké to bude, až do nového zaměstnání nastoupí, co se změní a jak to ovlivní jeho život. Snahou je ho motivovat, aby v zaměstnání setrval. Překážkami při plnění tohoto cíle může být např. to, že zaměstnavatelé nebudou reagovat na zájem ze strany klienta a klient to vzdá, nízká kvalifikace klienta (lze např. řešit rekvalifikací).

Plán spolupráce – vzor

Jméno a příjmení klienta:

Datum sestavení:

Popis životní situace klienta:

Klient bydlí s ženou a dvěma dětmi v bytě 1+kk. Nájem je poměrně nízký, i tak má problém ho uhradit. Vznikají mu takto dluhy. Pracuje u firmy, která ho zaměstnává na dohodu o pracovní činnosti. Práce je nepravidelná. S ženou se starají o dvě děti, žena je na rodičovské dovolené. Pokud dlouhodobě nebudou splácet dluh na nájmu, hrozí jim vystěhování.

Popis problému: Mám málo peněz, nezvládám zaplatit nájem.

Jak problém vnímám (já, jako klient): Bojím se, že nebudeme mít kde s ženou a dětmi bydlet. Rád bych si našel lépe placené zaměstnání.

Jaké jsou příčiny problému a vývoj problému: Nedaří se mi najít stálé zaměstnání. Nikde dlouho nevydržím. Poslední dobou pracuji jen na brigádách. Občas se mi stávalo, že jsem do práce nešel, nechtělo se mi vstávat. Teď si myslím, že dlužím na nájmu okolo 30 000 Kč.

Jak problém řeším doposud: Když byly peníze, tak jsem nájem zaplatil. Někdy menší část, většinou alespoň něco.

Co potřebuji, abych problém zvládl: Musím se víc snažit, kvůli rodině. Potřebuji zaměstnání, které nebude náročné.

Cíle spolupráce:

1. Zvýšit si příjem tak, abych byl schopen zvládat platit náklady na bydlení, alespoň o 5 000 Kč měsíčně.

Intervence sociálního pracovníka, návrhy řešení: Procházet nabídky práce. Vytvořit účty na webech s nabídkami zaměstnání a sledovat je (klient nemá pravidelný přístup k internetu).

Kroky k dosažení cílů spolupráce:

1. A) Sepsat životopis.

Překážky: Nemám žádné zajímavé pracovní zkušenosti, kterými bych zaujal.

1. B) Procházet pracovní nabídky, oslovovat zaměstnavatele.

Překážky: Může to trvat delší dobu, než něco najdu; musím vydržet. Nebude v okolí lepší pracovní nabídka. Z počátku může být výplata malá, protože budu ve zkušební době.

1. C) Nacvičit vystupování při osobním pohovoru.

Překážky: Nelze se na vše, na co se budou při pohovoru ptát, připravit.

Doba trvání individuálního plánu: 3 měsíce (*stanoví si klient ve spolupráci se sociálním pracovníkem*)

Výsledek, zhodnocení spolupráce:

Termín zhodnocení:

Zhodnocení: Společně se sociálním pracovníkem jsme vytvořili účty na pracovních webech. Absolvoval jsem několik pohovorů a podařilo se mi najít zaměstnání, kde jsem momentálně měsíc. Zatím se stalo jen 1x, že jsem nepřišel do zaměstnání. Čekám na první výplatu.

Plán spolupráce jako příběh

Záznam plánu spolupráce je možno zapsat také jako příběh. Popíšeme, co jsme s klientem při setkání řešili. Pak v textu vyznačíme podstatné informace, na které se při spolupráci s klientem v budoucnu zaměříme, případně je možno si je na konec textu vypsát.

Záznam a plán spolupráce

Jméno a příjmení klienta:

Datum setkání:

Popis životní situace klienta:

Klient bydlí s ženou a dvěma dětmi v bytě 1+kk. Nájem je poměrně nízký, i tak má problém ho uhradit. Vznikají mu takto dluhy. Pracuje u firmy, která ho zaměstnává na dohodu o pracovní činnosti. Práce je nepravidelná. Do práce chodí příležitostně. S ženou se starají o dvě děti, žena je na rodičovské dovolené. Pokud dlouhodobě nebudou splácet dluhy, hrozí jim vystěhování.

V průběhu schůzky a při psaní záznamu se držíme následující osnovy:

Popis problému:

Jak problém vnímám (já, jako klient):

Jaké jsou příčiny problému a vývoj problému:

Jak problém řeším doposud:

Co potřebuji, abych problém zvládnul:

Popis překážek pro zvládnutí problému:

Stanovení cílů a jednotlivých kroků:

Záznam ze schůzky:

Dnes jsme se setkali s klientem u něj doma. Byla přítomna i žena a děti. Žena se starala o děti. Klient v současné době řeší jako **svůj největší problém dluhy na nájemném**. Klient vidí následující problém, že nebude mít kde s ženou a dětmi bydlet. Pokud dluhy nezačne splácet, hrozí mu a jeho celé rodině vystěhování z bytu. Ze současného zaměstnání není schopen pokrýt náklady na domácnost. Žena má příjem pouze z rodičovské dovolené. **Rád by si našel nové, lépe placené zaměstnání**; nejlépe ve strojní firmě. Na to ale nemá odpovídající vzdělání. Jako příčinu problému vnímá, že se mu nedaří najít stálé zaměstnání. Nikde dlouho nevydrží. Poslední dobou pracuje jen na brigádách. Občas se mu stává, že nejde do práce, nechce se mu vstávat.

Problém s nájmem doteď řešil tak, že podle toho, kolik měl peněz, tak zaplatil. Vždy alespoň něco. Myslí si, že dluh na nájmu bude nyní kolem 30 000 Kč. **K tomu, aby problém zvládnul, se musím víc snažit, hlavně kvůli rodině. Potřebuje zaměstnání, které nebude náročné.**

Dohodli jsme se na následujícím postupu. K tomu, aby si mohl klient zažádat o zaměstnání, je **potřeba sepsat životopis a naučit se, jak vystupovat při osobním pohovoru. Budeme procházet pracovní nabídky a oslovovat zaměstnavatele. Vytvoříme profily na webech s pracovními nabídkami.** Také je potřeba se s klientem bavit o tom, jaké to bude, až do nového zaměstnání nastoupí, co se změní a jak to ovlivní jeho život.

