



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

METODIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE V SOCIÁLNÍM BYDLENÍ Valašské Meziříčí 2022

Metodika sociální práce v sociálním bydlení ve Valašském Meziříčí je výstupem klíčové aktivity projektu „Pilotní ověření sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí“ registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0010419

Obsah:

1. Úvod
2. Sociální práce na obcích v ČR, legislativní ukotvení
3. Sociální bydlení a legislativní ukotvení
4. Cílové skupiny sociálního bydlení
5. Systém sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí
6. Zahájení spolupráce s klientem sociálního bydlení
7. Popis spolupráce klienta a sociálního pracovníka před nastěhováním
8. Náplň sociální práce při zabydlování klienta
9. Popis výkonu sociální práce v oblasti bydlení
10. Prevence ztráty bydlení
11. Aktéři sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí, multidisciplinární spolupráce
12. Závěr

1. Úvod

Město Valašské Meziříčí patří k těm samosprávám, které si daly za ambici aktivně se věnovat problematice sociálního bydlení. Již v roce 2015 byla převedena bytová agenda z odboru majetkové správy na odbor sociálních věcí. Dá se říci, že právě převedením agendy na odbor sociálních věcí došlo ke změně přístupu k přidělování bytů ve vlastnictví města. Začala se propracovávat strategie přístupu k dlužníkům bydlícím v městských bytech (dluhy vůči městu – např. nájem, místní poplatky), a to s důrazem na prevenci vystěhování z městských bytů a zároveň snižování dluhu u osob bydlících v městských bytech. V roce 2016 podalo Město Valašské Meziříčí projektovou žádost o účast v projektu MPSV Systémová podpora sociální práce v obci, do kterého se zapojilo od 1. 1. 2017 vlastním projektem Podpora sociální práce v obci Valašské Meziříčí. Cílem projektu města bylo personální posílení a rozvoj sociální práce v obci, včetně pilotního ověření aplikace nových metod a technik sociální práce do praxe a zkvalitnění, profesionalizace a lepší dostupnosti sociální práce v obci. Díky projektu došlo k personálnímu posílení odboru sociálních věcí, vzniklo samostatné oddělení sociální práce a sociálních služeb. V průběhu realizace projektu se sociální pracovníce setkávaly s problémy ve vztahu k bydlení, ať už to byly problémy s placením nájmu, nemožnost získat bydlení v městském bytě z důvodu existence dluhů vůči městu. Město Valašské Meziříčí v srpnu 2017 zahájilo spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování. I díky této spolupráci vznikla potřeba města podat další projektový záměr, který byl zaměřen přímo na vznik sociálního bydlení v obci. V roce 2018 byl podán projektový záměr a od 1. 4. 2019 byl zahájen projekt s názvem Pilotní ověření sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí. Cílem projektu je zavedení koncepčního přístupu k řešení sociálního bydlení, a to prostřednictvím nástrojů, kterými jsou podpora sociální práce, podpora přístupu k bydlení formou sociálních bytů a tvorba pilotní koncepce sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí. Projekt je zaměřen na sociálně vyloučené osoby a osoby ze sociálně vyloučených lokalit, kterým umožní na základě spolupráce se sociálními pracovníky získat a udržet si standardní bydlení včetně zlepšení uplatnitelnosti na trhu práce.

V září 2019 přijala Rada města nová pravidla pro přidělování bytů ve vlastnictví města Valašské Meziříčí. V rámci nově přijatých pravidel byla zavedena nová kategorie bytů – sociální byty. Tedy se poprvé oficiálně do směrnice přidělování bytů v majetku města dostal princip přidělování bytů, který souvisel se špatnou sociální a bytovou situací žadatelů – tedy začaly být přidělovány sociální byty. Cílem změny v pravidlech pro přidělování bytů v majetku města – zavedení kategorie sociálních bytů – bylo systém přidělování bytů vylepšit a zvýšit dostupnost bydlení pro skupiny obyvatel ohrožené bytovou nouzí. Celkově se dá říci, že cílem změn v bytových pravidlech byl transparentní popis procesů přidělování bytů, standardizace postupů v souladu s platnou legislativou a naplnění projektu Pilotní ověření sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí. V rámci proběhnutých změn byly vytvořeny 4 kategorie bytů ve vlastnictví města – komerční byty a byty ve školských zařízeních, dostupné byty, byty zvláštního určení a sociální byty. Kromě kategorie komerční byty a byty ve školských zařízeních jsou byty v ostatních kategoriích v gesci odboru sociálních věcí. Do změn přístupu k bytové politice se výrazně promítla terminologie a principy, které vycházejí ze schválené Koncepce sociálního bydlení ČR 2015–2025.

Jedním z klíčových a základních předpokladů pro fungování systému sociálního bydlení na obci patří bezpochyby odborná sociální práce. Předkládaná Metodika sociální práce v sociálním bydlení by měla poskytnout sociálnímu pracovníkovi obce

přehled o základních postupech v práci s klientem, kterému byl sociální byt přidělen či již v sociálním bytě bydlí nebo přichází na úřad řešit svoji nepříznivou sociální a bytovou situaci. Dále je zde popsán proces možné spolupráce zainteresovaných subjektů v případě řešení nepříznivých sociálních situací osob. Metodika může být rovněž vodítkem a zdrojem informací o fungování sociální práce v sociálním bydlení právě pro další aktéry (organizace, instituce apod.), kteří řeší problematiku bytové nouze svých uživatelů. Ambicí předkládané metodiky je připravit přehledný materiál, který bude sloužit jako návod práce s klientem v sociálním bydlení v kontextu situace ve městě Valašské Meziříčí. Společným cílem sociálního pracovníka a klienta v bydlení by mělo být zejména:

- získání a udržení bydlení,
- minimalizace rizik spojených s bydlením (neplacení nájmu, sousedské spory apod.),
- osamostatňování klienta ve vlastních kompetencích souvisejících s bydlením.

Důležité je si uvědomit, že ideálním stavem vztahu klienta a sociálního pracovníka je, že klient žádného sociálního pracovníka nepotřebuje a dokáže si veškeré záležitosti související s bydlením obstarat sám. K tomuto cíli směřuje sociální práce v sociálním bydlení, ale ne vždy je možné tento cíl naplnit – určité procento klientů bude nápomoc ve vztahu k bydlení potřebovat trvale.

2. Sociální práce na obcích v ČR, legislativní ukotvení

Sociální práce na obcích se zaměřuje na široké spektrum činností, které vychází zejména, ve vztahu k legislativě, ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. V praxi sociální práce na obcích je taktéž využíván Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech. Tento postup je v souladu s ustanovením §92, §93, §93a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů; dále §7, §63, §64 a §65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, a podle ustanovení §4a zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Činnost sociálního pracovníka je rovněž vymezena v §109 výše cit. zákona o sociálních službách.

Mezi očekávané činnosti sociálních pracovníků na obci patří zejména:

- Posouzení situace klienta je základním východiskem pro zprostředkování případné další pomoci;
- Sociální pracovníci se věnují v první fázi práce s klientem poskytování základního a odborného sociálního poradenství;
- Sociální pracovníci by měli být dobře obeznámeni s dostupnými zdroji pomoci, které mohou být využity a případně přispět k řešení situace klienta:
 - zdroje profesionální pomoci (formální poskytovatelé);
 - zdroje přirozené pomoci (rodina, sousedství, komunita)
- V návaznosti na posouzení životní situace a poradenství poskytnout klientovi bezprostřední pomoc a podporu, např.:

