



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Andragogická příručka pro práci s CS projektu

**Projekt: Komplexní podpora občanů při sociálním
bydlení, registrační číslo projektu
CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_049/0011291**



Obsah

1.	Úvod do problematiky.....	2
	Úvod	2
	Sociální práce v sociálním bydlení	2
2.	Zkušenosti z praxe při práci s osobou v sociálním bydlení	3
	Práce s osobami v sociálním bydlení	3
	Cílová skupina ohrožených ztrátou standardního bydlení	4
	Depistáž	4
	Posouzení situace v oblasti bydlení	4
	Úvodní posouzení bytové nouze	5
	Podpora osoby při zabydlování	5
	Práce s individuálním plánem spolupráce	6
	Postup individuálního plánování	7
	Průběžná podpora	7
	Ukončení spolupráce	8
	Stanovení cílů spolupráce sociálního pracovníka a osoby	9
	Zvýšení příjmu domácnosti	10
	Zjišťování nedostatku kompetencí	14
	Posílení kompetencí	15
3.	Specifika práce s vybranými cílovými skupinami sociálního bydlení	17
	Mladí lidé po odchodu z náhradní rodinné a ústavní péče	17
	Specifika práce s lidmi bez domova se zaměřením na lidi žijící mezi ulicí, azylovým domem a ubytovnou	17
	Lidé se zdravotním postižením	19
	Lidé se sluchovým postižením	20
	Lidé s mentálním postižením	20
	Lidé s duševním onemocněním a duální diagnózou	21
	Senioři	22
4.	Závěr.....	22



Motto: Kvalita života jednotlivých osob je hlavním měřítkem kvality sociální práce.

1. Úvod do problematiky

Úvod

Účelem zpracování této příručky je dlouhodobá udržitelnost práce s CS projektu (dále jen osoba) a podpora pracovníků (dále sociální pracovník), kteří s CS projektu pracují. Příručka obsahuje shrnutí osvědčených postupů při práci s CS projektu a její motivaci ke spolupráci v oblasti zajištění nebo udržení bydlení a práce. Příručka přináší zejména doporučené postupy a způsoby práce s CS projektu, ověřené motivační prvky. V příručce je kladen důraz na specifika regionu a jeho obyvatel, situace v oblasti bydlení a práce a sociopolitický vývoj. Také akcentuje předpokládané sociodemografické změny a navrhuje opatření pro další období.

Vzhledem k účelu tvorby této příručky se autoři nezaobírali pojmy sociální bydlení, přechodné bydlení nebo jinými formami podporovaného bydlení. Vše je zahrnuto pod pojmem sociální bydlení.

Sociální práce v sociálním bydlení

Cílem sociální práce v oblasti bydlení je dle Metodiky sociální práce v sociálním bydlení (MPSV 2019) včasná identifikace domácností ohrožených ztrátou bydlení a práce na udržení si standardního bydlení. Cílem sociální práce v oblasti sociálního bydlení je stabilizace zabydlené domácnosti, práce na udržení si bydlení a následné a postupné řešení oblastí, které si osoba se sociálním pracovníkem nastaví v individuálním plánu. Analogicky jsme postupovali i v našem projektu.

Cílovou skupinu sociálního bydlení představují zejména domácnosti s různou potřebností intenzity spolupráce a s tím souvisejícím rozsahem a strukturou témat k řešení se sociálním pracovníkem. V praxi se osvědčila spolupráce se stávajícími sociálními službami, a to službou terénní programy, odborné sociální poradenství a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Tato spolupráce se prokázala jako velmi přínosná zejména při navazování kontaktu s osobou a budování profesionálního vztahu založeného na důvěře. Obecně první setkání hrají v sociální práci velkou roli a mnohdy se od nich odvíjí úspěchy budoucí práce.



2. Zkušenosti z praxe při práci s osobou v sociálním bydlení

Práce s osobami v sociálním bydlení

Podpora osob v sociálním bydlení je velmi komplexní činnost, která často zahrnuje i aktivity bezprostředně nesouvisející s bydlením, ale týkající se také osobnostního rozvoje, nového životního stylu, podpory dílčích kompetencí, podpory činností zaměřených na získání či udržení práce, v neposlední řadě i zajištění krátkodobé materiální pomoci k překlenutí současné nepříznivé situace. Přesto považujeme za užitečné vymezit minimální rozsah podpory a činností, které by měly být nabídnuty každé osobě v sociálním bydlení.

Obecně lze tento minimální standard vymezit jako činnosti bezprostředně související s udržením bydlení, a to na úrovni přímé práce s osobou, která již sociální bydlení získala.

Konkrétní činnosti spadající do minimálního standardu jsou následující:

- **Získání potřebných informací** – je prvním krokem, kdy sociální pracovník získává informace v rámci sociálního šetření (od osoby a z dalších zdrojů); na tuto fázi navazuje vyhodnocení jeho situace.
- **Vyhodnocení situace osoby** – potřeby osoby v oblasti bydlení, zhodnocení bytových potřeb a možnosti osoby, předchozí zkušenosti s bydlením, finanční zajištění nákladů spojených s bydlením, osobní předpoklady k soužití v sousedství, vyhodnocení příjmové situace osoby, vyhodnocení rodinných a dalších sítí osoby.
- **Vytvoření individuálního plánu spolupráce** – na základě vyhodnocení společně s osobou naplánovat dílčí kroky a aktivity spojené s bydlením a jeho udržením. Plán je třeba průběžně vyhodnocovat a upravovat podle aktuální situace a potřeb osoby.
- **Průběžná podpora** – podpora osoby v rozsahu a oblastech podle individuálního plánu spolupráce (např. podpora soužití se sousedy, zajištění prostředků na pokrytí nákladů spojených s bydlením, práce s relapsem, řešení dluhů apod.). Spolupráce je nastavená v individuální intenzitě a může se měnit v čase.
- **Ukončení spolupráce** – ať už je důvod ukončení spolupráce jakýkoliv, je součástí procesu práce, který by měl být řádně uzavřen, a je přirozenou součástí spolupráce.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Cílová skupina ohrožených ztrátou standardního bydlení

V rámci sociální práce s cílovou skupinou, bylo ověřeno, že existují tři základní rizikové oblasti, které determinují ztrátu standardního bydlení a to:

- Ohrožení z důvodu finanční situace, kdy domácnost nezvládá svoje finanční závazky vůči poskytovateli bydlení.
- Ohrožení z důvodu právní nejistoty, kdy domácnost nemá nebo ztratila právní důvod k obývání svého bydliště.
- Ohrožení z důvodu jednání nebo chování dané domácnosti, kdy má okolí problém se stylem nebo způsobem života domácnosti.