Překážkami při plnění tohoto cíle může být např. to, že zaměstnavatelé nebudou reagovat na zájem ze strany klienta, a klient to vzdá, nízká kvalifikace klienta (lze např. řešit rekvalifikací), další.

Cíle spolupráce:

Hlavní cíl: Zvýšit příjem tak, abych byl schopen zvládat platit náklady na bydlení, alespoň o 5 000 Kč měsíčně.

Intervence sociálního pracovníka, návrhy řešení: Procházet nabídky práce. Vytvořit účty na webech s nabídkami zaměstnání a sledovat je (klient nemá pravidelný přístup k internetu).

Kroky k dosažení cílů spolupráce:

1. Sepsat životopis.
2. Procházet pracovní nabídky, oslovovat zaměstnavatele.
3. Nacvičit vystupování při osobním pohovoru.

Ať už je záznam o spolupráci jakýkoliv, podstatné je si zapsat to, na čem chceme s klientem spolupracovat. Musí to být srozumitelné jak klientovi, tak pracovníkovi.

Záznamy jsou podstatné pro sledování vývoje situace u klienta a pro její průběžné vyhodnocování. Slouží nám také jako zdroj pro předávání informací mezi pracovníky a jako důkaz o výkonu činnosti sociálního pracovníka.

Hodnocení spolupráce:

Na dalších schůzkách probíhá hodnocení spolupráce. Před schůzkou se vždy sociální pracovník podívá na plán spolupráce a připomene si, na čem se s klientem domluvili. Na společné schůzce následně proberou, co se od posledního setkání změnilo, zda se daří naplňovat cíle a kroky spolupráce. V případě, že se cíle a kroky nedaří naplňovat, rozebírají se spolu s klientem příčiny a hledají jiné cesty, jak je naplnit. Na konci schůzky proběhne shrnutí, které si pracovník následně zapíše do dokumentace.

Frekvence hodnocení může být různá. Záleží na tom, jaký cíl spolupráce s klientem sociální pracovník řeší. Je vhodné hodnotit spolupráci vždy na každé schůzce a 1× za ¼ roku udělat zhodnocení tohoto období. Hodnocení se musí přizpůsobit časovým možnostem sociálního pracovníka a klienta. Podstatné je se zaměřit na plnění stanovených cílů.

Pokud plánujeme spolupráci formou záznamů o spolupráci, tak provádíme hodnocení vždy na setkání s klientem.

FINANČNÍ HOSPODAŘENÍ DOMÁCNOSTI

Při sociální práci s klienty, kteří mají potíže s bydlením, se často řeší oblast financí. Klienti neumí hospodařit s financemi, často žijí ze dne na den, mají dluhy. O financích nechtějí hovořit, protože si nechtějí přiznat, že by šlo něco změnit, že by se museli v něčem omezit.

Mapování příjmů a výdajů

Základem finančního hospodaření domácnosti je zmapovat příjmy a výdaje domácnosti. K tomu je potřeba znát konkrétní částky, které zapíšeme buď na prázdný papír, anebo do formuláře. Sociální pracovník pomáhá při mapování financování domácnosti tak, aby se na nic nezapomnělo. Po zmapování situace se začne pracovat na zlepšení hospodaření s cílem snížit výdaje a zvýšit příjmy. Snížit výdaje se snažíme buď úplným vzdáním se zbytečné potřeby, jejím omezením nebo hledáním jiné, levnější alternativy. Při práci s uživatelem apelujeme na to, aby omezil zbytečné výdaje (např. nákup elektrospotřebičů, dovolené, zbytečného oblečení, návštěv zábavních center) a koupil dražších věcí, když existují levnější alternativy. Významnou položkou, které je potřeba věnovat pozornost, jsou potraviny, drogerie a náklady na domácnost. Zvyšování příjmů je složitější a dlouhodobější záležitostí. Lze ho dosáhnout lépe placeným zaměstnáním, zvyšováním kvalifikace např. pomocí rekvalifikací a následným získáním lepšího zaměstnání, dalším přivýdělkem (brigádou).

Je také potřeba analyzovat chování klienta při nakupování a upozornit ho na manipulativní triky prodávajících. Sociální pracovník by měl dávat klientovi průběžnou zpětnou vazbu k jeho způsobu nakládání s financemi. Výsledkem by měl být stav, kdy domácnost má vyšší příjmy než jsou výdaje.

Sestavení rozpočtu hospodaření

Většinou se sestavuje měsíční rozpočet hospodaření. Je vhodné použít formulář. Buď si vytvořit svůj vlastní, nebo lze použít např. formulář na stránkách Ministerstva financí k finanční gramotnosti. V příloze metodiky je vzor pro mapování měsíčních příjmů a výdajů. Do formuláře zaznamenáváme všechny měsíční příjmy a výdaje domácnosti. Sledujeme i tzv. cash flow, tedy pohyb peněz v delším časovém horizontu, kdy mapujeme jednorázové příjmy, jako jsou např. odměny v zaměstnání, vratky na energiích, zúčtování daně z příjmu a jednorázové výdaje, jako jsou různé pokuty, opravy, apod. Také musíme být připraveni na to, že může dojít k poklesu příjmů, např. v případě pracovní neschopnosti, ztráty zaměstnání, přiznání nižších sociálních dávek.

Jako pomůcku pro sestavení rodinného rozpočtu hospodařením můžeme použít výpis z bankovního účtu. Pokud nelze pracovat s výpisem z bankovního účtu, tak je potřeba sbírat účtenky a další doklady. Snažíme se docílit toho, aby pro každý plánovaný výdaj byl příjem. Sociální pracovník může sestavení rodinného rozpočtu hospodaření zadat klientovi jako „domácí úkol“ a na následující schůzce s ním konzultovat údaje, které do rozpočtu vyplnil. Pokud klient použije formulář v programu v PC, musí k tomu mít odpovídající vybavení, případně jej vyplní sociální pracovník v kanceláři a pak jej vytiskne klientovi.