- obhajoba práv občanů v nepříznivé sociální situaci na poskytnutí pomoci (zejména na menších obcích, kde působí jen omezené spektrum poskytovatelů sociálních služeb, zaměřených jen na některé cílové skupiny, je sociální pracovník obce jediným zdrojem takové podpory)
- pomoc s vyplňováním žádostí, formulářů, vyřizováním osobní dokumentace apod.
- v zastoupení klienta komunikace s dalšími subjekty a vyjednávání s dalšími subjekty v zájmu řešení situace klienta a/nebo doprovod klienta a asistence při vyjednávání s dalšími subjekty;
- podpora a pomoc klientovi při zajištění bydlení jako výchozího předpokladu pro další fáze řešení životní situace, asistence při jednáních směřujících k získání bydlení;
- pomoc a podpora klienta při zajištění základního příjmu;
 - průběžné sledování možných pracovních příležitostí, provázení klienta při vyjednávání zaměstnání;
 - základní dluhové poradenství;
- podpora a zprostředkování komunikace mezi klientem a jeho rodinou, popř. dalšími významnými členy jeho sociální sítě;
- V návaznosti na posouzení životní situace a poradenství pak zprostředkování a/nebo koordinace další pomoci, které může nabývat různé formy:
 - oslovení pracovníků dalších odborů příslušného úřadu ORP (např. bytový odbor);
 - zprostředkování kontaktu na další zdroje pomoci (např. pracovníky Úřadu práce)
 - zprostředkování sociálních služeb, které jsou svým zaměřením adekvátní životní situaci klienta;
 - zajištění návazných sociálních služeb pro klienty, kteří už vdané době nějaké sociální služby využívají;
 - podpora klienta při využívání přirozených zdrojů pomoci a podpory a současně podpora poskytovatelů této pomoci;
 - síťování pomoci a podpory v zájmu zajištění komplexní podpory klienta (case management);
- Práce v terénu (osobní vyjíždění do terénu, popř. ve spolupráci s pracovníky sociálních služeb)
 - S cílem poskytovat pomoc a podporu klientům v jejich prostředí (např. klientům, u kterých lze předpokládat určité bariéry – fyzické, mentální, sociální – pro osobní docházení na úřad), typicky např. lidé bez přístřeší, osoby ohrožené užíváním návykových látek, lidé s kombinovaným handicapem, práce s rodinami ohroženými sociálním vyloučením;
 - s cílem vyhledávat osoby ve složité životní situaci, tzn. potenciální klienty sociální práce (tzn. depistáž);
- Činnosti zaměřené na prevenci, tzn. činnosti směřující k předcházení nepříznivých sociálních jevů a problémů
 - monitoring sociálně rizikových jevů v lokalitě (s cílem snižování rizika sociálního vyloučení jednotlivců, rodin, snižování rizika vzniku sociálně vyloučených lokalit);
- Formulace opatření a tvorba koncepcí (plánování služeb) na místní úrovni s cílem adekvátního nastavení sociálních služeb a navazujících zdrojů pomoci (např. návaznost na zdravotní péči, bydlení, volnočasové aktivity, rozvoj dobrovolnictví);

- Vyjednávání se zástupci obcí ve správním obvodu, poskytování informací o nabídce sociálních služeb a současně objasnění podmínek, za kterých jsou/mohou být občanům sociální služby poskytovány (např. smluvní princip, předpoklad úhrady, splnění podmínek registrace)

3. Sociální bydlení a legislativní ukotvení

Co je sociální bydlení? (dle Koncepce sociálního bydlení ČR 2015-2025)

„Sociální bydlení je poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženými, včetně lidí vynakládajících na bydlení nepřiměřenou výši příjmů. Sociální bydlení je poskytováno za specifických smluvních podmínek nájmu v souladu s určitými principy. Uživatelům sociálního bydlení je v případě potřeby poskytována podpora formou sociální práce. Sociální bydlení je na místní úrovni poskytováno vždy formou bydlení v bytech, přičemž může být propojeno na sociální služby. Sociální služby-např. azylové domy-tvoří záchrannou síť pro lidi v bytové nouzi.“

Existují tři pilíře sociálního bydlení:

- Bytová politika
- Sociální práce a sociální služby
- Dávkový systém

Základní principy SB:

1. bydlení v bytě – standardní zkolaudovaný byt,
2. individuální a diferencovaný přístup,
3. posilování kompetencí – růst vlastní odpovědnosti,
4. nediskriminace při přidělování SB,
5. potřebnost – ne! zásluhovost,
6. nesegregace – mimo SVL, ne koncentrace,
7. prevence–předcházení vystěhování, zadlužení...,
8. subsidiarita – samospráva rozhoduje.

Legislativní ukotvení:

- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení):
§35 (2) „... Obec v samostatné působnosti ve svém územním obvodu dále pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů. Jde především o uspokojování potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku.“
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi,
- Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře,
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- Koncepce sociálního bydlení v ČR 2015 –2025

4. Cílové skupiny sociálního bydlení

Cílové skupiny sociálního bydlení vycházejí ze schválené Koncepce sociálního bydlení na období 2015–2025, z platné směrnice o nakládání s byty (Pravidla pro pronájem bytů v bytových domech ve vlastnictví města Valašské Meziříčí), dále byla cílová skupina definována v rámci projektové žádosti. Definice cílových skupin v sociálním bydlení ve Valašském Meziříčí není jednoznačně ohraničena. Přesto existují v rámci cílových skupin sociálního bydlení i domácnosti, které jsou ohroženy bytovou nouzí více. Jedná se zejména o jednočlenné domácnosti s dětmi, či domácnosti seniorů. Pro přidělení, doporučení sociálního bytu jsou podstatná obecnější kritéria. Těmi jsou bytová nouze a její intenzita a poté výše nákladů na bydlení, které domácnost vynakládá z příjmu na bydlení.

Bytová nouze se posuzuje dle typologie ETHOS –evropská typologie bezdomovectví.

https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf

Pro definování vysokých nákladů na bydlení, od kterých se také může odvíjet doporučení přidělení sociálního bytu, je stanovena na 40 %. To znamená, že pokud náklady na bydlení z celkových příjmů rodiny (započítávají se všechny příjmy domácnosti s výjimkou příspěvku na péči) přesahují hranici 40 %, jedná se o domácnost, která má vysoké náklady na bydlení. Pro celkové zhodnocení domácnosti se dále přihlíží k celkovému složení domácnosti například, zda jsou v domácnosti další společně posuzované osoby – děti, osoby se zdravotním postižením, senioři apod. Dále se přihlíží k celkové sociální a zdravotní situaci žadatelů a také k reálným možnostem domácnosti sehnat si jiné bydlení (například jiné vhodné komerční bydlení, vhodné bydlení v rámci širší rodiny). Cílovými skupinami sociálního bydlení jsou nejčastěji:

- samoživitelky/samoživitelé s nízkými příjmy v nejistém nebo nevyhovujícím bydlení,
- rodiny s dětmi s nízkými příjmy v nejistém nebo nevyhovujícím bydlení,
- osoby a rodiny ohrožené sociálním vyloučením – jedná se osoby, které se nacházejí v azylových domech či na městské ubytovně, nebo jsou již v situaci bez bydlení,
- senioři, osoby se zdravotním postižením,
- oběti domácího násilí,
- osoby opouštějící instituce, klienti pobytových služeb.

5. Systém sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí

V současných podmínkách ve Valašském Meziříčí jsou možné tyto dva základní přístupy k zajištění potřeby bydlení u osob ohrožených bytovou nouzí:

A. Krizové bydlení a služby

Hlavním cílem krizového bydlení a služeb je zajistit bydlení lidem, kteří mají potřebu řešit svoji nepříznivou sociální a bytovou situaci, aktivně k takové změně přistupují, mají z nejrůznějších příčin ztížený přístup k prostorově vyhovujícímu, bezpečnému bydlení a zároveň se nachází v akutní bytové nouzi. Je určeno hlavně lidem, kteří se ocitli v mimořádně tíživé situaci nebo lidem bez domova. Prioritní skupinou jsou tedy osoby bez přístřeší, matky samoživitelky v nepříznivé sociální situaci.

Krizovým bydlením se ve Valašském Meziříčí rozumí zajištění potřeby bydlení u lidí v akutní bytové nouzi v co nejkratším čase, a to za využití kapacit v rámci stávajících zařízeních sociálních služeb:

- azylový dům pro matky s dětmi
- noclehárna pro osoby bez přístřeší
- domy na půl cesty

Provozovatelem sociálních služeb – azylový dům a noclehárna pro osoby bez přístřeší je Charita Valašské Meziříčí, která je provozovatelem většiny služeb prevence pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Provozovatelem sociální služby domy na půl cesty je spolek Pod křídly.

Celkové kapacity:

Azylový dům pro matky s dětmi – kapacita pobytové sociální služby je 12 bytových jednotek se 40 lůžky (12 matek a 28 dětí).

Noclehárna pro osoby bez přístřeší – kapacita ambulantní sociální služby je 20 lůžek (4 lůžka pro ženy, 16 lůžek pro muže).

Domy na půl cesty – kapacita pobytové sociální služby je 22 lůžek (3 domy na půl cesty ve Valašském Meziříčí, 1 dům ve Vsetíně)

Počet míst je nutné brát jako maximálně možnou volnou kapacitu, která je však dlouhodobě využívána a může být průběžně naplněná.