Depistáž

Depistáž, jako nástroj vyhledávání osob, je dobré v rámci naší problematiky týkající se bydlení rozlišovat specificky podle okruhu osob, na které je primárně zaměřena:

- a) osoby ohrožené ztrátou standardního bydlení,
- b) na vyhledávání těch, kteří se v bytové nouzi již ocitli.

Posouzení situace v oblasti bydlení

Proces samotného posouzení situace je jedním z nejnáročnějších procesů v přímé práci s CS, obzvláště tehdy, pokud osoba z CS nepřichází s konkrétní zakázkou nebo není schopna sama identifikovat a formulovat své potřeby apod., což je zároveň velmi častý jev u osob s kombinovanými aspekty sociálního vyloučení (např. nízké vzdělání, dlouhodobá nezaměstnanost, zdravotní postižení, seniorský věk).

Zkušenost z projektu ukazuje, že pokud je určen konkrétní pracovník, který má na starosti agendu spojenou s prevencí ztráty bydlení, přichází osoby z CS ve většině případů s požadavky souvisejícími se ztrátou bydlení.

O jakou situaci jde a co vedlo k jejímu vzniku, lze v podstatě zjistit několika způsoby, které mohou být použity v kombinaci:

- a) Osoba kontaktuje pracovníka sama a je schopna popsat situaci a události, které k jejímu vzniku vedly. Nastupuje proces depistáže. A to zejména tehdy, kdy je depistáž prováděna ve spolupráci s dalšími aktéry. Podle toho, od jaké instituce dostala osoba na sociálního



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

pracovníka kontakt, lze usuzovat na její situaci a příčiny nepříznivé sociální situace. Je vhodné se jí vždy při prvním setkání zeptat, jakým způsobem se o SP dozvěděla, od koho (jaké instituce, služby) získal kontakt.

b) Osoba kontaktuje pracovníka sama, ale situaci je schopna popsat jen velmi obecně. Pracovník poté formou zjišťovacího rozhovoru zjistí detaily situace a události, které k jejímu vzniku pravděpodobně vedly. Další informace může získat formou sociálního šetření v domácnosti osoby a komunikací s dalšími aktéry, které bude nezbytné do řešení nepříznivé situace zapojit.

c) Pracovníka na konkrétní osoby upozorní spolupracující aktér. Může se jednat o spolupracující sociální službu, orgán veřejné správy například OSPOD na obci a další instituce. Pokud spolupracující instituce přímo kontaktuje SP a jedná v zájmu osoby, může sama popsat aspekty nepříznivé situace osoby, případně rozpoznat příčiny, které k nim vedou. Vklad dalších aktérů je zásadní zejména tehdy, kdy k situacím, které mohou vést ke ztrátě bydlení, dochází v důsledku zdravotního postižení či institucionalizace. Pokud to dovoluje situace, pracovník následně kontaktuje osoby a formou zjišťovacího rozhovoru získá další detaily situace a událostí, které k jejímu vzniku vedly.

Úvodní posouzení bytové nouze

Úvodní posouzení bytové nouze hraje zásadní roli. Zpravidla je realizováno v součinnosti s držitelem sociálního bydlení a dle kritérií, která držitel sociálního bydlení nastavil.

Vždy je zohledněno zejména:

1. Zda je zájemce o sociální bydlení skutečně v bytové nouzi.
2. Rodinná situace zájemce o sociální bydlení.
3. Finanční situace zájemce o sociální bydlení.

Podpora osoby při zabydlování

Doba kolem přidělení nového bytu a stěhování je v sociálním bydlení dobou klíčovou. V této fázi je též důležité otevřeně nastavit hranice a úkoly sociálního pracovníka a osoby. Nejlépe by měl sociální pracovník svou specializací odpovídat specifickým potřebám osoby. V každém případě by však měl působit v roli case managera a být připravený pomáhat osobě v utváření dalších potřebných kontaktů nezbytných do budoucna.

Důležitým krokem je spárování, to znamená přidělení bytu, který by měl co nejvíce odpovídat potřebám osoby. Sociální pracovník se proto snaží při vstupním rozhovoru s osobou odhalit její potřeby, obavy a přání tak, aby osobě byl následně přidělen co nejvhodnější byt s ohledem na velikost, dispozice, dostupnost (schody, výtah,



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

bezbariérovost), lokalitu a sousedství. Po prohlídce bytu a schválení volby ze strany osoby je třeba podniknout kroky směřující k přípravě nájemní smlouvy. Osoba a sociální pracovník spolupracují s pronajímatelem tak, aby byla nájemní smlouva co nejdříve připravena k podpisu. Následně se začne vyřizovat přepis energií, který může zabrat více času a prodloužit dobu k nastěhování až o několik měsíců. Při nastavení záloh je třeba být realistický a dohodnout se na takové výši záloh, které budou minimalizovat riziko vzniku nedoplatku při vyúčtování. Důležitou součástí v této fázi je pomoc se zajištěním dostatečných příjmů, nedošlo-li k těmto krokům již během předchozí spolupráce s osobou. Jedná se o vyřízení dokladů pro zaevidování na Úřadu práce ČR, následná evidence uchazeče o zaměstnání a vyřízení dávek státní sociální podpory a hmotné nouze.

Sociální pracovník dále podporuje osoby při stěhování. To může mít podobu zajištění auta na stěhování či využití nábytkové banky, charitních šatníků a podobně. Běžné dilema, které bude muset v této fázi zabydlování sociální pracovník řešit, je otázka vlastního nábytku osob.

Po nastěhování je nutné společně upravit individuální plán spolupráce osoby v sociálním bydlení. Nové a lepší bydlení bylo zajištěno, nyní je třeba zakázku predefinovat na udržení bydlení, následně se průběžně domlouvat na krocích, které k tomuto cíli povedou, a průběžně je opakovat a revidovat.

Práce s plánem spolupráce

Sociální práci poskytujeme na základě individuálního posouzení potřeb, rizik a zdrojů osoby. Individuální plánování je jedním z nejdůležitějších procesů při práci s osobou (popř. jejím zástupcem, dalších zapojených osob, subjektů nebo institucí), v jehož návaznosti na posouzení potřeb, rizik a zdrojů jsou dojednány cíle spolupráce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace.