U výdajů, jejichž výši neznáme, uděláme vždy alespoň odhad. V dalších měsících pak upravujeme rozpočet podle skutečnosti. Čím delší časový přehled o svých financích klient má, tím lze lépe nastavit hospodaření domácnosti. Na začátku se může stávat, že mapování hospodaření nepřináší očekávaný efekt. Je potřeba motivovat klienta k dlouhodobému sledování příjmů a výdajů.

Členění rozpočtu hospodaření

Základní členění domácího rozpočtu je na příjmy a výdaje. Mezi příjmy se nejčastěji řadí mzda nebo plat v čisté výši, zaměstnanecké benefity (např. stravenky), důchod, sociální dávky. Můžeme se setkávat také s mimořádnými příjmy, jako jsou pracovní odměny, dědictví, vrácení přeplatku na energiích, vratka daně z příjmu, další.

Výdaje dělíme na nezbytné, jako jsou výdaje na bydlení, stravu, školní docházku, jiné, a na výdaje zbytné, jako jsou koníčky, pořizování elektroniky, značkového oblečení, věcí, které nejsou nezbytně potřebné pro život.

Při sestavování rozpočtu se zaměřujeme na oblast výdajů, které lze řešit nějakou levnější alternativou se snahou ušetřit finanční prostředky. Například, pokud existuje levnější varianta bydlení, tak zvážíme, zda by nebylo vhodné se přestěhovat. Při nakupování jídla zvažujeme, zda nakoupíme jídlo v akci, preferujeme levnější potraviny před nákupem dražších variant. Podobné je to i u drogerie. Snažíme se také omezovat výdaje na alkohol, cigarety apod.

Výdaje dále dělíme na povinné a nepovinné. Povinné jsou např. náklady na bydlení, pokuty, penále. Ty se snažíme přednostně uhradit.

Nezapomínáme ani na to, že bychom se měli snažit si naspořit část financí do rezervy na mimořádné výdaje. Například pro případ úrazu, dlouhodobé nemoci, na opravy a koupě porouchaných elektrospotřebičů. Také zvážíme, zda všechny věci v domácnosti, které máme, opravdu používáme, zda něco z nich nelze zpeněžit. Například se může jednat o vybavení na koníčky, kterým se už nevěnujeme. Toto vybavení lze inzerovat na bezplatných webech a prodat. Při prodeji je potřeba si dát pozor na podvodníky. Rezervu se snažíme tvořit z mimořádných příjmů.

Postup sestavení rodinného rozpočtu hospodaření

1. Zajistíme si podklady pro zmapování příjmů – výpis z bankovního účtu, výplatní pásky, dokumenty k přiznaným sociálním dávkám. Příjmy si můžeme roztřídit podle jejich zdroje, čímž si zmapujeme příjmy, které jsou pravidelné, a které naopak občasné. Můžeme se setkat i s tím, že klient má mimořádné příjmy (např. odměny, třinácté platy); ty do rozpočtu nezahrnujeme.
2. Zmapujeme výdaje domácnosti např. z výpisu z bankovního účtu, z pokladních dokladů, stvrzenek, faktur apod. Výdaje je také vhodné rozčlenit, abychom zjistili pravidelné výdaje a výdaje jednorázové. Při mapování výdajů zjišťujeme, které výdaje jsou nezbytné a které zbytné. Zbytné výdaje se snažíme omezit. Výdaje, které jsou např. pololetně, ročně, si můžeme rozpočítat na měsíce.
3. Porovnáme příjmy a výdaje a zjistíme bilanci rozpočtu. Pokud je bilance kladná, tak se snažíme uhradit pohledávky, případně spoříme. Pokud je bilance záporná, což bude téměř vždy, tak hledáme možnosti, jak záporná čísla co nejvíce snížit. Zaměřujeme se na chod domácnosti a možné úspory spotřeby energií, potravin, drogerie, nákupy zbytečných věcí.
4. Následně se snažíme, aby klient domluvený rozpočet plnil, a průběžně ho společně kontrolujeme podle toho, jak se domluvíme, například 1× za měsíc. Podle potřeby rozpočet upravujeme.
5. Pokud se daří s klientem plánovat finanční hospodaření dlouhodobě, tak je vhodné jednou za rok rozpočty projít a vyhodnotit neočekávané příjmy a výdaje. Z těchto zkušeností můžeme následně do budoucna nastavit reálnější měsíční plány finančního hospodaření.

Je také možné si na začátku roku vypracovat plán hospodaření na rok, tzv. cash flow. Klienta to naučí si uvědomit, jak to během roku vypadá s jeho příjmy a výdaji, a ve kterých obdobích je potřeba mít finance na pokrytí nákladů s úhradami např. věcí spojených se školní docházkou, ročním vyúčtováním za energie, úhrad za svoz odpadu apod.

Zajímavé informace: www.financnigramotnost.mfcr.cz

POSTUP PRO ŘEŠENÍ ZADLUŽENOSTI KLIENTŮ

Špatná sociální situace klienta je často spojena s dluhy. Vzhledem k nízkým příjmům mají klienti tendenci řešit své finanční potíže půjčkami, které nezvládají splácet. Následně jim tak vznikají dluhy.

Při řešení zadluženosti je vhodné spolupracovat s odborníky. K tomu, aby byl klient motivován k řešení dluhů, je potřeba, aby měl sociální pracovník základní informace o této problematice. Tento metodický postup popisuje základní informace v oblasti řešení dluhů u klientů v době zpracování metodiky. Oblast dluhů se v posledních letech dynamicky mění, proto některé informace v této metodice nemusejí být aktuální.

Zjišťování stavu výše dluhů

Základem je zjistit, kde má klient dluhy. Jestliže má klient více dluhů a nepřebírá dokumentaci, tak je potřeba komunikovat s věřiteli a exekutory. Své dluhy lze zjistit u soudu, kdy se požádá o výpis všech soudních jednání. Zde klient zjistí všechny své závazky včetně trestních řízení. Zde je ovšem vidět jen to, co věřitel dal k soudu. Pokud má klient o tuto pomoc zájem, tak pracovník pomůže klientovi připravit text pro žádost a klient si následně podá žádost k soudu sám za sebe.

Klienti mají často dluhy u obcí, kde mají nebo měli trvalé bydliště. Běžně se jedná o dluhy za odpady, přestupky apod. V obcích je pak možno se na dluhy informovat.