Sociální pracovník odboru sociálních věcí v rámci řešení nepříznivé sociální situace klienta spolupracuje s těmito zařízeními sociálních služeb – pokud v rámci řešení případu vyhodnotí vhodnost a potřebnost této služby pro klienta je mu tato možnost nabídnuta. Využití těchto služeb ze strany klienta závisí na jeho rozhodnutí. V případě, že nejsou volné kapacity místních služeb, tak sociální pracovník odboru sociálních věcí hledá ve spolupráci s klientem další možnosti.

B. Bydlení v nájemních městských bytech

Město Valašské Meziříčí poskytuje do nájmu byty osobám v bytové nouzi, domácnostem s nižšími příjmy, které nemohou na zajištění svého bydlení finančně participovat, a osobám se zvláštními potřebami z hlediska zdravotního stavu a věku. Městem jsou poskytovány do nájmu standardní nájemní byty, u kterých se liší míra podpory ze strany sociálního pracovníka. Pokud je u žadatele o městský nájemní byt vyhodnocena potřeba spolupráce se sociálním pracovníkem, jedná se o byt s podporou sociálního pracovníka – sociální byt. V případě, že u žadatele jsou identifikovány dostatečné kompetence k samostatnému bydlení, je byt označován termínem – dostupný byt. Pravidla pro přidělování městských nájemních bytů upravuje vždy příslušná směrnice města.

Do systému bydlení pro osoby ohrožené bytovou nouzí spadají tyto typy městských bytů:

- Sociální byty,
- Dostupné byty,
- Byty v domech zvláštního určení.

Dle Pravidel pro přidělování bytů ve vlastnictví města Valašské Meziříčí – dostupné byty, je možné, v případě identifikování potřeby podpory ze strany sociálního

pracovníka a v rámci prevence ztráty bydlení, přechod z dostupného bydlení do sociálního bydlení.

Kritéria bytové nouze pro sociální bydlení ve Valašském Meziříčí:

Osoba se nachází v tzn. bytové nouzi, pokud splňuje alespoň jednu z níže uvedených kritérií:

- osoby přežívající venku,
- osoby žijící na ubytovně, v azylovém domě, na noclehárně,
- osoby žijící v nejistém bydlení (přechodné bydlení u přátel, bez právního titulu, výpověď z nájmu atd.)
- osoby žijící v nevyhovujícím bydlení (osoby žijící v provizorních stavbách, žijící v nevhodném bydlení, v přelidněném bytě),
- osoby, jejichž náklady na bydlení překročí 40 % veškerých příjmů osoby (rodiny), příjem je posuzován dle zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, tyto osoby nejsou schopny svoji obtížnou situaci řešit samy na trhu s bydlením,
- osoby žijící v městských bytech, které potřebují podporu sociálního pracovníka.

6. Zahájení spolupráce s klientem sociálního bydlení

Depistáž

Klienti jsou vyhledáváni prostřednictvím depistáže. Depistážní činnost spočívá ve vyhledávání jednotlivců, rodin či skupin, které jsou v tomto případě ohrožené ztrátou bydlení, nachází se v bytové nouzi, mají nevyhovující bydlení. Depistáž se provádí zejména formou místního šetření, na základě upozornění nebo jiného způsobu zjištění problémové situace. Sociální pracovník provádí u těchto osob sociální šetření, nepříznivou situaci analyzuje a poskytuje základní a odborné sociální poradenství. Sociální pracovníci také vytipovávají vhodné uchazeče o sociální bydlení ze svých, tedy stávajících klientů.

Důležitým faktorem je ve městě Valašské Meziříčí to, že bytová referentka je součástí odboru sociálních věcí. Pokud za ni přichází osoby v nepříznivé sociální situaci týkající se bydlení, tak tyto směřuje na sociální pracovníky, kteří poskytují sociální poradenství a dále identifikují problémy, které s osobami následně, v případě zájmu, řeší.

Dalším důležitým faktorem je rovněž nastavená spolupráce se sociálními službami a dalšími organizacemi (zejména ÚP ČR a Nemocnice Valašské Meziříčí) ve Valašském Meziříčí. Zmíněným subjektům byl systém sociálního bydlení představen a byla navázána spolupráce v rámci řešení nepříznivých sociálních situací osob na území Valašského Meziříčí.

Zjištění nepříznivé sociální situace – vstupní rozhovor

Cílem vstupního rozhovor je, se zájemcem o sociální bydlení, probrat jeho sociální a bytovou situaci a okolnosti podání žádosti. Vstupní rozhovor je veden sociálním pracovníkem, z průběhu rozhovoru je pořízen písemný záznam. V rámci vstupního rozhovoru sociální pracovník zjišťuje od zájemce o bydlení rovněž, zda za zakázkou podání žádosti nejsou další problematrické oblasti, se kterými by mohl sociální pracovník klientovi pomoci.

V této fázi práce může rovněž dojít k situaci, kdy klientovi je poskytnuto poradenství a dále není potřeba klienta směřovat k podání žádosti. Zde se typicky může jednat o dávkové poradenství v případě, že má klient zvýšené náklady na

bydlení, ale nemá informace o existenci příspěvku nebo doplatku na bydlení, který může pomoci hradit náklady spojené s bydlením.

V rámci vstupního pohovoru je důležité, aby klient pochopil pravidla systému sociálního bydlení. Je tedy důležité představit způsob přidělování bytů, systém, který přidělování bytů provází a základní vstupní podmínky. Tedy cílem vstupního pohovoru s potenciálním žadatelem je také to, aby zájemce získal veškeré podstatné informace o způsobu poskytování sociálních bytů a na základě těchto informací mohl sám vyhodnotit, zda trvá na podání žádosti nebo bude volit jiný způsob řešení. Je tedy svobodným rozhodnutím zájemce o městský byt, zda žádost podá či nikoliv.

Žadatel nesplňuje podmínky pro přidělení sociálního bytu

V rámci vstupního pohovoru může sociální pracovník zjistit, že klient nesplňuje podmínky pro vstup do sociálního bydlení uvedené ve směrnici o přidělení sociálního (z důvodu dluhu vůči městu). Klient je s těmito skutečnostmi v rámci vstupního pohovoru seznámen, jsou s ním probrány jiné možnosti řešení jeho situace (např. při neřešeném dluhu vůči městu je klientovi nabídnuta pomoc při zprostředkování splátkového kalendáře).

Nabídka řešení je vždy individuální dle potřeby, dle situace a požadavků klienta. Klientovi může být nabídnuta spolupráce při hledání komerčního bydlení či jiného vhodného ubytování (komerční ubytovny, azylové domy aj.). Klientovi může být dále nabídnuta pomoc při vyřízení dávek ve stávajícím bydlení, či pomoci klientovi si stávající bydlení udržet, může mu být nabídnuta spolupráce s vhodnou sociální službou. Klientovi je dále dle individuální potřeby poskytnuta komplexní sociální práce.

Právním zájemce o městský byt je nicméně podat si žádost, i když je srozuměn, že nesplňuje pravidla pro přidělení bytu. Každý občan musí mít zajištěné stejné právo podat si žádost a má také právo, aby jeho žádost byla řádně projednána.

Podání a projednání žádosti

Žádost o byt má papírovou podobu, formulář žádosti je možné vyzvednout ne odbor sociálních věcí či stáhnout na odkaze:

<https://www.valasskemezirici.cz/zadost-o-byt-formular-prilohy/d-40601/p1=17581>.

V případě, že v rámci vstupního pohovoru a následné spolupráce s klientem, se klient rozhodne podat žádost o sociální byt, sociální pracovník s klientem (žadatelem) formulář žádosti i s přílohami prochází, v případě potřeby pomůže s vyplněním. Žádost o byt je zájemce povinen vyplnit, podepsat, podat na podatelnu Městského úřadu ve Valašském Meziříčí (dále jen MěÚ VM). Podatelna MěÚ VM předá žádost bytové referentce, která je součástí odboru sociálních věcí MěÚ VM. Bytová referentka provede kontrolu formálních náležitostí žádosti, a provede její formální zaevidování (ve spisové službě úřadu). Součástí žádosti je formulář Zproštění mlčenlivosti správce daně – daňovým subjektem, prostřednictvím kterého se zjišťují dluhy žadatele vůči městu Valašské Meziříčí. Tedy bytová referentka předá tento formulář odboru finančnímu MěÚ VM, který provede zjištění finančních pohledávek (dluhů) vůči městu Valašské Meziříčí.