Z uzavřené dohody o cílech spolupráce musí být zřejmá odpovědnost za provedení jednotlivých cílů i kroků – tj. kdo, kdy, co a jak zajistí/vykoná. Výsledky spolupráce jsou pak hodnoceny ve vazbě na posun v řešení nepříznivé sociální situace osoby. V individuálním plánování nám jde o to lépe poznat člověka, se kterým pracujeme, znát jeho potřeby a přání a poskytovat tak činnosti sociální práce individuálně v souladu se zjištěným.



Postup individuálního plánování

1. krok – Mapování potřeb a posouzení potřebné podpory

Mapování potřeb neboli vytváření osobního profilu osoby je první krokem individuálního plánování společně s mapováním potřebné podpory. V této fázi si prostřednictvím rozhovoru vyjasňujeme, jaká je situace osoby, její potřeby, přání a očekávání. Můžeme využívat stručný jednostránkový osobní profil, který může obsahovat: silné stránky osoby, co je pro osoby důležité, jak můžeme pomoci, oblíbené aktivity.

2. krok – Plánování podpory

Pokud úspěšně proběhla fáze mapování a máme spolu s osobou ujasněnou představu, v čem může sociální práce napomoci k řešení její nepříznivé sociální situace, můžeme přistoupit k plánování podpory. Podporu uživateli nabízíme, ale nevnucujeme. Sociální pracovník s osobou formulují společný cíl / cíle spolupráce a kroky (postup), které povedou k jejich naplnění. Při stanovování cílů spolupráce se doporučuje dodržovat zásadu SMART; obsah individuálního plánu by měl být vždy konkrétní, jasný a srozumitelný tak, aby podle něj mohla osoba postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění.

3. krok – Realizace a vyhodnocení plánu

O průběhu plnění individuálního plánu, tedy o plnění kroků, které činí osoba i sociální pracovník, provádíme záznamy. Četnost a forma záznamů by měla vycházet z potřeb sociálního pracovníka a osoby. Je vhodné zaznamenávat jen to, co je skutečně nutné, nejjednodušší možnou formou do záznamu o práci s osobou. Vše pak následně shrneme ve vyhodnocení individuálního plánu, které vychází ze záznamů individuálního plánu spolupráce. Hodnocení probíhá vždy ve spolupráci s osobou, kdy hodnotíme, zda jednotlivé kroky směřovaly k naplňování cílů a domlouváme se na dalším postupu.

Průběžná podpora

Předpokladem průběžné podpory je dobře navázaný vztah s osobou a dobře stanovený plán spolupráce.

Sociální pracovník má možnost využít různé metody a formy podpory:

1. **Motivační rozhovor** je metodou, kdy sociální pracovník se znalostí možností osoby a její situace motivuje vhodným způsobem tak, aby u osoby zmobilizoval její vnitřní a vnější zdroje a došlo k vnitřní změně v chování osoby. Dobře cílenou motivací může



- dodat osobě sebedůvěru, vyzdvihnout její silné stránky a identifikovat okolnosti, které osobu znejišťují, limitují a podobně.
2. Pravidelné monitorovací schůzky nebo návštěvy u osoby jsou plánovány ve spolupráci s osobou tak často, jak to situace vyžaduje. Pravidelné schůzky slouží ke společné práci na cílech, k vyhodnocení a přehodnocení dílčích cílů, ke zjištění vývoje situace. Je důležité najít rovnováhu mezi doprovázením osoby, jejím zneschopňováním nebo kontrolou.
 3. Společnou práci na plnění individuálního plánu spolupráce a jeho vyhodnocování. Sociální pracovník a osoba dohromady pracují na plánovaných dílčích cílech. U dílčích cílů musí být jasné, kdo je má udělat, jakým způsobem a do kdy. Společně vyhodnocují průběžné cíle, plánují další kroky.
 4. Case management je koordinace dalších osob a organizací, které s osobou na její zakázce pracují. Pokud na zakázce pracuje více sociálních pracovníků, pracovníků obce, poskytovatelů sociálních služeb a dalších navazujících služeb, je nutné, aby celý proces jeden sociální pracovník koordinoval, věděl o krocích, které naplánoval spolupracující subjekt, které kroky a cíle jsou již splněné, kdo má jaké úkoly a jestli a jak je plní.
 5. Případová konference slouží k nastavení pravidel fungování pro osoby a subjektů, které s ním spolupracují. Je užitečná v případě, že osoba pracuje na svém cíli s větším počtem osob a organizací a v nějakém momentu už není jasný cíl a kroky jednotlivých účastníků.
 6. Management rizik předjímá situace, které může osoba nebo sociální pracovník považovat za rizikové. S riziky je nutné pracovat, počítat s nimi, připravit se na ně

Ukončení spolupráce

Spolupráce s domácností je nastavena dle jejích individuálních potřeb a svou dobou trvání a intenzitou reflektuje potřebnost. Od první chvíle poskytování sociální práce je však dobré mít na mysli i téma ukončení.

Konkrétní důvody ukončení spolupráce přitom mohou být různé:

- cíl spolupráce byl naplněn;
- osoba se natolik osamostatnila, že již sociální práci nepotřebuje;
- nepříznivá situace osoby se zhoršila natolik, že potřebuje intenzivnější podporu;
- potřebám osoby by lépe vyhovoval jiný typ podpory atd.

Při zvažování ukončení spolupráce si můžeme položit následující otázky:

- Umožňuje podpora sociálního pracovníka dosáhnout sociálního začlenění?



- Reaguje poskytovaná sociální práce na individuální potřeby osob?
- Umožňuje poskytovaná podpora dosahování stanovených cílů?

Stanovení cílů spolupráce sociálního pracovníka a osoby

Postup preventivního působení je vázán na situace, které jsou u domácnosti v souvislosti s rizikem ztráty bydlení nejvýznamnější, a zejména na příčiny, které k nim vedou.

Stanovení nejvýznamnější situace (případně situací) a příčin, které ji způsobují, je jedním z klíčových úkolů sociálního pracovníka v prvotní fázi kontaktu s osobou a tvoří obsah „Sledování statusu“.

Aby mělo působení sociálního pracovníka v této souvislosti preventivní charakter, měla by jeho spolupráce s osobou vést k odstranění příčin, které situace způsobují, případně alespoň zmírnění jejich účinku.