Jakmile zjistíme, že má dluhy u obcí a soudu, podá klient žádost o nahlédnutí do spisu. Po podání žádosti je pak připravena dokumentace k nahlédnutí. Takto se zjistí, o jakou částku se při podání k soudu jednalo. Následně je potřeba dohledat aktuální výši dluhu, případně může odborník např. v dluhové poradně zkusit dopočítat dlužnou částku.

Další možností je žádost na České poště přes Czechpoint. Zde také zjistíme, zda má klient někde dluhy. Tento přístup je pro mapování dluhů nejjednodušší.

Také je možno si požádat o výpis z dalších evidencí, např. z Centrální evidence exekucí, bankovních a nebankovních registrů (Nebankovní registr clientských informací – www.cncb.cz, Zájmové sdružení právnických osob – SOLUS – www.solus.cz). Tyto výpisy jsou však zpoplatněny.

Pokud klient pracuje, tak je možnost zjistit výši dluhů od mzdové účetní. Ta je pak schopná dát klientovi kopii dokumentů. Také je možno oslovit ČSSZ prostřednictvím centrály v Praze, a to v případech, kdy jsou prováděny srážky z důchodu. V tomto případě je potřeba zaslat písemně žádost nejlépe se spisovými značkami, pokud je klient zná. Následně z ČSSZ zašlou kopie dokumentů, případně seznam, kdy si na základě spisových značek klient vybere dokumenty o exekucích, které potřebuje. Je možné oslovit i exekutora, zda by neodeslal

kopii exekučního příkazu. Ti to ale moc dělat nechtějí s odůvodněním, že dokument byl již jednou zaslán.

Seznam nejčastějších pohledávek:

- Hypotéky, půjčky, úvěry, kreditní a debetní karty.
- Dluhy za zdravotní a sociální pojištění.
- Dluhy za vyúčtování služeb telefonních operátorů.
- Dluhy za poplatky spojené s bydlením – nájemné, fond oprav, vodné, plyn, elektřina, internet, TV, za svoz komunálního odpadu.
- Dluhy za neuhrazené výživné.
- Dluhy z podnikání, neuhrazené dluhy na daních.
- Dluhy za náklady na trestní řízení a advokáty, přestupky, krádeže, náklady vazby.

Vysvětlování korespondence

Korespondence k dluhům a exekucím bývá často napsaná velmi složitě a klienti jí nerozumí. Proto ji často nečtou nebo ji zahodí. Je vhodné dokumentaci posbírat a dát ji na jedno místo – např. do šanonu. Klienty motivujeme, aby korespondenci přebírali od doručovatelů. V případě, že je dokumentace pro pracovníky složitá a potřebuje větší odbornost, tak vyhledáme příslušnou pomoc, např. odborné sociální poradenství, bezplatného právníka.

Vymahatelnost dluhů

Dluhy se v první řadě vymáhají z příjmů klienta. Nejčastěji se jedná o příjmy ze zaměstnání včetně dohod, OSVČ, invalidní a starobní důchod, sociální dávky.

U sociálních dávek je vymahatelnost různá podle typu. Důchod je postižitelný. Podporu v nezaměstnanosti lze také exekučně krátit. Příspěvek na péči a dávky hmotné nouze exekučně postižitelné nejsou. Příspěvek na dítě nelze exekučně krátit, náleží dítěti. Peněžitou pomoc v mateřství a rodičovský příspěvek krátit lze. Příjmy jsou často tak nízké, že srážení dluhů nelze provést.

Rozdělení exekucí

Rozdělují se přednostní a nepřednostní pohledávky. Mezi přednostní pohledávky patří výživné, soudní poplatky, zdravotní pojištění, pohledávky vězeňské služby, daňové správy, pohledávky u obcí. Informace o tom, že je pohledávka přednostní, je uvedena na exekučním příkazu. Vždy se strhává z příjmu jen jedna exekuce. Pozitivní změnou je od 1. 1. 2022 skutečnost, že se nejdřív platí jistina, odměna exekutora a následně úroky.

Srážky ze mzdy a platu

Propočtení je podle výše platu, mzdy. V době tvorby metodiky se jednalo o 9 416 Kč nezabavitelné částky na osobu. Nezabavitelné minimum na každou vyživovanou osobu (dítě, manželka) bylo 3 139 Kč. Tyto částky se ovšem mění několikrát za rok.

Poté se odečte částka příjmu od nezabavitelných částek. Zůstatek se rozdělí na třetiny. Následně se hradí přednostní pohledávky. U těchto pohledávek se hradí 2/3 a hradí se vždy ta, která byla doručena jako první. Jakmile se splatí přednostní pohledávky, tak se hradí ostatní. 1/3 následně zůstává klientovi, kdy se přičte k nezabavitelnému minimu. Na stránkách www.justice.cz je přístupná elektronická kalkulačka. Zde je možné dopočítat přednostní exekuce. Pokud má klient nepřednostní exekuce, tak je možno je spočítat na webu www.exekuce-insolvence.cz, kde lze spočítat přednostní i nepřednostní exekuce. Při srážení ze mzdy je problém v tom, že klientovi běží úroky u dalších nesrážených dluhů.

Jak řešit dluhy před exekucí

Snahou by mělo být exekucím předejít, protože dluh pak narůstá o náklady exekutora. Je možno udělat návrh na splátkový kalendář, pokud má klient dostatečný příjem. Splátkový kalendář je dohoda mezi dlužníkem a věřitelem. Může se tak stát, že si věřitel klade podmínky – např. úhrada 1/2 jistiny, a pak přistoupí na splátkový kalendář. Někdy se stává, že si dá věřitel podmínku, že pokud klient nebude splácet dohodnuté splátky ve splátkovém kalendáři, tak bude požadovat naráz úhradu celé částky. Na tyto situace je potřeba myslet a připravit se, především tak, že si navržený splátkový kalendář i s dalšími dokumenty klient přečte.

Na splátkový kalendář neexistuje oficiální dokument, je jen potřeba popsat aktuální situaci klienta.