V této fázi mohou nastat dvě situace:

1. V případě, že jsou zjištěny dluhy, je klientovi tato skutečnost bytovou referentkou sdělena a je nabídnuto řešení ve spolupráci se sociální pracovnící – možnost sjednání splátkového kalendáře. V případě, že klient toto řešení odmítne, je jeho žádost vyřazena, dále se tedy neprojednává (o tomto je

písemně vyrozuměn). Tato skutečnost je dána na vědomí při jednání Bytové komise.

2. Klient nemá dluhy nebo má, v případě dluhů, sepsán splátkový kalendář, který pravidelně plní.

V případě, že klient dluhy nemá (případně má sepsán splátkový kalendář), tak je předán k projednání v tzv. multidisciplinárním týmu (viz. níže) a poté zapsán do tabulky evidence žadatelů o sociální byt, kterou vede bytová referentka.

Žádosti jsou v tabulce vedeny chronologicky, tzn. postupně podle data přijetí.

Každá přijatá žádost o byt je individuálně vyhodnocována na základě:

- a) splnění podmínek potřebných pro přidělení sociálního bytu dle platné směrnice pro přidělování bytů.
- b) provedení šetření sociálních, příjmových a bytových podmínek žadatele.

Odbor sociálních věcí (OSV) v rámci žádosti o sociální byt vyhodnocuje bytovou nouzi, sociální a příjmové okolnosti žadatele. Jednotlivé případy jsou odpovědnými sociálními pracovníky OSV předkládány multidisciplinárnímu týmu (MuT), který rozhodne o doporučení/nedoporučení konkrétního žadatele k pronájmu sociálního bytu, které je předloženo Radě města (RM). Při rozhodování o doporučení/nedoporučení MuT přihlíží k bodovým kritériím bytové nouze (tato jsou uvedena ve směrnici pro přidělování sociálních bytů), provedené depistáži a sociálnímu šetření v místě aktuálního bydliště žadatele, případné spolupráci se sociálními službami a posouzení individuální sociální situace žadatele. V případě obzvláště tíživé sociální situace (dle intenzity bytové nouze, naléhavosti a závažnosti sociální situace) je možno upřednostnit žadatele s nižším bodovým ohodnocením (vyhodnocení závažnosti provádí odpovědný sociální pracovník, a to na základě detailní znalosti sociální a bytové situace zájemců). V odůvodněných případech je možno požádat o stanovisko orgán sociálně právní ochrany dětí.

Z jednání MuT je pořizován zápis (součástí zápisu je poučení o mlčenlivosti), který je součástí spisové dokumentace klienta, která je vedena sociálními pracovníky v rámci oddělení sociální práce a sociálních služeb. Součástí této spisové dokumentace je rovněž záznam ze vstupního pohovoru, záznam ze sociálního šetření.

Rozhodnutí MuT je dáváno ve smyslu:

- doporučení přidělení sociálního bytu – byla identifikována bytová nouze, anebo či zároveň domácnost vynakládá vysoké procento z příjmu na bydlení a z příjmu si nemůže dovolit sehnat komerční pronájem, klient je motivován ke změně své nepříznivé sociální situace a je ochoten na změně spolupracovat se sociálním pracovníkem
- nedoporučení přidělení sociálního bytu – nebyla identifikována bytová nouze, anebo či zároveň domácnost nevynakládá vysoké procento z příjmu na bydlení a z příjmu si může dovolit sehnat komerční pronájem, klient není motivován ke změně své nepříznivé sociální situace a není ochoten na změně spolupracovat se sociálním pracovníkem

Multidisciplinární tým je složen: zástupci OSV (vedoucí odboru, vedoucí oddělení, sociální pracovník, bytová referentka), příslušný místostarosta (odpovědný za sociální a bytovou oblast), zástupci poskytovatelů sociálních a návazných služeb,

případně dalších organizací nezbytných pro posouzení sociální situace (např. Úřad práce ČR, sociální pracovnice nemocnice apod.).

MuT provádí párování žadatele s vhodným bytem. Párování vhodného bytu pro žadatele závisí na uvolňování městských bytů, probíhá na základě identifikovaných reálných potřeb žadatelů při sociálním šetření. Byt se tedy tipuje s ohledem na počet členů domácnosti, na žadateli preferovanou lokalitu a s přihlédnutím na složení domácností v jednotlivých bytových domech (snaha o uplatnění principu desegregace).

Rozhodnutí o doporučení/nedoporučení je před jednáním RM předloženo bytovou referentkou na vědomí Bytové komisi.

Rada města Valašské Meziříčí má konečné rozhodnutí ohledně přidělení/nepřidělení bytu. V případě, že Rada města rozhodne o zamítnutí žádosti, je poté žádost ukončena a vyřazena. Žadatel má po vyřazení žádosti možnost podat si žádost novou. Odmítnutým žadatelům je ze strany OSV nabízena nápomoc a podpora při řešení tíživé situace a podpora směřující ke splnění podmínek pro přidělení bytu. V případě rozhodnutí o doporučení přidělení bytu, před samotným přidělením bytu, je sociálním pracovníkem průběžně sledováno plnění podmínek pro přidělení bytu (nejčastěji pravidelné splátky dluhů vůči městu).

Hodnocení bytové nouze a šetření žádosti o byt

Hodnocení bytové nouze vychází principiálně z dokumentu – Koncepce sociálního bydlení 2015–2025 a z typologie bezdomovectví ETHOS.

Praxe probíhá tak, že se vyhodnocuje každá jednotlivá žádost na základě sociálního šetření, které provádí sociální pracovník v místě aktuálního pobytu žadatele. V rámci sociálního šetření je zjišťována aktuální situace v oblastech:

- **Bydlení žadatele** – sociální pracovník zjišťuje, v jakém typu bydlení se žadatel k datu sociálního šetření aktuálně nachází. Zjišťuje smluvní vztahy, na základě, kterých je současné bydlení poskytováno, dále zjišťuje výši nákladů na bydlení (nájemné a další poplatky spojené s bydlením) - nájemní smlouvu a doklady o výši nákladů na bydlení žadatel sociálnímu pracovníkovi předkládá. Sociální pracovníci hodnotí také úroveň bydlení – hodnocení není ve smyslu odborného posouzení technického stavu obydlí, ale jedná se o posouzení zjevných nedostatků, které dokáže posoudit i neodborník.
- **Příjmy žadatele a jeho domácnosti** – sociální pracovník zjišťuje aktuální příjmovou situaci žadatele a všech společně posuzovaných osob (příjmy ze zaměstnání, jaký typ pracovní smlouvy má klient uzavřen, důchody, sociální dávky, výživné).
- **Dluhová situace** – sociální pracovník na základě sdělení žadatele zjišťuje, jaké má domácnost splátky dluhů či zda je v insolventi. Informace o dluhové situaci je důležitá pro celkové reálné zhodnocení příjmu rodiny. Exekuce, dluhy, insolvence se pro celkové hodnocení nákladů na bydlení se ze skutečného příjmu rodiny neodečítají (lze k nim přihlédnout v kontextu hodnocení celkové sociální situace domácnosti).
- **Celková sociální situace** – je zaznamenáno shrnutí celkové situace – poměr příjmů a výdajů na bydlení, komplexní posouzení bytové a sociální situace, přihlédnutí ke zdravotnímu stavu ve vztahu k bydlení (např. potíže pohybového aparátu).

7. Popis spolupráce klienta a sociálního pracovníka před nastěhováním

Proces před nastěhováním se do bytu je pro klienta často náročnou situací. Z tohoto důvodu je sociální pracovník nápomocen klientovi při vyřizování potřebných náležitostí před nastěhováním. Zejména v režimu sociálních bytů se jedná pro klienty o naprosto novou situaci, především pokud chybí zkušenosti s nájemním bydlením.

Rozhodnutí o přidělení bytu a prohlídka přiděleného bytu

V případě, že MuT doporučil přidělení bytu, začíná proces hledání vhodného bytu pro žadatele. V rámci jednání MuT je tipován vhodný byt (viz. popis výše v kapitole 6). Radě města je již předložen návrh na přidělení konkrétního bytu. Pokud RM rozhodne o přidělení bytu, je o této skutečnosti zájemce informován. Nejpozději v této fázi je určen klíčový pracovník pro oblast sociálního bydlení konkrétnímu žadateli (tedy přidělení případu konkrétní sociální pracovníci). Ten je také informován o přidělení bytu.