Jak bylo také řečeno výše, skutečné příčiny ztráty bydlení jsou mnohadimenzionální, vznikají na různých úrovních společenského systému, od úrovně strukturální po individuální. Z hlediska prevence ztráty bydlení tudíž nemá smysl rozplétat kauzální řetězce ztráty bydlení v daném případě (extrémní podobou takové snahy by bylo například v situaci nedostatečných finančních prostředků doporučit osobě změnu zaměstnání nebo zvýšení vzdělání, protože jde o řešení, které je dlouhodobé, s velice nejistým výsledkem a nezajistí bezprostřední řešení situace). Sociální pracovník by měl soustředit síly na bezprostřední příčiny ztráty bydlení s cílem snížit jejich působení. Úsilí sociálního pracovníka při řešení sociálně nepříznivých situací, které by mohly vést ke ztrátě bydlení, by se proto mělo soustředit zejména na následující cíle:

- zvýšení reziduálního příjmu domácnosti (anebo)
- vyrovnání dluhů spojených s bydlením (anebo)
- obnovení plnění finančních a nefinančních závazků spojených s bydlením, včetně kompenzace omezení plynoucích ze zdravotního postižení či institucionalizace (anebo)
- posílení kompetencí významných členů domácností, které vznik těchto situací posilují.

Samozřejmě je nutné mít na paměti situace kdy, přestože byly vyčerpány všechny dostupné možnosti, stav se nezměnil. V takovém případě není jiné východisko než rezignovat na udržení domácnosti ve stávajícím bydlení a hledat bydlení alternativní.



Zvýšení příjmu domácnosti

Zvýšení příjmů domácnosti lze dosáhnout v podstatě těmito způsoby:

- mobilizací neformálních zdrojů podpory (sítě blízkých osob a příbuzných) anebo
- uplatněním nároků v rámci sociálního systému;
- projednání dalších případných zdrojů výdělků (např. přivýdělek, brigáda apod.).

Mobilizace neformálních zdrojů podpory

O takovou mobilizaci je vhodné se pokusit tehdy, pokud:

- osoba již čerpá nějakou z dávek na bydlení;
- je osoba schopna bez dlouhého přemýšlení uvést někoho ze svých blízkých osob, na koho se může obrátit s prosbou o pomoc a může se na něj spolehnout;
- charakter vazby mezi osobou a touto osobou napovídá tomu, že může jít o pomoc dlouhodobou, a ne pouze jednorázovou (tedy pokud jde o přímou příbuzenskou linii; osoba, která by měla pomoci, není sama nízkopříjmová apod.).

Je na sociálním pracovníkovi, aby tyto informace zjistil a posoudil. Dále bude postupovat následovně:

- pomůže osobě odhadnout, kolik peněz celkem z dalších zdrojů potřebuje (na základě stanovení optimálního reziduálního příjmu);
- doplňujícími otázkami ověří existenci neformálních zdrojů (zda s osobou ještě někdo bydlí v bytě či domě; zda se podílí na úhradě nákladů na bydlení; zda se pravidelně s někým stýká; jaký mají k osobě tyto osoby vztah; v jakých majetkových poměrech žijí apod.);
- nabídne osobě asistenci při vyjednávání podpory s blízkou osobou.

Uplatnění nároků v rámci sociálního systému

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Mezi takové nároky patří nárok na:

- dávky důchodového pojištění (starobní, včetně tzv. předčasného starobního důchodu, invalidní, případně vdovský a vdovecký a sirotčí);
- dávky SSP (přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení);
- dávky podmíněně nepříznivým zdravotním stavem (příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči);
- dávky HN (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení).

Snížení nákladů na bydlení

Rozbor složek nájmu a posouzení přiměřenosti spotřeby energií

Vycházíme z předpokladu, že snížit náklady na bydlení lze principiálně tehdy, pokud jsou změny v jejich výši odůvodněné a jsou doprovázeny změnami ve spotřebě energií a služeb. Základními komponentami celkových nákladů na bydlení rozumíme nájemné a služby přímo související s bydlením.

Nájemné, zpravidla uvedené v nájemní smlouvě, případně evidenčním listu, se dále může skládat z jednotlivých položek, jejichž význam a možnosti ovlivnění ceny rozebíráme dále.

U cen služeb a energií nabízíme možnosti vyhodnocení jejich adekvátnosti a popisujeme základní možnosti jejich snížení, pokud je tento postup relevantní. V zásadě tedy uplatňujeme dvě základní strategie:

- a) snížení nájemného,
- b) snížení nákladů na energie a další služby.

Snížení nájemného

Pro tento cíl se rozhodujeme v případě, kdy je nájemné vyšší než místně obvyklé podle cenové mapy.

Před hodnocením výše nájemného je nutné analyzovat samotné nájemné, jelikož mnohdy nezahrnuje pouze složku čistého nájmu (cena za m²), ale obsahuje i některé služby související s užíváním bytu. Analýza nájemného se provádí na základě složek uvedených v nájemní smlouvě, případně ve výpočtovém nebo evidenčním listu.

Základními složkami zpravidla bývají:



- čisté nájemné;
- služby v domě (elektřina, vytápění společných prostor, výtah a další společné sužby);
- služby správy bytového fondu (paušální náklady);
- úklid společných prostor;
- fond oprav;
- pronájem vybavení bytu (vybavení kuchyně, otopný systém apod.).

Vyrovnání dluhů

Mapování struktury dluhů

K nastavení efektivního algoritmu rozhodování o postupech řešení zastavení dluhu potřebuje sociální pracovník znát skutečnou strukturu dluhů spojených s bydlením, jejich výši a také možnosti osoby tyto dluhy začít splácet. Je vhodné také sestavit žebříček dluhů podle jejich významu ve zvyšování rizika ztráty bydlení a určit priority jejich splacení (obecně je nejvhodnější nejprve řešit dluh na nájmu a začít prioritně splácet jistinu!). Sociální pracovník proto zjišťuje, o jaké dluhy se jedná, zda jde o dluhy na nájmu, dluhy na energiích, službách ad. Při mapování dluhů je vhodné identifikovat věřitele, výši dluhu, výši penále, typ dluhu, dobu trvání dluhu, dobu splatnosti dluhu.