Mobiliární exekuce

Mobiliární exekuce se provádí nejčastěji v případech, kdy dlužník nemá finanční příjem na úhradu pohledávek. Jedná se o zabavování majetku klienta. Vykonavatel by při mobiliární exekuci neměl zabavovat věci běžné denní potřeby a věci, které potřebuje klient k plnění pracovních povinností, jako jsou např. oblečení, obuv, postel, stůl, židle, kuchyňské vybavení, pračka, lednička, literatura, věci pro péči o dítě jako školní potřeby, hračky, zdravotnické potřeby, další. Ale např. televizi zabavit lze.

Exekuční vykonavatelé často vytváří tlak na klienta, že mu zabaví i věci, které ze zákona nesmí se záměrem, aby si dlužník sehnal peníze na úhradu dluhu. Je potřeba, aby klient věděl, co smí vykonavatel zabavit. Zde by mu měl poradit odborník. Z mobiliární exekuce musí mít vykonavatel písemný záznam a videozáznam. Zabavené věci jdou následně do dražby a draží se za co nejvýhodnější ceny.

V případě, že jsou v domácnosti věci, které nepatří klientovi, tak je nutné prokázat od jejich skutečného majitele, že jsou jeho. K tomu slouží doklady, faktury a další důkazy o vlastnictví. Exekutor v tomto případě vychází z předpokladu, že pokud klient věci používá, tak jsou jeho. Klient se následně může bránit žalobou na vyloučení věcí z exekuce.

Při mobiliární exekuci zůstávají zabavené věci na místě do doby dražby a jsou označeny štítky.

Odklad a zastavení exekuce

V ojedinělých případech lze požádat o odklad nebo zastavení exekuce. V těchto případech je lepší obrátit se na odbornou pomoc například v sociální poradně.

Jak je to s bankovními účty? Kolik musí klientovi zůstat?

Exekutor by měl správně zabavit jen sráženou měsíční částku. Exekutor ale smí zabavit vše, co je na bankovním účtu, což se tak často děje. Pokud se tak stane, tak už lze jen jednorázově požádat o vyplacení 3násobku životního minima jednotlivce (tato výše se může měnit např. v době nouzového stavu).

Návrh na povolení oddlužení – insolvenční řízení

Pokud má osoba 2 a více věřitelů, které jsou po splatnosti více jak 30 dnů a není schopna plnit své závazky může dle §3 odst. 1 zákona 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení podat návrh na povolení oddlužení. K tomu je potřeba shromáždit veškeré podklady dlužníka. Dále je potřeba zjistit příjem dlužníka před srážkami exekucí (jaký by byl jeho příjem, kdyby neměl sráženy exekuce). Pak se propočítá, zda může do insolvence vstoupit. Je potřeba zjistit, kolik má dětí, zda má partnera, zda nedluží např. na výživném. 1 089 Kč je částka, která se měsíčně platí insolvenčnímu správci. Následně musí dlužník na úhradu dluhu měsíčně platit stejnou nebo vyšší částku. Musí mít tedy takový příjem, aby splácel minimálně částku 2 178 Kč. Jestliže má klient příjem nižší, tak je ho pak potřeba navýšit např. o brigádu, dar. V ideálním případě se hradí více jak 30 % pohledávek, ale za určitých podmínek lze vstoupit do oddlužení i s nižší částkou na úhradu. Přesná částka se dopočítá až při přezkumném řízení insolvenčním správcem, kdy se vezmou všechny přihlášené dluhy a na jednání, kde je přítomen dlužník, je stanovena měsíční částka úhrady.

U fyzických osob a manželů trvá oddlužení 5 let. Na 3 roky je zkráceno insolvenční řízení u lidí, kteří pobírají starobní nebo invalidní důchod, u mladých dospělých, kterým vznikl dluh, než byli plnoletí. Pokud klient splatí za 3 roky více než 60 % dluhu, tak je oddlužen.

Pokud klient vydrží pravidelně splácet 5 let, tak je pravděpodobnost, že mu soud pohledávky odpustí. Zde bude záležet na soudci. Výhodou insolvence je, že se po její dobu platnosti nenavýšují úroky a další poplatky. Na konci je však vždy posuzováno, zda dlužník vynaložil maximální úsilí na to, aby své dluhy umořoval a zda dbal pokynů insolvenčního správce.

Když klient nepřizná všechny své příjmy, tak mu hrozí zrušení schváleného oddlužení z důvodu, že klame věřitele.

Problematika dluhů je komplikovaná. Proto je dobré spolupracovat s odborníky. Vhodné jsou odborné sociální poradny, které mají zkušenosti a poskytují služby klientům zdarma. Většina z nich má akreditaci na podávání oddlužení.

Zajímavé informace: www.dolozkomat.cz, www.jakprezidluhy.cz

SOCIÁLNÍ PRÁCE S ETNICKÝMI MENŠINAMI – ROMOVÉ

Sociální práce s etnickými menšinami (pro tento metodický postup se jedná o Romy) má svá specifika a odlišnosti od běžné sociální práce. Je zapotřebí si uvědomit kulturní, jazyková a další specifika, a celkové postavení ve společnosti. Díky tomu pochopíme jejich chování a přizpůsobíme svůj přístup k sociální práci s nimi.

Metodika moderních metod sociální práce uvádí: „*Romové jsou považováni za nejpočetnější etnickou menšinu, která žije v České republice. Kvalifikované odhady uvádějí, že na území ČR žije v současné době zhruba 250 000 Romů. Při sčítání lidu se však k této národnosti hlásí jen šestina tohoto počtu (Úřad vlády, 2017), což samo o sobě vypovídá o obrovské stigmatizaci, s níž se označení Rom pojí.*“

Romové mají své tradice, jazyk, chovají se v některých situacích jinak, než jsme zvyklí. Jejich pohled na život je odlišný. Romové se u nás dělí do několika skupin jako olašští Romové, čeští, maďarští, slovenští, moravští Romové. Tyto skupiny mezi sebou téměř nekomunikují, ani např. nevytvářejí společná manželství. Pokud na jednom území žije více těchto skupin, mohou vznikat problémy a komplikace pro sociální práci. Např. olašští Romové jsou pro navázání kontaktu a spolupráce velmi náročná skupina.

Často se stává, že Romové žijí v sociálně vyloučených lokalitách pohromadě. Pokud jsou Romové umísťováni do jedné vyloučené lokality, tak je běžné, že se v ní setkáme se špatnými životními a hygienickými podmínkami, závislostmi na alkoholu, drogách, nezaměstnaností, nevyhovujícím bydlením, dluhy. Sociální pracovník tak bude muset u klienta řešit souběžně více problémů.