Bytový referent osloví zájemce o byt s konkrétní nabídkou, domluví si termín prohlídky bytu, které se v případě potřeby účastní také sociální pracovník. V případě, že žadatel přijme nabízený byt, tak následuje podpis nájemní smlouvy včetně dohody o spolupráci se sociálním pracovníkem (Dohoda o poskytování sociální práce při užívání sociálního bytu). O přidělení bytu je rovněž informován správce bytového fondu Města (AVAL, spol. s.r.o.). V případě, že byt odmítne, tak jsou zvažovány důvody odmítnutí. Nicméně pravidlem v současné době je (a to z důvodu nedostatečného městského bytového fondu), že je nabídnutý pouze jeden byt a pokud ho žadatel nepřijme, žádost se ruší. Mohou být shledány vážné důvody pro odmítnutí bytu, pak je na domluvě, jak se bude ve věci postupovat dále. Párování bytu probíhá vždy na základě potřeb a preferencí, sdělených žadatelem při sociálním šetření.

Přihlášení k odběru elektřiny, příp. plynu, hrazení nájmu a služeb spojených s užíváním bytu, zařízení služby SIPO

Před nastěhováním do městského nájemního bytu (v režimu sociálního) se klient přihlásí k odběru elektřiny, příp. plynu. Klient si může sám zvolit dodavatele, se kterým uzavře smlouvu (zpravidla se jedná o ČEZ). Klientovi je doporučeno zřízení SIPA k hrazení nákladů spojených s bydlením (nájem a služby spojené s užíváním bytu, elektřina). V případě, že klient potřebuje při zařízení výše uvedeného asistenci, doprovod sociálního pracovníka, je mu podpora poskytnuta formou doprovodu na poštu, k dodavateli energie apod. V této fázi lze dohodnout vzájemnou spolupráci klienta a vhodné sociální služby (doprovod je možný v rámci domluvy i ze strany sociálního pracovníka sociální služby). Spolupráce je koordinována sociálním pracovníkem OSV. Tedy sociální pracovník společně s klientem sociálního bydlení vyřizuje Náležitosti vedoucí k připojení energie a nastavení plateb za bydlení v rámci SIPO vyřizuje sociální pracovník společně s klientem.

Podpis nájemní smlouvy, prodloužení nájemní smlouvy

V případě, že se klient rozhodne pro nabízený byt, tak je tedy uzavřena nájemní smlouva včetně Dohody o poskytování sociální práce při užívání sociálního bytu a je tedy zahájen proces před nastěhováním. Sociální pracovník může klienta v případě potřeby doprovodit k podpisu nájemní smlouvy, rovněž klientovi vysvětlí obsah smlouvy a klientovi jsou rovněž předány veškeré potřebné dokumenty spojené s užíváním bytu.

Nájemní smlouvu uzavírá jménem Města správce bytového fondu Města. Nájemní smlouva se uzavírá vždy na dobu určitou (na dobu 3 měsíců). Po uplynutí této doby se zkoumá, zda nájemce plní povinnosti vyplývající z nájemní smlouvy a z dohody o spolupráci se sociálním pracovníkem:

- v případě plnění RM prodlouží nájemní smlouvu nejprve na další 3 měsíce, následně maximálně o 6 měsíců.
- v případě neplnění se uskuteční schůzka s garantem BK (příslušný místostarosta Města), následné prodloužení je možné maximálně na 2 měsíce, v případě opakovaných nedostatků je předložen RM ze strany OSV návrh na neprodloužení nájemní smlouvy.

8. Náplň sociální práce při zabydlování klienta

Při zabydlování klienta sociální pracovník:

- poskytuje poradenství ve věci sociálních dávek – při zabydlování sociální pracovník klientovi sdělí informace o možnosti čerpání nárokových dávek a pomůže s orientací v dávkovém systému. Nejčastěji se jedná o příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory (pokud klient žil na ubytovně nebo v azylovém domě, tak tuto dávku nečerpá),
- poskytuje klientovi doprovod – při zabydlování může klient využít doprovod sociálního pracovníka, jedná se o doprovod k dodavatelům energií, při vyřizování SIPA na Českou poštu, při vyřizování dávek na Úřadu práce, při vyřizování trvalého pobytu apod.,
- vysvětlení práv a povinností nájemce – klientovi jsou vysvětlena práva a povinnosti nájemce, je vysvětlen obsah smlouvy, nutnost dodržování termínů hrazení nájemného, dobu trvání nájemního vztahu, je s ním probráno, jakým způsobem je potřeba se chovat, aby nedocházelo k poškozování bytu,
- podporuje klienta při získání praktických kompetencí spojených s užíváním bytu – např. obsluha topení, možnost sledování spotřeby vody, elektřiny, manipulace s klíči, door management (prevence problémů vztahů se sousedy), apod.,
- psychická podpora – je důležitá ve vztahu k procesu zabydlování, klienti mají často pocit, že je pro ně náročný.

9. Popis výkonu sociální práce v oblasti bydlení

Při výkonu sociální práce se sociální pracovníci řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR, sociální práce je vykonávána v souladu s právními předpisy a metodickými pokyny uvedenými v kapitole č. 2.

V systému přidělování městských sociálních bytů, před zabydlováním, v průběhu zabydlování a v průběhu bydlení má sociální práce svůj opodstatněný význam. Sociální práce je poskytována vždy s přihlédnutím k individuálním potřebám osob a domluvě s klientem.

Kompetence sociálního pracovníka:

1. Pracuje v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti;

2. Dokáže komunikovat s různými typy klientů, kolegů, dotčených pracovníků a veřejnosti;
3. S klientem rozvíjí účinnou komunikaci;
4. Orientuje se v problému a plánuje postup;
5. Podporuje a pomáhá k soběstačnosti klienta;
6. V případě potřeby řeší nepříznivou sociální situaci klienta v součinnosti s dalšími orgány a organizacemi; působí jako koordinátor pomoci při komunikaci s dalšími institucemi;
7. Je zprostředkovatelem pomoci nebo sám pomoc zajišťuje;
8. Řídí se předpisy, které upravují jeho postavení a kompetence.

Sociální práce v oblasti bydlení se zaměřuje zejména na:

- pomoc a spolupráci s klientem před přidělením sociálního bytu klientovi (např. pomoc při podání žádosti o sociální byt, sociální šetření u klienta, vysvětlení podmínek sociálního bydlení v obci)
- podporu klienta při zabydlování v sociálním bytě (seznámení klienta s podmínkami bydlení, pomoc při vyřízení zapojení energií, zřízení SIPA, pomoc při řešení sousedských vztahů atd.),
- kontinuální podporu při bydlení v sociálním bytě (pomoc při vyřízení sociálních dávek, pomoc při řešení sousedských vztahů, pravidelné schůzky ohledně dodržování podmínek nájemní smlouvy, řešení případných problémů s hrazením nájemného, podpora v oblasti zaměstnanosti, podpora ve spolupráci se školou, koordinace práce s dalšími zainteresovanými pracovníky, zejména sociálních služeb, dalších zaměstnanců obce především s bytovou referentkou, finančním odborem atd.),
- podporu klientům, kteří nemohou získat sociální byt od obce (pomoc s řešením dluhů za bydlení, pomoc s řešením problémů s majitelem nemovitosti, problematika sociálních dávek, pomoc s nalezením jiného vhodného bydlení aj.),
- prevence ztráty bydlení (pomoc při řešení sociálních vztahů se sousedy, pomoc při řešení finančních problémů, podpora v oblasti zaměstnanosti).

První kontakt s klientem

V oblasti bydlení jsou cílovou skupinou sociální práce občané obce (resp. osoby s trvalým nebo skutečným pobytem v obci), kteří nejsou schopni svou situaci řešit sami na trhu s bydlením a nacházejí se v bytové nouzi dle typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení ETHOS nebo dále splňují podmínku, že více než 40% disponibilních příjmů vynakládá na bydlení a jejich příjem nepřesahuje 1,6násobek životního minima (žadatel musí splňovat alespoň jednu z uvedených podmínek). Sociální práce je ve většině případech zahájena již při vstupním rozhovoru, kdy je často poskytováno základní a odborné poradenství (např. je často poskytováno poradenství ohledně sociálních dávek, hledání řešení krizové situace ohledně bydlení).