Jednorázová splátka dluhu

Využití vlastních zdrojů

- sociální pracovník s osobou probere její finanční, případně majetkové rezervy použitelné ke splacení dlužné částky;
- poskytne asistenci při vhodné kombinaci zdrojů;
- nabídne osobě asistenci při jednání s věřitelem;
- po domluvě s osobou dohlédne na formální náležitosti jednorázového splacení dluhu (datum splatnosti, částka, forma splacení a způsob potvrzení o splacení dluhu);
- zkontroluje, zda dlužná částka byla skutečně k určitému datu splacena;
- přistoupí u osoby k obnovení plnění finančních závazků.

Nastavení splátkového kalendáře

Pokud nelze dluh splatit jednorázově, je na místě zvážit možnost splátkového kalendáře, který se vypracovává jako doplněk ke smlouvě, která určuje závazky osoby vůči věřiteli. Splátkový kalendář musí být předmětem dohody, tj. musí s ním relevantně souhlasit obě strany.



- sociální pracovník po zmapování struktury dluhů zjišťuje během pohovoru s osobou její možnost uhradit splátku dluhu v několika po sobě jdoucích obdobích;
- sociální pracovník nejdříve probere s osobou možnosti splácení dluhu z vlastních či neformálních zdrojů;
- společně s osobou proberou příjmovou i výdajovou stránku jejího rozpočtu a pokusí se identifikovat rezervy, které by mohly být použity na periodické splácení dluhu;
- navrhne osobě možnost splácení dlužné částky prostřednictvím splátkového kalendáře a zjistí její vůli k tomuto řešení situace;
- v případě dluhu na nájemném zjistí věřitelovu vůli přistoupit na vyrovnání závazků osobou prostřednictvím splátek předepsaných formou splátkového kalendáře;
- snaží se přitom v rámci vyjednávacích schopností vysvětlit výhody tohoto kroku jak ve vztahu vůči osobě, tak také ve vztahu vůči věřiteli (osoba nepřijde o bydlení a věřitel uspokojí svoji pohledávku v delším časovém horizontu, zato však bez dodatečných nákladů spojených s vystěhováním dlužníka);
- v případě dluhu na energiích a službách postupuje obdobně jako u dluhu na nájemném, jeho vyjednávací pozice je však složitější s ohledem na argumentaci oboustranných výhod (dodavatelé energií nemusí být vždycky ochotni přistoupit na úhradu dluhu prostřednictvím splátek rozložených do delšího časového období);
- poskytuje osobě asistenci při přípravě smlouvy o splátce dluhu v rámci splátkového kalendáře, přičemž se snaží dohlédnout zejména na formální náležitosti této smlouvy (identifikace celkové výše dlužné částky, výše jednotlivých splátek, způsobu úhrady, data úhrady jednotlivých splátek, případných úroků z prodlení, možnosti předčasného splacení dluhu, sankcí při nedodržení smluvních podmínek ad.);
- asistuje podpisu smlouvy mezi věřitelem a dlužníkem;
- periodicky kontroluje, zda osoba dodržuje ujednání stanovená v rámci splátkového kalendáře.

Odpuštění dluhu

Pokud sociální pracovník po analýze situace v oblasti dluhů a možností jejich splátky v mimořádných případech (např. ztráta bydlení hrozí zdravotně (fyzicky/psychicky) hendikepovanému spadajícímu do III. stupně invalidity; samoživitelce s dítětem; starobnímu důchodci; osobě pečující o dalšího příslušníka domácnosti, který je invalidní ve III. stupni, pobírá příspěvek na péči a vyžaduje soustavnou péči; osobě samostatně pečující celodenně o dítě a pobírající buď peněžitou pomoc v mateřství, nebo rodičovský příspěvek apod.) zjistí, že neexistují použitelné zdroje, může se pokusit vyjednat s věřitelem odpuštění dluhu.



Zjišťování nedostatku kompetencí

Nedostatek kompetencí může být významným zdrojem neplnění zejména finančních závazků, ale také závazků nefinanční povahy.

Schopnost osoby o svých příjmech a nákladech na bydlení referovat a způsob, jakým to dělá, může SP navést k závěrům o příčinách, které osoby do situace přivádějí. U osob, které jsou příjemci některých dávek SSP či HN, lze mnoho informací zjistit ze záznamu. V těchto případech jde o velmi dobrou pomůcku pro potvrzení informací subjektivně sdělených osobou, vždy je však vhodné a užitečné chtít je slyšet od osoby samotné.

SP dále zjišťuje situaci a její příčiny sám, nejlépe pomocí sady několika základních otázek, vztažených k riziku ztráty bydlení. Lépe než se osoby ptát přímo a chtít po ní, aby sama definovala svůj problém, je vhodnější klást jí otázky nepřímé.

Nedostatek kompetencí se může projevovat ve způsobu, jakým osoba o svých příjmech a nákladech referuje, například:

- zda dlouho přemýšlí, plete si výrazy, nevzpomíná si na lhůty apod.;
- zda má obecně přehled o příjmech domácnosti a nákladech na bydlení;
- zda má přehled o právním důvodu užívání bytu (nájemní, podnájemní smlouva) a obsahu nájemní smlouvy;
- zda má přehled o svých právech a závazcích spojených s bydlením apod.

SP může klást otázky typu:

- Kolik osob žije ve Vaší domácnosti? Kolik z nich jsou dospělé osoby a kolik dětí?
- Jaký je věk nezaopatřených dětí?
- Kdo přispívá k hospodaření domácnosti?
- Kdo se podílí na úhradě nákladů na bydlení?
- Jsou v domácnosti osoby, které sice mají nějaký příjem, ale na úhradě nákladů na bydlení se nepodílí a proč?
- Jaké jsou Vaše celkové měsíční příjmy? Co je tvoří? K jakému datu je dostáváte? Jak pravidelně?
- Jaké jsou Vaše celkové náklady na bydlení? Co je tvoří? K jakému datu co platíte?
- Máte nějaké dluhy na nájmu nebo energiích? Jak jsou vysoké? Za jak dlouhé období?
- Jaký typ smlouvy máte? Je to smlouva nájemní? Je to smlouva na dobu určitou či neurčitou? Pokud je na dobu určitou, víte, kdy vám končí?
- Víte, jak postupovat, pokud ji budete chtít prodloužit? Víte, kde smlouvu máte? Můžete ji na příští setkání přinést?



