



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# **Metodika sociální práce při sociálním bydlení jako výstup projektu Komplexní podpora občanů při sociálním bydlení**

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



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## OBSAH

ÚVOD .....	2
1. ZÚČASTNĚNÍ AKTÉŘI V OBLASTI SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ.....	3
2. DEPISTÁŽ JAKO ZÁSADNÍ NÁSTROJ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	5
3. INFORMOVANOST <b>JAKO</b> POMOCNÍK SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	5
4. SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBOU V BYTOVÉ NOUZI .....	6
5. PODPORA KLIENTA ZAŘAZENÉHO DO SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ.....	6
ZÁVĚR .....	9



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

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

## Úvod

Dokumenty včetně této metodiky vznikly jako výstup z projektu Komplexní podpora občanů při sociálním bydlení a zabývají se sociální prací s osobami, které:

- již vůbec nebydlí,
- bydlí nepřiměřeně,
- přiměřeně bydlí, ale o bydlení v dohledné době mohou přijít,
- osobami, které jsou zařazené do systému sociálního bydlení.

Jedná se tedy o práci s osobami zaměřenou na dostupnost bydlení na straně jedné a také na prevenci, v případě osob, které bydlí, ale o bydlení mohou přijít, na straně druhé. Hlavním cílem sociální práce s cílovými skupinami je včasná identifikace domácností ohrožených ztrátou bydlení a práce na udržení si standardního bydlení. Taková činnost je postavená mimo jiné na spolupráci zúčastněných aktérů.

Vzhledem k tomu, že město Karlovy Vary rezignovalo na budování funkčního systému sociálního bydlení, nelze metodiku vystavět na konkrétních přístupech koncepce města (housing first, housing ready) a je do určité míry obecným shrnutím poznatků získaných v rámci projektu.



## 1. Zúčastnění aktéři v oblasti sociálního bydlení

Sociální práce je charakterizována jako profesionální způsob práce s člověkem v určité krizové situaci, přičemž sociální pracovník je vybaven metodami a technikami sociální práce, které vhodně používá a kombinuje. Sociální pracovník dodržuje Etický kodex sociální práce. Sociální pracovník s klientem však nejsou jedinými aktéry v oblasti sociálního bydlení. Aktéři v oblasti sociálního bydlení různou měrou přispívají k řešení situace osob ohrožených ztrátou bydlení.

Hlavní aktéři v oblasti sociálního bydlení jsou:

### a) Statutární město Karlovy Vary

Role statutárního města Karlovy Vary je nezastupitelná. Město, by mělo celý systém sociálního bydlení koordinovat a zastřešovat, a to zejména z těchto důvodů:

- je vlastníkem a pronajímatelem sociálních i běžných bytů,
- zajišťuje technickou správu bytů,
- podílí se na koordinaci a financování sociálních služeb na svém území,
- disponuje kvalifikovanými sociálními pracovníky, kteří řeší sociální problémy občanů nejen na území města, ale i celého území obce s rozšířenou působností.

### b) Pronajímatelé bytů

Jedná se o majitele bytů nebo pověřené zástupce, kteří mají informace o bytové situaci nájemců, o jejich platební morálce, popřípadě o délce trvání nájemního vztahu, mají k bytům dispoziční právo.

### c) Majitelé ubytoven

Majitelé ubytoven jsou poskytovatelé nestandardní formy bydlení, která je však v určité situaci jedinou záchytnou sítí pro osoby v bytové nouzi. Je potřeba si uvědomit, že se má jednat o přechodné ubytování, zaměřit se jeho kvalitu a cenu. Praxe ukazuje, že v ubytovnách se lidé zdržují prakticky navždy, pokud plní základní povinnosti. Je to situace demotivující a jedná se o pochybnou stabilizaci těch, kteří nemají zájem se posouvat do jiné standardní formy bydlení.



d) Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytovatelé sociálních služeb mají oprávnění k poskytování sociálních služeb osobám v tíživé sociální situaci. Takovou situaci umí posoudit a ve spolupráci s osobou najít takové řešení, aby se tíživá sociální situace vyřešila nebo alespoň neprohlubovala.

e) Sociální pracovníci

Sociální pracovníci (ať již jako zaměstnanci města nebo poskytovatelů sociálních služeb) jsou zásadním pilířem celého systému, protože jsou nositeli podpůrných služeb pro osoby v bytové nouzi.