Sociální pracovník se setkává při prvním kontaktu s klientem s tím, že:

1. klient přichází za sociálním pracovníkem obce sám, a je schopen definovat svoji zakázku,
2. klient přichází na odbor sociálních věcí sám, ale není schopen definovat zakázku ani popsat, jaká je jeho bytová situace, či jaké skutečnosti k jeho současné sociální situaci vedly,

3. klient přichází na odbor sociálních věcí na doporučení sociální služby, či v jejím doprovodu, rovněž klient přichází na doporučení jiné instituce (ÚP, nemocnice, či je přímo osloven pracovníkem odboru sociálních věcí).

Při prvním kontaktu s klientem sociální pracovník:

- SP zjišťuje informace o celkové životní situaci klienta – zjištění nepříznivé soc. situace klienta
- SP seznamuje K s možnostmi výkonu SP (zabránit nereálným očekáváním, komplexní informace o SP), zjištění očekávání od spolupráce, představy o řešení nepříznivé živ. situace = definování cíle/cílů klienta (formuluje především klient, SP nabízí možnosti, průvodce procesem), dohoda o spolupráci x nekompetence SP řešit situaci → SP doporučí kompetentní osobu (např. SP soc. služby), může zprostředkovat kontakt
- Dobrovolnost spolupráce SP x K, možnost odmítnutí ze strany K, pokud odmítne je informován o důsledcích rozhodnutí
- SP odmítne spolupráce pouze v případě, že je klient pod vlivem omamných a psychotropních látek a ohrožuje tak zdraví nebo život SP nebo jiných osob
- Nelze odmítnout spolupráci s klientem pokud je bezprostředně ohrožen na zdraví či životě (SP spolupracuje s zdrav. zařízením, soudem, policií)

Sociální šetření

Sociální šetření je metoda sociální práce, jejímž hlavním cílem je seznámit se s přirozeným prostředím jedince/rodiny, s jeho ekonomickými, fyzickými a psychickými potřebami, tak, aby získané informace mohly být podkladem pro plánování průběhu řešení daného problému klienta. V rámci šetření je projednávána komplexní situace žadatele. Součástí sociálního šetření je rovněž příprava pracovníka sociálního šetření. Příprava je součástí sociální práce jak se zájemcem o sociální byt, tak s uživatelem městského bytu. Před samotným šetřením si sociální pracovník získává prvotní informace o životní situaci daného klienta/rodiny. Podle zjištěných informací při prvním rozhovoru s klientem a z informací uvedených v žádosti o sociální byt je důležité, aby si sociální pracovník vytvořil předběžnou představu o realizaci sociálního šetření (např. aby sociální pracovník nerealizoval sociální šetření sám/sama apod.).

Přímá podpora sociálního pracovníka

Sociální pracovník se zaměřuje na přímou podporu klienta přímo v místě jeho bydliště a zaměřuje se na jeho přímou podporu, sociální práce s klientem probíhá rovněž v kanceláři sociálního pracovníka, popř. na jiných vhodných místech. Sociální pracovník se zaměřuje na tyto oblasti:

- Pravidelné monitorování bytové situace – sledování a zjišťování skutečností, že klienti jsou s bydlením spokojeni.
- Pomoc při řešení vzniklých problémů v sousedských vztazích - v případě potřeby sociální pracovník pomáhá klientovi řešit sousedské spory. Nejčastějšími příčinami sousedských sporů je nadměrný hluk či špatná údržba společných prostor. Sousedské spory jsou řešeny individuálně. Probíhá spolupráce s bytovou referentkou, tzn., že problémy často řeší v terénu sociální pracovník společně s bytovou referentkou.
- Pomoc v zajištění odpovídajícího bydlení – sociální pracovník bude klientovi nápomocen např. při zařizování nábytku, se zajištěním dostatečného vybavení.

- Podpora kompetencí jedince – vedení a motivace klienta k samostatnému zvládnutí potřebných úkonů.
- Prevence zadlužení na nájemném – sociální pracovník podporuje klienta při plnění povinnosti hradit náklady na bydlení. Ve spolupráci s bytovou referentkou kontroluje pravidelné hrazení nájmu.
- Odborné a základní sociální poradenství v oblasti dávek – sociální pracovník poskytuje klientovi poradenství ohledně sociálních dávek. Pomáhá s vyplněním potřebných formulářů.
- Doprovázení klienta – jedná se o doprovody dle individuálních potřeb klienta, zejména doprovody na úřady, k lékařům apod.
- Spolupráce s institucemi, návaznými službami – sociální pracovník klienta podporuje s ostatními aktéry sociální práce a návazné podpory.
- Sociální práce zaměřená na pomoc s hospodařením s financemi – pomoc a podpora při sestavení rodinného rozpočtu, nácvik dovedností v oblasti hospodaření s financemi.
- Motivační rozhovory, emoční podpora klientů – sociální pracovník je pro klienta často emoční podporou.
- Poradenství v oblasti zaměstnání – např. vyhledání nabídek, pomáhá klientovi s přípravou na pracovní pohovor. V případě potřeby klienta doprovodí.
- Nápomoc při řešení dluhové problematiky - pomoc s nastavením splátkových kalendářů, kontrola pravidelného splácení, sociálně právní poradenství.
- Pokud jsou v rodině děti – řešení případných problémů se školou, s oddělení sociálně právní ochrany dětí a Sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi.
- Obhajoba práv a zájmů klientů, pokud jsou v naplňování svých potřeb omezení přístupem různých subjektů a diskriminací.
- Zprostředkování kontaktů na další navazující služby a odborníky – sociální služby, právní poradenství, lékař, psycholog apod.

Hlavní cíle sociální práce v bydlení:

Hlavním cílem sociální práce v bydlení je, aby se klient stal dobrým nájemníkem a dobrým sousedem. Je důležité ve spolupráci s klientem osamostatňování a posilování kompetencí klienta k tomu, aby zvládal bydlet samostatně bez podpory sociálního pracovníka.

- Náklady spojené s bydlením jsou hrazeny pravidelně, případně klient dokáže sám, nebo za pomoci sociálního pracovníka vyjednat jejich odklad, aniž by to ohrožovalo jeho setrvání v bytě.
- Klient získal dovednosti potřebné k zacházení s vybavením a zařízením bytu, které jsou dostačující k tomu, aby zařízení bytu bylo funkční – v praxi to bude znamenat, že uživatel sociálního bytu umí nakládat se spotřebiči, technikou a dalším vybavením a součástmi bytu tak, že nedochází k jejich ničení, v případě závady ji dokáže řešit.
- Dobré hygienické podmínky v bytě - nejsou závadné jak pro žití jedince/rodiny, tak pro společné prostory v domě – značí, že klient umí předcházet nebo řešit již vzniklé události související s výskytem rozličných zdrojů nákazy.
- Běžné (bezproblémové) sousedské soužití – klient, členové domácnosti nenarušují svým chováním sousedské soužití. Klient se dokáže vyhnout přestupkům proti občanskému soužití, příp. je dokáže adekvátně řešit. Pokud se v domě, který je v majetku obce, vyskytují sousedské spory, sociální pracovník je

schopen tyto problémy řešit ve spolupráci s dotčenými osobami a také s bytovým referentem. Každá situace je řešena individuálně.

Dokumentace sociální práce – vedení standardizovaných záznamů

Sociální práce s klienty je zaznamenávána v souladu s Metodickým doporučením Krajského úřadu Zlínského kraje č. 2/2020 k vedení spisové dokumentace v oblasti sociální práce u obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a u pověřených obecních úřadů ve Zlínském kraji.

Individuální plánování

V rámci sociální poradenství je ve spolupráci s klientem sepsán individuální plán cílů a jednotlivých kroků v rámci řešení nepříznivé sociální situace. Na jeho tvorbě se podílí jak sám klient, tak sociální pracovník. Každý klient by měl mít svého klíčového pracovníka, který objasní účel a smysl tvorby procesu IP.

S klientem je nejpozději do čtrnácti dnů od uzavření nájemní smlouvy sestaven individuální plán cílů a jednotlivých kroků, kterých za dobu trvání projektu dosáhne (pokud bude sepsán IP před uzavřením nájemní smlouvy do SB, tak tento bude ukončen v rámci stanoveného cíle. Klient si za pomoci sociálního pracovníka sestaví svůj individuální plán, uvede, čeho by chtěl dosáhnout v určitých časových intervalech. Je sledováno plnění individuálního plánu, je průběžně vyhodnocován, popřípadě může být doplněn. Pokud klient nedosáhne svého cíle, který byl stanoven v individuálním plánu, tak je s klientem zmapován celý průběh sociální práce a bude zjištěno, proč se nedosáhlo cíle. Následně je hledána jiná cesta, jak daného cíle dosáhnout, případně je cíl uzpůsoben aktuálním možnostem klienta. Klient je motivován a podporován ze strany sociálního pracovníka k dosažení cíle. Hlavním cílem, v souvislosti se sociálním bydlením, by mělo být udržení bydlení. Z tohoto cíle pak vychází dílčí cíle a plány.