Je běžné, že Romové jsou terčem předsudků většinové společnosti. Příslušnost ke skupině není dobrovolná. Z toho vznikají situace, které romské klienty demotivují.

Při práci s etnickými menšinami je obecně vhodné sbírat informace a data a pracovat s nimi. Např. mít přehled o zvycích, kultuře, o počtu osob, jejich vzdělání apod. Podle toho může sociální pracovník uzpůsobovat komunikaci s klienty a řešení jejich potřeb.

V případě, že začínáme s prací v lokalitě, kde žijí Romové, je vhodné navázat spolupráci s organizacemi, které mají zmapovanou situaci, a získat informace. Není to jen o získávání informací, ale také o navázání kontaktu a formování budoucí možné spolupráce. Můžeme tak zjistit, kdo jsou významní členové komunity, tzv. „vrátní“, kteří nám mohou v komunitě pomoci. Sociální pracovník se může účastnit významných kulturních akcí, komunikovat s významnými členy komunity, např. i oblíbenými kulturními osobnostmi.

Při komunikaci s Romy je potřeba, abychom byli otevření, přirození, lidští s partnerským přístupem. Mají totiž často negativní zkušenosti, které se projevují při povýšenosti, přetvářce či přehlížení toho, co druhý sděluje.

Zásadní pro práci s uvedenými skupinami klientů je nabídka služeb. Sociální pracovník musí ideálně přijít s nabídkou možností, jak klientům pomoci. Může se jednat o materiální pomoc, dohodnuté kontakty na odborníky, např. na dluhovou problematiku, na zdravotní služby. Tito odborníci musí být připraveni na práci s touto skupinou.

Vhodné je, aby se pracovníci školili. Aby pochopili kontext postavení Romů v české společnosti, jejich stigmatizaci a vztah k většinové společnosti, aby uměli pracovat s předsudky. Vhled lze získat i prostřednictvím rozhovorů s lidmi z romské komunity.

Pomoc by měla mít jasná pravidla, která dodržují pracovníci a rozumí jim klienti. Služba si tak může získat důvěru a klienti nebudou mít potřebu pravidla porušovat. Dobré také je, pokud se do spolupráce zapojí peer pracovník. Může přinášet nové nápady na to, jak pracovat s klienty. Pomůže navázat spolupráci s klienty. Jen je potřeba dávat pozor na to, aby nebyl cílovou skupinou odmítán a nenarušily se tak jeho osobní vztahy s ostatními.

Musíme se také připravit na to, že je potřeba věnovat více času na vybudování vzájemného vztahu důvěry. Z počátku se zaměřujeme na řešení každodenních záležitostí a krok po kroku učíme klienty řešit běžné situace. Postupně pak přecházíme k řešení dlouhodobých problémů. Klienta se snažíme zapojovat co nejvíce tak, aby tyto situace v budoucnu zvládal sám.

Také se stává, že běžná společnost nechce spolupracovat s Romy. Například ve chvíli, kdy žádají o práci, tak je zaměstnavatel ihned odmítne i přes to, že volné místo nemá obsazené. To samé se může stát při hledání bydlení.

Při práci s touto cílovou skupinou musíme zvýšeně dbát na diskrétnost. Přemýšlíme nad tím, na kterých místech se s klienty setkáváme, jaké informace sdělujeme, zda neříkáme něco nevhodného o dalších klientech. Při komunikaci se snažíme mluvit v jednoduchých větách, bez cizích slov. Kvůli snaze přeučit Romy na český jazyk občas dochází k nedorozuměním, protože některá slova Romové chápou jinak. Např. zaměňují pojmy dopředu, dozadu za nahoře a dole, protože romská gramatika nerozlišuje směr a místo. Proto je problémem vysvětlit, jak se Romové dostanou na určité místo. I když se doptáme, zda všemu rozumí, tak nám to odsouhlasí, protože se stydí, že by přiznali, že tomu nerozumí. Někdy se může pracovník dostat do situace, jako by mluvil s člověkem cizím jazykem. Ten mu některé věci odsouhlasí, ale přitom jim zcela nerozumí. To může činit potíže v případě, že jde o něco důležitého. Může se pak i v extrémní situaci stát, že tato dezinformace koluje mezi ostatními v okolí. Základním problémem je, že se dorozumíváme jazykem, který Romům není vlastní. Při těchto situacích je vhodné si představit to, jak se cítíme, když hovoříme cizím jazykem v cizí zemi.

Musíme se připravit i na takovou drobnost, jako je to, že v romské kultuře není tolik zvykem děkovat a prosit jako v naší. Romové dokáží velmi dobře „přečíst“ člověka. Tzn., že z jeho chování, gest, mimiky poznají, jaký je; např. zda je upřímný, pravdomluvný, přistupuje k člověku s respektem.

Romové mají tendenci jednat impulsivně. Do komunikace dávají hodně emocí. Jsou zvyklí řešit problémy na poslední chvíli, odkládají je a řeší, až už je pozdě. Pokud na problém někdo neupozorní, tak neexistuje. Např. pro ně není ostuda, že mají dluhy na nájmu. Ostuda je to až tehdy, když se o tom začne mluvit. Žijí tady a teď. O budoucnost se nestarají, do minulosti se vrací jen výjimečně. Proto nedokáží předvídat následky svých rozhodnutí a činů. To v kombinaci s impulsivitou mívá katastrofální důsledky.

Pro Romy je skutečné to, co si dokáží představit. Např. studium na střední škole je pro ně věc, kterou si nedokáží reálně představit. Před absolvováním rekvalifikačních kurzů vidí jen překážky a je pro ně nereálné, že by kurz zvládli. Proto je potřeba u témat, která s nimi řešíme, vše podrobně vysvětlit, opakovat výhody, které to přinese, dodávat důvěru.