Tito pracovníci zejména:

- vyhledávají osoby v bytové nouzi a informují o možnosti získání sociálního bydlení v obci nebo okolních obcích,
- poskytují základní i odborné sociální poradenství osobám v bytové nouzi,
- sestavují s osobou v bytové nouzi plán spolupráce (individuální plánování, viz Andragogická příručka),
- podporují, dohlížejí, pomáhají a kontrolují klienta v naplňování cílů plánu spolupráce,
- kontaktují osoby v bytové nouzi, společně kontrolují platby služeb souvisejících s bydlením, konzultují ekonomickou stabilitu osoby v bytové nouzi a pomáhají s řešením nepříznivé životní situace (resp. na těch situacích, kde má osoba zakázku)
- spolupracují s pronajímateli a s majiteli ubytoven a dalšími aktéry (např. školy, zaměstnavatelé, exekutoři, soudy, obecní úřady),
- pomáhají s vyřízením sociálních dávek určených k bydlení,
- společně s osobou vyhledávají možnosti stabilního a cenově dostupného bydlení,
- v případě neplnění plánu spolupráce nebo nespolečné spolupráce ukončují s osobou v bytové nouzi spolupráci.

f) Osoby v bytové nouzi

Jsou osoby, které již vůbec nebydlí, bydlí nepřiměřeně, bydlí přiměřeně, ale o bydlení v dohledné době mohou přijít. Tyto osoby jsou cílovou skupinou sociální práce, pokud mají zájem na řešení své situace se sociálním pracovníkem spolupracovat.



## 2. Depistáž jako zásadní nástroj sociální práce

Depistáž je nejen v případě sociální práce s osobami v bytové nouzi stěžejním nástrojem. Jedná se cílené vyhledávání znevýhodněných osob a skupin v jejich rizikovém prostředí. Není možné se spoléhat na to, že každá osoba je schopna vyhledat v případě potřeby pomoc. Mnoho osob nemá dostatečné kompetence k tomu, aby o pomoc cíleně zažádaly. Proto je potřeba s nabídkou spolupráce tzv. přijít až za nimi.

Depistáž se provádí formou místního šetření, na základě získání validní informace, že se daná osoba nachází v bytové nouzi. Taková informace může přicházet od majitelů, pronajímatelů, měst, ale např. i od sousedů nebo členů rodiny a přátel. V rámci místního šetření se pak získávají další podklady pro sociální práci, navazování kontaktů a eliminaci rizik s cílem řešení situace osoby. Bez aktivní účasti osoby na řešení svých podmínek, nelze situaci řešit, neboť sociální pracovníkům (vyjma např. OSPOD) nejsou svěřené restriktivní a represivní kompetence.

## 3. Informovanost jako pomocník sociálního pracovníka

Aby spolupráce na řešení problémů v sociálním bydlení probíhala, co nejefektivněji, musí být o pomoci a přístupu k sociální práci ve městě dostatečná informovanost. Proto je důležité, aby informační kampaň provázela práci sociálního pracovníka. K tomu účelu je možné využít jak tradiční informační kanály ve městě, tak i moderní technologie. Jedná se především o:

- periodikum Karlovarské radniční listy,
- letáky s kontakty na sociální pracovníky (poskytovatele sociálních služeb, sociální pracovníky obce) distribuované do domácností, zájmových organizací, ordinací lékařů, dostupné na úřadu práce, magistrátu města, krajském úřadě, v knihovnách a všude tam, kde se předpokládá vyšší koncentrace osob,
- besedy s představiteli města,
- internet, Facebook, web zúčastněných aktér,
- a při dalších akcích ve městě (Dny pro rodinu, Setkání poskytovatelů sociálních služeb apod.)



#### **4. Sociální práce s osobou v bytové nouzi**

Sociální práce je především vykonávána v přirozeném prostředí klienta. Jednání s klientem mohou probíhat na místech, na kterém se sociální pracovník s osobou dohodnou, ale vždy by mělo takové prostředí nabízet dostatečné soukromí a klid na rozhovor.

Sociální práci s osobami v bytové nouzi, její zahájení i specifika některých cílových skupiny jsou shrnuté v Andragogické příručce pro práci s CS projektu. Dále se budeme věnovat sociální práci s osobou, která již získala sociální byt.

Sociální byt je ve statutárním městě Karlovy Vary přidělován podle předem schválených pravidel, která jsou součástí Konceptu sociálního bydlení města Karlovy Vary z pohledu realizace projektu Komplexní podpora občanů při sociálním bydlení.

#### **5. Podpora klienta zařazeného do sociálního bydlení**

Nedílnou součástí zjišťování toho, jaké potřeby nájemce má, je i posouzení míry podpory, kterou bude k naplnění potřeb nutné zajistit. Novému nájemníkovi sociálního bytu může být sociální pracovník nápomocen zejména v těchto oblastech:

- podpis nájemní smlouvy – seznámení s jejími náležitostmi, vysvětlení pojmů,
- jednání s dodavateli energií a jejich převod na nájemce,
- postup při změně trvalého pobytu, povinnost hlásit tyto změny jiným institucím,
- vyřízení nových dokladů,
- vyřízení žádostí o pravidelné dávky pomoci v hmotné nouzi a státní sociální podpory,
- vyřízení žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc (na vybavení bytu, školní potřeby apod.)
- doprovod na úřady,
- hledání zdrojů podpory a pomoci ve městě (např. materiální pomoc jako je banka nábytku, potravinová banka, pomoc s přestěhováním).

Sociální byt není vybavený žádným nábytkem. Může se stát, že noví nájemníci nevlastní žádné vybavení nebo je v nevyhovujícím stavu. V tomto případě lze využít následujících zdrojů do vybavení bytu:



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Podat žádost na úřadu práce o dávku mimořádné okamžité pomoci na základní vybavení bytu

Výhody: klient si může vybrat sám, nábytek se stává majetkem příjemce dávky.