- Kdo je pronajímatel? Je to obec nebo soukromý pronajímatel? Můžete mi na něj dát kontakt?
- Jakým způsobem platíte nájem (v hotovosti, složenkou, trvalým příkazem apod.)?
- Používáte elektřinu i plyn? Jaké společnosti jsou Vaši dodavatelé? Měl jste v poslední době nedoplatek nebo přeplatek na faktuře za dodávku energií?

Posílení kompetencí

Činnosti vedoucí k posilování kompetencí jsou na hranici odborného sociálního poradenství; není však vyloučeno, že by se jich v jednodušších případech (například když nejde o těžké zdravotní postižení) nemohl ujmout sociální pracovník sám. V takovém případě lze postupovat například takto:

Posílení kompetencí v oblasti hospodaření s finančními zdroji:

- SP nabídne svoji asistenci při nácviu kompetencí;
- společně s osobou rozebere příjmové a výdajové položky její domácnosti;
- společně vyberou výdajové položky nezbytné k chodu domácnosti, případně určí priority;
- společně analyzují možnosti úspor na výdajové straně rozpočtu, výdajové položky méně důležité pro udržení domácnosti se společně s osobou pokusí stlačit na nezbytné minimum, například tím, že nabídne osobě denní rozpočet, zdůvodní míru důležitosti výdajů, navrhne přestrukturování výdajových položek apod.;
- SP doporučí ve spolupráci s osobou nastavení úspornějšího měsíčního rozpočtu domácnosti;
- po dohodě SP s osobou průběžně kontroluje dodržování nastaveného rozpočtu.

Posílení kompetencí orientace v závazcích spojených s bydlením

- sociální pracovník požádá osoby o zprostředkování všech smluv týkajících se existence a chodu domácnosti (nájemní smlouva, smlouvy o dodávce energií a služeb) za účelem celkového přehledu o závazcích domácnosti;
- v případě, že osoba není schopna tyto dodat, domluví si s ní návštěvu domácnosti a poskytne jí pomoc při shromažďování těchto dokumentů;
- není-li ani tento mechanismus pomoci účinný, obrátí se pracovník ve věci zprostředkování smluv na pronajímatele a dodavatele energií a služeb, případně na



- další instituce (finančního i nefinančního charakteru – banky, hmotná nouze, evidence trvalého pobytu, katastrální úřad, další věřitelé apod.);
- obsah smluv postupně rozebere za účasti osoby, přičemž se soustředí na stěžejní položky jako výše závazku vůči věřitelům (pronajímatel, dodavatelé energií a služeb), zda je smlouva na dobu určitou či neurčitou, způsob plateb (komu, jak, v jakých periodách), přičemž se sociální pracovník soustředí na rozbor nejefektivnější varianty plateb (porovnává náklady na platby prostřednictvím složenek, trvalým příkazem u bankovní instituce – určitou roli zde hraje i výše bankovních poplatků za vedení účtu, či za převod z účtu, a volí nejvhodnější způsob s ohledem na potřeby a možnosti a schopnosti osoby; při periodické platbě v hotovosti v osobním kontaktu s pronajímatelem je vhodné upozornit na nutnost vyžádat si potvrzení o předané finanční částce včetně formálních náležitostí;
 - vysvětlení ostatních náležitostí smlouvy, jako jsou sankce za případné neplnění závazku, sankce za hrubé porušení smluvních podmínek, možnosti výpovědi (z nájmu) a přerušování dodávek energií a služeb.

Po rozboru smluv vysvětlí osobě nutnost splácení závazků, vysvětlí postup splácení v souvislosti s požadavky věřitele, v této souvislosti dle preference nacvičí s osobou postup při vyplnění složenky, nacvičí převod z účtu trvalým příkazem prostřednictvím internetového bankovníctví, případně poskytne asistenci při zřizování účtu v bankovní instituci apod.; při tomto postupu by měl mít sociální pracovník na paměti nejvhodnější variantu výběru nástroje s ohledem na možnosti a potřeby osoby (např. neučit letitého seniora internetovému bankovníctví pokud o to sám nestojí, nezřizovat účet u osoby, která je zatížena exekucemi apod.). Jako vhodné se jeví i sjednocení způsobu plateb různým věřitelům, případně také data splatnosti, aby tak osoba měl jasný přehled o tom, co, komu, kdy, kde platit. Doporučuje se také vytvořit základní algoritmus celého postupu plateb, který je osobě dán k dispozici. Sociální pracovník provede kontrolu nácviku kompetencí v této oblasti a dá osobě prostor k samostatnému řešení, poskytne asistenci u všech těchto úkonů v případě, že si po nácviku není jist posílením kompetencí nebo pokud ho o to osoba požádá, osobně nebo telefonicky si u osoby v určitém časovém horizontu s ohledem na data splatnosti a lhůty pro vyřízení různých náležitostí ověří, zda učinila patřičné kroky ve vztahu k obnovení plnění finančních závazků; kontrolu může provést také na straně věřitelů. Není-li osobou sjednána v této věci náprava, případně nevyvinula-li osoba v této věci snahu učinit patřičné kroky, navštíví sociální pracovník osobu znovu a zjistí motivy jejího jednání. Není-li osoba ani po této intervenci schopna plnit své finanční závazky, je vhodné zvážit využití institutu zvláštního příjemce.



3. Specifika práce s vybranými cílovými skupinami sociálního bydlení

Tato kapitola se věnuje specifikům práce s vybranými cílovými skupinami sociálního bydlení, jako jsou mladí lidé po odchodu z náhradní rodinné a ústavní péče, senioři, lidé se zdravotním postižením, lidé bez domova a další. Pro sociální pracovníky je důležité mít rozdíly při práci s těmito skupinami stále na paměti, aby jim nabízeli podporu ve formě a rozsahu, která bude pro jejich konkrétní situace optimální.

Mladí lidé po odchodu z náhradní rodinné a ústavní péče

Mladí lidé mezi 16–26 lety, kteří se ocitnou v nepříznivé sociální situaci spojené s bytovou nouzí v souvislosti s odchodem z náhradní rodinné a ústavní péče, se mohou potýkat s následujícími obtížemi:

- komplikovanější vyrovnávání s minulostí, náročnější orientace ve vztazích k biologickým rodičům a rodině a mezilidských vztazích obecně;
- nízká důvěra k dospělým osobám způsobená pobytem v ústavní péči;
- nízká míra sociálních kontaktů vyplývající z prostředí, ve kterém cílová skupina žila / žije (týká se zejména dětí z ústavní péče);
- nižší míra adaptace na samostatný život / přirozené prostředí;
- snížená schopnost komunikace o problémových, krizových situacích způsobená nedůvěrou v dospělé a obavou z trestů (týká se zejména dětí z režimových zařízení ústavní péče);
- pocity osamění způsobené změnou životního prostředí.