Při práci s Romy si musíme také uvědomit jejich zvyky a pravidla. Dominantní postavení je u muže, který je hlavou rodiny. Žena se stará o domácnost, poslouchá svého muže a vychovává děti. Gojová uvádí: *„Jestliže jako sociální pracovník – muž budete pracovat s klientkou a půjdete za ní domů, doporučuje se, abyste s ní v její domácnosti nikdy nejednal, jestliže v bytě není přítomen žádný jiný dospělý člen rodiny nebo příbuzenstva. Když půjdete na šetření k rodině slovenských Romů, nechte doma většinu svých zlatých šperků, které běžně nosíte. Pokud žena jedná s romským mužem, doporučuje se nedívat se mu nikdy zpřímá do očí, protože přímý ženský pohled je obecně považován za domýšlivost, povýšenost, nezdořilost, dokonce za koketování či sexuální výzvu. Romský muž, který vám podává ruku a nepodívá se vám zpřímá do očí, vám vyjadřuje úctu. Na návštěvě u klientů je dobré zjistit, kdo je hlavou rodiny – pokud je to např. muž a vy se budete v hovoru obracet na ženu, můžete jej urazit.“*

Významnou hodnotou pro Romy je pohostinnost. Pokud člověk odmítne, tak to vnímají tak, že se jich člověk štítí.

Velkým problémem u Romů je nezaměstnanost. Uvádí se, že v některých oblastech je bez zaměstnání 60 až 100 % Romů. Většinou nepracují ženy. Romové mají většinou nízkou vzdělanost, jsou bez kvalifikace, a tak se jim obtížně hledá práce. Na vzdělání nekladou důraz. Proto je nereálné zajištění zaměstnání, kde by pobírali více peněz, než je minimální mzda. Často také pracují tzv. „na černo“. Bez zaměstnání jim vznikají dluhy, neplatí úhrady za nájem, absentují pracovní návyky, rozvíjí se závislosti, jsou závislí na sociálních dávkách. Kvůli dluhům navíc nemají potřebu pracovat, protože ví, že to, co vydělají, jim vezmou exekutoři, lichváři. Toto se pak přenáší z generace na generaci.

Specifickou oblastí je řešení zdravotního stavu. Zde mají Romové ztížený přístup ke zdravotní péči. Nerozumí prevenci, kterou tímto zanedbávají. Praktičtí lékaři je neradi registrují. Což u těch, kteří žijí v nevyhovujících podmínkách a mají nevhodné návyky, výrazně zhoršuje jejich zdravotní stav. V rámci sociální práce je vhodné se zaměřovat na předávání informací o zdravotních službách, podporu, aby je klienti samostatně využívali, pomoc s registrací u praktických lékařů a u specialistů, pomoc s vyřizováním průkazů zdravotního pojištění, dodržování léčebných programů, pomoc s vyřizováním speciálních pomůcek, motivování k preventivním prohlídkám, doprovody k lékařům, pomoc s vyplňováním formulářů.

Pomoc pro Romy je na území krajů koordinovaná. Např. na úrovni Zlínského kraje působí krajský koordinátor pro záležitosti romské menšiny. Ten má na starost koordinování záležitostí romské integrace na úrovni kraje. Policie ČR v rámci krajů zřizuje funkci specialisty, který se věnuje problematice národnostních menšin. Podílí se na prevenci a řešení konfliktů v sociálně vyloučených lokalitách a jejich okolí. Tento specialista sleduje zvýšený výskyt negativních jevů v rámci sociálně vyloučených lokalit. Snahou policie je také to, aby se zlepšila důvěra mezi menšinou a policií. V rámci těchto aktivit se pravidelně pořádají multidisciplinární setkání, kam jsou zváni zástupci jednotlivých zainteresovaných skupin. Zde mají možnost společně s policií diskutovat vhodná opatření.

KAZUISTIKA: PANÍ VLADIMÍRA

Paní Vladimíra (67 let) žije sama v městském bytě, protože v březnu 2021 ovdověla. Má dceru a syna, se kterými má dlouhodobě narušené vztahy. S ostatními členy rodiny se také nestýká. Dostala se do dluhové pasti, ze které jí pomáhala sociální pracovnice, a následně její ustanovený opatrovník.

Paní Vladimíru sociální pracovnice převzala v průběhu roku 2021 od své kolegyně z Oddělení sociální práce. Když žil manžel klientky, podařilo se jim splatit dluh na nájmu přes 200 000 Kč, aby nepřišli o bydlení. Po manželově smrti přestala platit opět nájem. Vyhýbala se osobnímu setkání se sociální pracovnicí, neustále lhala o důvodech neplacení nájmu a slibovala, že další měsíc uhradí své dluhy.

Zhruba 9 měsíců byla k sociální pracovnici velmi nedůvěřivá. Jakmile začala mít velké problémy s neplacením svých pohledávek, začala se sociální pracovnici spolupracovat. Vzala si půjčku, kterou nezvládala splácet, proto si vzala další půjčku na zaplacení té předchozí půjčky, a tak to šlo dokola. Za svou situaci se velmi styděla, i proto o tom nikomu nechtěla říct. V průběhu roku 2022 už psychicky nezvládala nátlak společností, u kterých měla půjčky. Domluvila se se sociální pracovnicí, že podají návrh na ustanovení opatrovníka, kterým bude Město Kroměříž. S opatrovníkem bude řešit i insolvenční, na které se dohodla se sociální pracovnicí.

Sociální pracovnice jí pomohla sepsat si životopis a rozeslat jej do firem. Než jí stihli odpovědět, našla si sama místo uklízečky. Tato práce jí vyhovuje a má příjem pro řešení svých dluhů.

Záznam ze sociálního šetření

Datum:

Jméno žadatele:

Místo:

Popis aktuální situace:

Bytová situace, domácnost:

Využívání služeb:

Zdravotní omezení, mobilita:

Péče o vlastní osobu (hygiena, stravování, oblékání, další):

Rodinná situace (vztahy, osoby, které mohou pomoci):

Finanční situace:

Volný čas, zvyklosti:

POTŘEBY, POŽADAVKY KLIENTA:

Co zvládnou sám:

S čím potřebuji pomoci:

Zápis provedl/a (jméno, příjmení):

Podpis žadatele:

Plán spolupráce

Jméno a příjmení klienta:

Datum sestavení:

Popis životní situace klienta:

Popis problému:

Jak problém vnímám (já, jako klient):

Jaké jsou příčiny problému a vývoj problému:

Jak problém řeším doposud:

Co potřebuji, abych problém zvládnul:

Cíle spolupráce:

1.