Nevýhody: osoba musí splňovat kritéria pro přiznání této dávky, jedná se o dávku tzv. testovanou, kdy se zjišťuje příjem společně posuzovaných osob.

- Výzva občanům města nebo širší rodině – materiální sbírka

Výhody: je zdarma a ihned k dispozici.

Nevýhody: nemusí být získáno to, co je zrovna potřeba nebo jde o věci za hranicí životnosti. Dále mohou být problémy s dopravou.

- Oslovení nadací, charit

Výhody: je zdarma, nábytek se stává majetkem příjemce dávky.

Nevýhody: časově náročné, neřeší situaci „teď a tady“.

Sociální pracovník se kromě hlavního cíle, tj. získání bydlení může ve spolupráci s osobou zaměřit i na další oblasti, které se zdají být problematické.

Jedná se zejména:

- hledání stabilního bydlení po ukončení nájmu na sociální byt,
- hospodaření s financemi, dluhy, exekuce,
- sociální dávky včetně důchodových,
- překážky při hledání zaměstnání – zdravotní stav, dojíždění, navázání kontaktu se zaměstnavatelem, obavy ze selhání, nedostupnost předškolních zařízení pro děti,
- funkční gramotnost,
- závislosti na alkoholu, návykových látkách nebo automatech,
- sociální vyloučení,
- problematické sousedské vztahy,
- péče o sebe a své zdraví,
- ztráta kontaktu s rodinou.

Sociální pracovník nabízí pomoc a poradenství při řešení problémů, pomáhá formulovat zakázky klienta, předává kontakty na další služby a instituce. Přidělování sociálního bytu souvisí přímo s poskytováním individuální sociální práce jeho obyvatelům s cílem zlepšení jejich sociální situace a jejich plného začlenění do běžné populace. Podmínkou pro přidělení sociálního bytu je aktivní spolupráce jeho nájemce se sociálními službami nebo jinými





obdobnými podpůrnými službami.

I přes podporu sociálním pracovníkem se nájemník může dostat do situace, kdy nebude schopen uhradit nájemné v sociálním bytě a související služby. Pokud k takové situaci dojde, nezbytně nutné, aby sociální pracovník, co nejdříve tuto informaci získal, tj. aby pronajímatel informoval spolupracujícího sociálního pracovníka. Ten následně kontaktuje nájemníka sociálního bytu a upraví cíle spolupráce. Jestliže nájemník odmítne uhradit nájemné a dlužné nájemné může vést až k ukončení nájemní smlouvy. Pokud na řešení dluhu na nájemném nájemník aktivně spolupracuje, pak sociální pracovník vyvine veškeré úsilí na vyjednávání splátek dluhu, a společně s nájemníkem zrevidují a nově nastaví hospodaření domácnosti. S nájemníkem je zajišťován praktický nácvik hospodaření s financemi a sepsání finančního plánu. Lze například využít tabulkový přehled příjmů a výdajů, obálkovou metodu odkládání příjmů na veškeré výdaje jako jsou náklady na bydlení, stravu, obědy ve školní jídelně, dojíždění do zaměstnání apod. Jestliže se nájemník obává, že hospodaření nezvládne, může na základě písemné dohody s poskytovatelem sociálních služeb nebo s městem (resp. s příslušným pracovníkem města) uložit finance do úschovy obce. Tyto skutečnosti by měly být také součástí finančního plánu. Toto opatření je pouze přechodné a je považováno za krajní řešení. Pokud nájemník pobírá dávky pomoci v hmotné nouzi, některý z důchodů nebo dávky státní sociální podpory, může požádat příslušnou instituci o ustanovení institutu zvláštního příjemce dávky.

Sociální pracovník pracuje a směřuje nájemce k tomu, aby bydlení považoval za důležitou hodnotu, aby si zvyšoval své kompetence v této oblasti, plně si uvědomoval, že jde o službu, která je plně hrazená a dospěl tak k samostatnosti.

Ukončení spolupráce s nájemcem sociálního bytu nastává, když:

- již není potřeba sociální práce, kdy nájemce funguje bez výrazných problémů a je kompetentní řešit své záležitosti sám,
- je mu ukončen nájemní vztah k sociálnímu bytu,
- nerespektuje pravidla sociálního bydlení s opakovaným odmítáním sociální práce. V takovém případě může být nájemníkovi vypovězena nájemní smlouva.

Ani sociální práce není všemocná, pokud osoba nebude aktivně spolupracovat. Jestliže však k řešení své situace přistoupí aktivně, je možné s jistotou říci, že společná snaha bude korunována úspěchem.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Závěr

Tato metodika 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. Doplnují i další výstupy projektu jako je Andragogická příručka pro práci s CS projektu a Koncepce sociálního bydlení.

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. Dále děkuji za tým realizátorů projektu všem, kdo se na vzniku této příručky podíleli.