Riziku ztráty bydlení sociální pracovník předchází včasným zahájením spolupráce s pracovníky vykonávajícími agendu SPOD a samotnými mladými lidmi v náhradní péči při získávání informací o budoucí možné potřebě a zdrojích podpory po dosažení zletilosti.

Specifika práce s lidmi bez domova se zaměřením na lidi žijící mezi ulicí, azylovým domem a ubytovnou

Pro specifickou práci s lidmi bez domova jsou relevantní zejména některé životní situace, jak je uvádí evropská typologie ETHOS:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- lidé přežívající a přespávající na ulici nebo na jiných veřejných a veřejně přístupných místech (kategorie 1.1);
- lidé bez obvyklého bydliště, kteří využívají nízkoprahové noclehárny (kategorie 2.1);
- lidé žijící na nezákonně obsazeném pozemku (kategorie 8.3);
- lidé v nezákonně obsazené budově, ve squatu (kategorie 8.2).

V životní situaci o málo lepší jsou lidé v životní situaci „bez bytu“ podle ETHOS:

- lidé v azylových domech s krátkodobým ubytováním (kategorie 3.1 a 7.1);
- lidé ve veřejných ubytovnách s přechodným ubytováním, kteří nemají vlastní bydlení (kategorie 3.2);
- ženy ubytované krátkodobě na přechodnou dobu v azylovém domě z důvodu hrožení domácím násilím (kategorie 4.1).

Základním úkolem je rozhodnutí, jaké řešení chce, umí a může sociální pracovník pracující v terénu člověku nebo lidem bez domova nabídnout, a v jakém časovém rozmezí.

Rámec možné nabídky je tvořen dostupností sociálního bydlení, sítí sociálních služeb a případných dalších možností v území, kde se osoba nachází

Optimálnější řešení představuje bydlení především (housing first), tj. nabídka bydlení v bytě bez předchozích podmínek, s cílem udržení tohoto bytu. Osobě je v bydlení poskytována individuálně nastavená podpora. Osoby dosahují vysoké úspěšnosti udržení bydlení.

Další varianty jsou:

- forma prostupného bydlení, tj. prostřednictvím „tréninkového“ bydlení, bydlení s podporou poskytovatele sociálních služeb apod., s cílem přechodu do běžného, zpravidla nájemního bydlení;
- poskytnutí pobytové sociální služby, například azylového domu, domu na půli cesty, sociální rehabilitace aj., s cílem dosažení bydlení v bytě podle stupňového modelu sociálního začlenění;
- poskytnutí pobytové služby sociální péče, tj. domova pro seniory, domova se zvláštním režimem, domova pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení v případě, kdy to vyžaduje zdravotní stav nebo věk člověka;
- jiné specifické řešení (např. hospitalizace s následným využitím některé z předchozích možností).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Základní metodou terénní sociální práce je práce s jednotlivcem, práce případová. Po prozkoumání situace a rozhodnutí vstoupit do procesu a zahájit intervenci je nutno vymezit problém a stanovit si pracovní hypotézu. Tato sociální intervence se opírá především o rozhovor. Sociální pracovník v terénu také zpravidla zjišťuje, jakou návaznou speciální službu osoba potřebuje, a pomůže mu do ní vstoupit. Závěrečnou fází je ukončení, které v práci s danou cílovou skupinou nemusí být konečné.

Sociální pracovník v terénu se nejčastěji setkává s osobami v chronické krizi, vzniklé nedostatečným nebo neadekvátním řešením v akutním stadiu. Někdy souvisejí s mezilidskými vztahy. Častými důvody bývají neuspokojivé sociální okolnosti, chudoba, ztráta zaměstnání, domácí násilí, ztráta bydlení. Krizová intervence zase vyžaduje odhad situace a její posouzení, stanovení pracovní hypotézy a intervence. Intervence pak vyžaduje zapojení odborníka, psychologa nebo psychiatra, nejlépe v ambulantním zařízení.

Lidé se zdravotním postižením

Lidé se zrakovým postižením

Je důležité si uvědomit, že někdy není poznat, že člověk, který s vámi jedná, (skoro) nic nevidí. Možná že vidí pouze stíny, případně vidí věci pouze z určitého úhlu, nebo třeba pod lupou, nebo vůbec nevidí. V komunikaci s člověkem se zrakovým postižením je dobré respektovat tato pravidla:

- pokud se něco děje v blízkosti osoby se zrakovým postižením a není to slyšet, člověk se zrakovým postižením o tom neví;
- pokaždé, když opouštíte místnost (např. pro další potřebné dokumenty), kde jednáte, je nutné to osobě se zrakovým postižením sdělit;
- pokud člověka se zrakovým postižením chcete oslovit, lehce se jej dotkněte;
- nezapomeňte vždy sdělit, kdo, co a kde je v místnosti, v níž jednáte. Pokud je v místnosti více lidí, vždy upozorněte člověka se zrakovým postižením, že hovoříte právě s ním;
- zeptejte se, zda by uvítal zaslat vše, co bylo na schůzce domluveno, v elektronické podobě (včetně potřebných dokumentů).



Lidé se sluchovým postižením

Člověk se sluchovým postižením, který s vámi jedná, někdy mluví skoro stejně jako slyšící, ale přesto slyší špatně. Někdy odpoví na něco jiného, protože nerozuměl. Může se snažit řeč z vašich rtů odezírat, ale ne vždy to jde a má tuto dovednost. Je důležité si uvědomit, že člověk se sluchovým postižením hůře rozumí, když je kolem hluk a mluví najednou více lidí.

Při komunikaci:

- neodvracejte hlavu a nezakrývejte si ústa, mluvte vždy obráceni směrem k němu, aby dobře viděl. Dobře a zřetelně vyslovujte, mluvte pomalu, nekřičte.
- nebudte ve stínu a nemějte světlo v zádech, udržujte oční kontakt (je nutné, aby člověk se sluchovým postižením na vás dobře viděl). Napište to, co říkáte, do počítače nebo na papír, aby si to člověk se sluchovým postižením mohl přečíst.
- vždy mluvte pouze jeden a snažte se odstranit další zdroje hluku.
- ověřujte si, zda člověk se sluchovým postižením porozuměl, stává se někdy, že přikývne bezmyšlenkovitě.
- vždy napište vše, co bylo domluveno, aby na to člověk se sluchovým postižením nezapomněl.
- některé osoby, které neslyší, používají český znakový jazyk. Čeština je pro ně cizí jazyk. Někdo z nich ji ovládá dobře, jiný téměř vůbec. Některé osoby, které neslyší, mohou odezírat, ale je to pro ně velmi náročné, a ne vždy všemu správně porozumí.