Intervence sociálního pracovníka, návrhy řešení:

2.

Intervence sociálního pracovníka, návrhy řešení:

Kroky k dosažení cílů spolupráce:

2. A)

Překážky:

2. B)

Překážky:

2. C)

Překážky:

3. A)

Překážky:

3. B)

Překážky:

3. C)

Překážky:

Doba trvání individuálního plánu:

Výsledek, zhodnocení spolupráce:

Termín zhodnocení:

Zhodnocení:

Záznam a plán spolupráce

Jméno a příjmení klienta:

Datum setkání:

Popis životní situace klienta:

Záznam ze schůzky:

V průběhu schůzky a při psaní záznamu se držíme následující osnovy:

Popis problému:

Jak problém vnímám (já, jako klient):

Jaké jsou příčiny problému a vývoj problému:

Jak problém řeším doposud:

Co potřebuji, abych problém zvládnul:

Popis překážek pro zvládnutí problému:

Cíle spolupráce:

Hlavní cíl:

Intervence sociálního pracovníka, návrhy řešení:

Kroky k dosažení cílů spolupráce:

- 1.
- 2.
- 3.

Zhodnocení spolupráce:

Termín zhodnocení:

Zhodnocení:

Vzor rozpočtu hospodaření

| Příjmy | | | | |
|----------------------------|---------|---------|---------|----------|
| Příjmy: | 1. člen | 2. člen | 3. člen | společně |
| ze zaměstnání | | | | |
| přivýdělek | | | | |
| důchody | | | | |
| dávky hmotné nouze | | | | |
| dávky SSP | | | | |
| prodej | | | | |
| pronájem | | | | |
| přídavky na děti | | | | |
| jiné příjmy | | | | |
| CELKEM: | | | | |
| Pravidelné výdaje/měsíčně | | | | |
| 1. nájemné | | | | |
| 2. energie/plyn | | | | |
| 3. TV poplatky, rozhlas | | | | |
| 4. telefon, internet | | | | |
| 5. potraviny | | | | |
| 6. stravenky/jídlo jinde | | | | |
| 7. pojištění auta | | | | |
| 8. pohonné hmoty | | | | |
| 9. MHD | | | | |
| 10. drogerie | | | | |
| 11. oblečení, obuv | | | | |
| 12. léky/lékař | | | | |
| 13. sport | | | | |
| 14. kultura/hospoda a jiné | | | | |
| 15. úvěry, půjčky | | | | |
| 16. spoření, pojistky | | | | |
| 17. domácí zvíře | | | | |
| 18. cigarety, alkohol | | | | |
| CELKEM: | | | | |
| Zvláštní výdaje | | | | |
| narozeniny | | | | |
| dovolená | | | | |
| opravy, údržby atd. | | | | |
| jednorázové výdaje | | | | |
| CELKEM: | | | | |

Leták k projektu



 Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

 MĚSTO
KROMĚŘÍŽ

*Motto:
„Nezáleží s čím přicházíš,
ale s čím odcházíš.“*

PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ U OSOB OHROŽENÝCH SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM V KROMĚŘÍŽI

CÍLEM PROJEKTU JE PODPORA OSOB
V OBLASTI BYDLENÍ A SNIŽOVÁNÍ
JEJICH ZADLUŽENOSTI

Sociální pracovníci docházejí přímo do bytů, kde nabízí poradenství a pomoc při řešení otázek týkajících se bydlení. Tato aktivita směřuje k udržení si vhodného bydlení, a to především u osob, které využívají byty ve vlastnictví města Kroměříže.

PORADENSTVÍ JE ZAMĚŘENO PŘEDEVŠÍM NA:

- pomoc s řešením dluhové problematiky a finančním hospodařením domácnosti
- pomoc při komunikaci s institucemi a organizacemi v okolí (úřad práce, odbory Městského úřadu Kroměříž, sociální poradna, ostatní sociální služby, atd.), včetně doprovodů
- pomoc při vyplňování tiskopisů souvisejících s bydlením
- pomoc při hledání zaměstnání
- pomoc při hledání jiného, vhodnějšího bydlení
- pomoc při řešení sousedských konfliktů
- předávání informací potřebných pro řešení celkové situace v domácnostech

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Česká republika, (2015). *Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015–2025*. Praha, MPSV

DUŠOVÁ ŠNEJDRLOVÁ, M., (2020). *Metodika pro spolupráci orgánů veřejné správy při realizaci sociálního bydlení*. Praha, MPSV

GOJOVÁ, A., (2009). *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava, Ostravská univerzita v Ostravě

HAVLÍČKOVÁ, D., ŠIMRÁDOVÁ, Z. (2019). *Metodika moderních metod sociální práce a síťování v adiktologických službách*. Praha: Úřad vlády ČR.

MIKULEC, M., ŠNEJDRLOVÁ, M., (2019). *Metodika sociální práce v sociálním bydlení*. Praha, MPSV

DUŠOVÁ ŠNEJDRLOVÁ, M., (2020). *Metodika pro spolupráci orgánů veřejné správy při realizaci sociálního bydlení*. Praha, MPSV

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L., (2000). *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Brno, Fakulta sociálních studií

SROKA, M., (2015). *Romové jako cílová skupina terénní sociální práce*. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií

Úřad vlády České republiky, Sekce pro lidská práva, (2018). *Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2017*. Praha, Oddělení kanceláře Rady vlády pro záležitosti romské menšiny a sekretariátu Rady vlády pro národnostní menšiny

Zlínský kraj, (2021). *Zpráva o stavu romské menšiny v kraji za rok 2020*. Zlínský kraj

<http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/>

SEZNAM ZKRATEK

ČR – Česká republika

ČSSSZ – Česká správa sociálního začlenění

ESF – Evropský sociální fond

ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR

EU – Evropská unie

KTS – Kroměřížské technické služby

KM – Kroměříž

LDN – léčebna dlouhodobě nemocných

NNO – nestátní nezisková organizace

OPZ – Operační program zaměstnanost

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

OSSZ – Okresní zpráva sociálního začlenění

OZP – osoba se zdravotním postižením

PnP – příspěvek na péči

ÚP – Úřad práce

**Financováno z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu
Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



**MĚSTO
KROMĚŘÍŽ**