Jedná se o formulování plánu pomáhající intervence. Plán v sobě obsahuje osobní cíle klienta, kroky jejich dosažení, kritéria naplnění cílů a termín vyhodnocení (aktualizace) cílů.

Plán je formulován písemně a je součástí spisové dokumentace klienta. Postup individuálního plánování:

- a) rozhovory s klientem – získání informací o tom, co je pro klienta důležité, co má rád, co ho baví, co mu dělá radost, jaké jsou jeho skutečné potřeby a k jakému cíli chce dospět
- b) společná dohoda
 - a. s čím mu sociální pracovník může pomoci a co klient potřebuje,
 - b. hledání způsobů, jak sladit potřeby klienta s možnostmi SP, jak se bude s klientem spolupracovat v následném období,
 - c. sladění zakázky toho, co klient potřebuje a toho, co mu může SP nabídnout,
 - d. klient je partnerem a ne objektem péče,
 - e. zmapování silných stránek klienta a jaké má osobní zdroje (rodinné prostředí, schopnost klientovy komunikace, chuť problém řešit, sebedůvěra a rozhodnost, prostředky, dostatek času, zdravotní stav)
 - f. co by klient rád zvládal samostatněji

Požadavky na vedení IP:

- ujasnit si, co klienta trápí, co potřebuje vyřešit a na co se potřebuje zaměřit,
- vše shrnout do logických okruhů,
- přihlížet především k důležitosti pro klienta,

- uvést, jak možno danou situaci řešit

Obsah IP:

- IP je formulován písemně.
- Zápisy do IP je vhodné provádět společně s klientem (co nejjednodušším způsobem),
- V IP se stanovují dlouhodobé cíle a za pomoci jednotlivých zaznamenaných kroků a opatření dochází v určitém časovém úseku k jeho dosažení.
- Četnost setkání sociálního pracovníka s klientem je závislá na potřebách klienta.
- IP je pravidelně v měsíčních (či dle potřeby klienta) intervalech zhodnocen a aktualizován.

Realizace metod sociální práce

Sociální pracovník pracuje na zakázce klienta pomocí metod sociální práce a to metod primárně zaměřených na řešení životní situace klienta či jeho problému.

Sociální pracovník, zejména zpočátku, provádí také dohled a kontrolu klienta. Tyto nástroje sociální práce jsou využívány citlivě, individuálně a pouze v případě potřeby.

U kombinovaných sociálních problémů se provádí sociální práce s použitím tzv. „síťování“. Tato metoda vyžaduje multidisciplinární přístup a sociální pracovník vystupuje jako koordinátor.

Koordinace a spolupráce při řešení problému

Koordinace a spolupráce se provádí na úrovni sociálních a jiných pracovníků různých zainteresovaných institucí (především koordinace práce s OSPOD, sociálními pracovníky sociálních služeb, pracovníky ÚP, jinými pracovníky obecního úřadu apod. v závislosti na zakázce klienta).

Spolupráce probíhá především přímou konzultací mezi sociálními a jinými pracovníky (telefonicky, emailem, osobně), případně svoláním případové konference.

Práva klienta při spolupráci se sociálním pracovníkem

- Právo se samostatně rozhodnout – dle poskytnutého odborného poradenství sociálních pracovníků se klient rozhodne sám, jak chce svou situaci řešit.
- Právo na poskytnutí odborné sociální služby - poskytuje sociální pracovník.
- Právo na důstojné a partnerské zacházení – právo na důvěrnost sdělených informací, respektování soukromí.
- Právo nahlížet do spisové dokumentace – nahlídnutí do spisu, záznamů o spolupráci, případně dalších zpráv týkající se spolupráce.
- Právo vyjádřit nesouhlas s jednáním sociálních pracovníků – právo podat si stížnost.
- Právo na zprostředkování pomoci u jiných institucí či odborníků.
- Klient se aktivně zapojuje do řešení problému – podílí se na řešení tíživé situace. Navrhuje postupy řešení, umožňuje pravidelný přístup do domácnosti, plní své úkoly dle domluvy. Odpovědnost za svá rozhodnutí si klient nese sám. Sociální pracovníci klienta podporují, nenesou však zodpovědnost za klientovo jednání. Klient podává pravdivé a úplné informace, které jsou potřebné k naplnění stanoveného dlouhodobého cíle.

Ukončení spolupráce

K ukončení poskytování sociální práce může dojít v následujících případech:

- Splnění cíle – klient již nevyžaduje další podporu,
- ukončení spolupráce dohodou,
- ukončení spolupráce z důvodu porušení pravidel spolupráce, nespolupráce klienta
- úmrtí klienta.

10. Prevence ztráty bydlení

Prevence ztráty bydlení je klíčovou oblastí nejen pro domácnosti, které jsou již zabydleny v sociálním bytě, ale rovněž pro osoby, které dosud žijí ve standardním bytě. Pro domácnosti, které se zabydly v sociálním bytě, je důležitá z hlediska předcházení jejich opakovanému sociálnímu vyloučení. Pro domácnosti dosud žijící ve standardním bytě je důležitá z hlediska předejití ztrátě domova. Dá se říci, že prevence ztráty bydlení je jeden z hlavních pilířů řešení bezdomovectví.

Hlavním cílem prevence ztráty bydlení jako koordinované činnosti je předcházení situací, kdy jsou jednotlivci nebo rodina nuceni stávající bydlení opustit. Definitivnímu vystěhování z bytu předchází řada aspektů a událostí a někdy může trvat poměrně dlouho, než ve ztrátu bydlení vyústí. Město jako poskytovatel bydlení má vždy zájem aktivně řešit problémy v bydlení s nájemníkem. Pokud je nájemník v přístupu k řešení problémů v bydlení aktivní, tak město poskytuje dostatečný prostor pro dohodu a nápravu. Cílem sociální práce v rámci prevence ztráty bydlení je ve spolupráci se zabydlenou domácností dosáhnout takového stavu, kdy budou v maximální míře eliminovány rizika vedoucí ke ztrátě bydlení.

Ke ztrátě bydlení mohou vést zejména tyto problémy:

- Nedostatek finančních prostředků, příp. nekompetentnost při hospodaření s finančními prostředky – klienti nemají dostatek finančních prostředků na hrazení svých závazků, případně nejsou schopni se svými finančními prostředky účelně hospodařit, a z toho vyplývající neplnění finančních závazků spojených s bydlením – klient nehradí řádně náklady spojené s bydlením.
- Neplnění jiných závazků spojených s bydlením – klient svým jednáním porušuje platnou nájemní smlouvu (např. ničení zařízení bytu).
- Porušování zásad slušného sousedského soužití – hrozí neprodloužení nájemní smlouvy, případně ve výjimečných případech žaloba na vyklizení.

Prevence ztráty bydlení – základní oblasti:

- řešení situace a plánování s klientem – s klientem probíhá individuální plánování, stanovují se cíle a kroky, které ke splnění cílů povedou. Hlavním cílem je především udržení si stávajícího bydlení. Sociální pracovník kontroluje, zda klient každý měsíc řádně hradí náklady spojené s bydlením.
- spolupráce s institucemi, včasné řešení v rámci městského úřadu – sociální pracovník spolupracuje s bytovou referentkou odboru sociálních věcí a se správcovskou firmou městského bytového fondu. Sociálnímu pracovníkovi jsou předávány informace ze strany bytové referentky o platbách za nájemné, a to pravidelně každý měsíc (předávání informací je ošetřeno v rámci uzavřených nájemních smluv). Řádné hrazení nájemného včetně elektřiny, popř. plynu kontroluje sociální pracovník přímo na schůzkách s klientem.

- upozornění na zákonné možnosti řešení problému v bydlení – řídí se především dle zákona č.89/2012 Sb. Občanského zákoníku a paragrafy, které upravují oblast nájemního bydlení.
- nastavení splátek dluhu – v případě zadlužení na nájemném je třeba věc projednat - sociální pracovník a bytová referentka. V případě potřeby si klient sjedná splátkový kalendář. Za spolupráce sociálního pracovníka a bytové referentky (a externího právníka Města VM) se určí akceptovatelná výše měsíční splátky. Další postup je uveden v Pravidlech pro pronájem městských nájemních bytů.
- zvláštní příjemce dávky
- dohled a kontrola – zejména zpočátku kontrola plnění podmínek uzavřených ve smlouvě o nájmu, dohled u plateb za energie, atd.