U jednání s člověkem, který komunikuje prostřednictvím českého znakového jazyka, platí stejné postupy jako u osoby se sluchovým postižením (viz výše). Pokud jeho doprovod netvoří tlumočnickou službu z českého znakového jazyka do češtiny, je žádoucí domluvit základní informace pomocí tlumočnické služby a další jednání již domluvit s tlumočnickem. Osvědčuje se vždy napsat to, co bylo domluveno, aby si to mohl člověk, který neslyší, nechat přeložit.

Lidé s mentálním postižením

Lidé s tímto typem postižení vnímají často svět jinak než ostatní. Nemusí to být na první pohled vidět! Takto postižené osoby se někdy soustředí pouze na kratší dobu, jsou občas roztěkané. Někdy trpí iracionálními pocity strachu. Občas se stává, že nějakou dobu trvá, než se srozumitelně vyjádří. Dávejte jim více času pro odpovědi. To, co ostatní považují za běžné, stojí člověka se zdravotním postižením těchto typů spoustu sil. Osvědčuje se používání jednoduchých a srozumitelných vět. Používejte „uzavřené“ otázky (na něž lze odpovědět „ano“, „ne“, případně kývnutím). Nikdy nedoplňujte slova a nikdy nenapodobujte způsob jeho vyjadřování! Člověk se zdravotním postižením tohoto typu potřebuje více pozornosti a



času. Vždy ověřujte, zda tomu, co bylo řečeno a domluveno porozuměl, neboť se může stát, že přikývne bezmyšlenkovitě. Napište vše, co bylo domluveno. Nebraňte se přítomnosti asistenta nebo podpůrce při jednání, obvykle to osobě s tímto typem postižení dodá pocit bezpečí.

Lidé s duševním onemocněním a duální diagnózou

Lidé s duševním onemocněním mají z důvodu onemocnění v některých případech omezené šance získat byt a následně si ho udržet, pokud jim není poskytována adekvátní podpora. Podpora této cílové skupiny v bydlení vyžaduje znalosti z oblasti péče o duševní zdraví. Rozsah péče závisí zejména na míře soběstačnosti a na tom, zda má osoba stabilizovaný psychický stav. Na bydlení většinou nemají dostatek finančních prostředků. Riziko také představuje dluhová past z důvodu problémů s hospodařením s finančními prostředky.

Při péči o osoby s duševním onemocněním se používá případové vedení (case management), jehož cílem je lepší koordinace poskytovaných služeb. Case manažer kromě koordinace sám zajišťuje péči o člověka v jeho vlastním prostředí. Většina lidí s psychickými problémy potřebuje od sociálního pracovníka cílenou pomoc v mnoha oblastech, např. sociální zabezpečení, sociální dávky, oblast práva, rodinnou intervenci. Osoby s duševním onemocněním obtížněji překračují hranice mezi službami a navazují péči jinde, proto je nutné, když už do nějaké služby vstoupí, kvalitně je zachytit a aktivně je provést po sociální síti, kam je potřeba.

Sociální pracovník by se měl snažit:

- vytvářet s osobou vztah založený na respektu a přátelství;
- plnit roli jakéhosi vyslance, advokáta, tvůrce vztahů, spojky mezi duševně nemocným a komunitou, jejíž podmínky dobře zná;
- chápat, že lidé s duševním onemocněním se od sebe liší nejen typem psychických potíží, jež zasahují do jejich života (diagnózou), ale i prostředím, zázemím, hodnotami, vzděláním, dovednostmi, věkem, zkušenostmi, ale také typem profesionální pomoci a podpory, které by se jim mělo dostat;
- získat pozornost a respekt pro jedinečnost vnitřního světa osoby, ovlivňovat prostředí, v němž žije, tak, aby bylo citlivější k jeho potřebám;
- mapovat potřeby a vytvářet plán podpory;
- chápat a podporovat koncept zotavení.



Senioři

Pro práci se seniory je důležitá práce s celým nejbližším okolím, nejčastěji rodinou, která často zařizuje vše potřebné v souvislosti například se zajištěním péče, pokud je jí třeba. Izolaci je na individuální úrovni možné předcházet právě spoluprací s blízkým okolím. Mezi nejvíce ohrožené sociálním vyloučením patří chronicky nemocní staří lidé. V oblasti bydlení se jedná zejména o naléhavou potřebu bezpečí a absence ohrožení – ta ve stáří nabývá nové váhy a lze ji hodnotit jako jednu z nejvýznamnějších potřeb. Mezi nejzávažnější problémy seniorů lze zahrnout snižující se mobilitu, zvyšující se ztrátu fyzických i psychických schopností, riziko institucionální izolace, riziko osamocení a riziko zneužití.

Postup při podpoře bydlení u seniorů

Vymežit si rizika a situace, které mohou vést ke ztrátě bydlení osob seniorského věku (často jsou kombinovány, případně jedna vyvolává druhou a navzájem se posilují):

- riziko nedostatku finančních prostředků;
- riziko neplnění finančních závazků spojených s bydlením;
- riziko neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením;
- riziko sociální izolace a vyloučení u seniorů, kteří bydlí v domech s vysokými prostorovými bariérami (např. vyšší patro bez výtahu).

4. Závěr

Tato příručka vznikla pro potřeby tohoto projektu. Nemá ambici stát se odbornou publikací. Jejím účelem je pouhé shrnutí zjištěných poznatků z realizace projektu, upozornění na úskalí a rizika práce s CS projektu.

Protože se nejedná o odbornou publikaci a není tedy nutno dodržet zásady publikování, nejsou citovány zdroje ani odkazy na ně.

Za kolektiv zpracovatelů si dovoluji poděkovat zejména pracovníkovi pro přímou práci s CS projektu, z jehož zkušeností jsme čerpali. Také děkuji za tým realizátorů projektu všem, kdo se na vzniku této příručky podíleli.