11. Aktéři sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí, multidisciplinární spolupráce

V rámci systému sociálního bydlení je důležité vytvořit co možná nejefektivnější spolupráci mezi ostatními státními nebo neziskovými institucemi při řešení nepříznivé sociální situace klienta. Je rovněž potřebné zachytit v co největší míře potencionální klienty, kteří jsou ohroženi ztrátou bydlení.

Multidisciplinární spolupráce

Multidisciplinární spolupráci vnímáme jako každodenní součást práce sociálního pracovníka. Poradenská činnost ani vlastní nápomoc při řešení problémů našich klientů se neobejde bez spolupráce s ostatními odborníky, dalšími kolegy a spolupracujícími institucemi. Spolupráce s rodinou a také se širším sociálním okolím klientů je také nezbytnou součástí sociální práce. Velká většina problémů a problémových situací není řešitelná bez aktivní spolupráce dalších institucí a dalších zainteresovaných subjektů (např. rodiny).

Dobrá spolupráce a komunikace je základem operativního řešení problémů. Garantem a koordinátorem této multidisciplinární spolupráce je sociální pracovník, který mapuje situaci a životní potřeby klienta, úzce spolupracuje s dalšími odborníky při řešení daného problému. Bez této spolupráce, by se nejen doba řešení problémů neúměrně protahovala, ale důsledky by byly mnohem fatálnější.

Aktéři sociálního bydlení

Metodika má sociálním pracovníkům odboru sociálních věcí, poskytnout obecný přehled subjektů, které mohou být nápomocny při výkonu sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace klientů.

Garant pro oblast bydlení

Garantem pro oblast bydlení je příslušný místostarosta města Valašské Meziříčí, v jehož gesci je sociální oblast a oblast bydlení.

Bytová referentka OSV

Bytová referentka disponuje informacemi, které se týkají bytového fondu, probíhá úzká spolupráce mezi bytovou referentkou a sociálními pracovníky OSV. Jak je již popsáno v jiných částech této metodiky, bytová referentka ve spolupráci s OSV vybírá konkrétní byty pro žadatele dle jejich potřeb a počtu osob. Bytová referentka, prostřednictvím správcovské firmy AVAAL, eviduje nájemníky, kteří dluží na nájemném,

a tento předává sociálním pracovníkům. Sociální pracovníci s klienty dluhy na nájemném řeší například sjednáním splátkového kalendáře, sestavením měsíčního rozpočtu, či poradenstvím o možnostech zvýšení jejich příjmů. Bytová referentka eviduje žádosti o městské byty, které předává sociálním pracovníkům dle pořadníku k uskutečnění sociálního šetření. Bytová referentka připravuje podklady o žadatelích pro jednání Bytové komise a Rady města.

Kontakt: tel. č. 571 674 559, novotna@muvalmez.cz

Adresa: Městský úřad Valašské Meziříčí, Odbor sociálních věcí, Zašovská 784, 4. patro

Informace: <https://www.valasskemezirici.cz/byty/ds-2846/archiv=0&p1=17679>

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)

Důležitá je spolupráce s oddělením sociálně-právní ochrany dětí. Sociální pracovníci mohou včas zachytit rodiny, které se ocitnou ohrožení ztrátou bydlení např: při nevyhovujících bytových podmínkách (špatný technický nebo hygienický stav, přelidněný byt, atd..), ostatní rizikové faktory (špatná finanční situace, finanční negramotnost, domácí násilí, bydlení v bytě bez právního titulu, výpověď z nájmu). Rodinám pak doporučují spolupráci se sociálními pracovníky odboru sociálních věcí.

Kontakt: tel.: 571 674 569, e-mail: muzikova@muvalmez.cz

Městský úřad Valašské Meziříčí, Odbor sociálních věcí, Oddělení sociálně právní ochrany dětí, Zašovská 784, 4. patro

Informace: <https://www.valasskemezirici.cz/kontakty/d-46381/p1=17679>

Úřad práce ČR – Krajská pobočka ve Zlíně, Kontaktní pracoviště ve Valašském Meziříčí zprostředkování zaměstnání:

Úřad práce je klíčovým aktérem systému sociálního bydlení, spolupráce s Úřadem práce je stěžejní pro vytvoření zachytné sítě a řešení prevence ztráty bydlení. ÚP zachycuje osoby bez dostatečných finančních prostředků, osoby, jimž náhle poklesl příjem, osoby po skončení výplaty podpory v nezaměstnanosti, klienty dávkových systémů, osoby, které by z důvodu zdravotního postižení mohli mít potíže s dostáním finančních závazků.

Kontaktní pracoviště ÚP zajišťují následující služby:

- zprostředkování zaměstnání – klienti se evidují jako uchazeči o zaměstnání, kdy je už zde možnost zachytit potencionální klienty ohrožené ztrátou bydlení v důsledku poklesu příjmů
- výplata podpory v nezaměstnanosti.
- nepojistné sociální dávky – je možné pracovat se stávajícími klienty nebo zachytit potencionální klienty, kteří se nacházejí ve finanční a sociální nouzi. Jedná se o lidi s nízkými příjmy, bez zaměstnání, lidi ohrožené ztrátou stávajícího bydlení.

Druhy dávek:

- a) dávky státní sociální podpory a pěstounské dávky – příspěvek na bydlení, rodičovský příspěvek, přídavky na děti, porodné a pohřebné.
- b) dávky pomoci v hmotné nouzi – příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc.
- c) Dávky pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na péči – příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz pro osoby se zdravotním postižením a příspěvek na péči.

Dávky, které pomáhají zajistit částečnou úhradu nákladů na bydlení, jsou příspěvek na bydlení a doplatek na bydlení. Jejich výše se odvíjí od příjmů žadatelů a společně posuzovaných osob a také úhrad za nájemné a služby spojené s bydlením.

Komplexní informace o dávkách a elektronické tiskopisy jsou dostupné na web stránkách: <https://www.mpsv.cz/cs/>

Kontakt na ÚP ČR, KoP Valašské Meziříčí: <https://www.uradprace.cz/web/cz/valasske-mezirici>

Adresa: Železničního vojska 1349, 757 01 Valašské Meziříčí 1

Sociální pracovníci nemocnic

Mohou řešit nepříznivou sociální situaci klienta se sociálními pracovníky dalších subjektů a mohou tak předcházet situacím, kdy propouštěný pacient z nemocnice nemá kam jít.

Kontakt na sociální pracovníci Nemocnice ve Valašském Meziříčí: 702 026 439, monika.ondrejкова@nvm.agel.cz

Poskytovatelé sociálních služeb a další neziskové organizace

V rámci sociálních služeb lze zachytit osoby ve všech situacích spojených se ztrátou

bydlení; jejich význam roste u zachycení v důsledku nedostatku finančních prostředků strádajících osob, osob v zanedbaných domácnostech, které mohou hraničit s neplněním závazků nefinanční povahy (hromadění odpadků, zápach, hluk apod.), a obecně domácností zdravotně postižených osob a domácností seniorů. Konkrétní formy spolupráce se odvíjejí od posouzení a zvoleného postupu řešení nepříznivé sociální situace konkrétních klientů, zvláště tehdy, kdy je vhodné klienta navázat na služby sociální péče (seniory, osoby zdravotně postižené apod.), pobytové služby apod.

Role poskytovatelů sociálních služeb spočívá v zajišťování konkrétních forem pomoci (terénních, ambulantních nebo pobytových služeb) a spolupráci nebo v iniciaci spolupráce s obcí (typicky sociálním pracovníkem) a poskytovatelem bydlení na řešení situace klienta.

Ve Valašském Meziříčí jsou sociální služby poskytovány zejména těmito poskytovateli:

1. Charita Valašské Meziříčí <https://www.valmez.charita.cz/>
2. Diakonie ČCE Valašské Meziříčí <https://www.diakonievmm.cz/>
3. Spolek Pod křídly <http://www.podkridly.cz/>
4. Občanská poradna Pod křídly <http://www.opvm.cz/>
5. ARGO, Společnost dobré vůle Zlín, z.s. <https://argozlin.proweb.cz/>
6. AGARTA <https://www.agarta.cz/kontaktni-centrum-agarta/>
7. Centrum AČKO <https://www.centrum-acko.cz/>

Městská policie, Asistenti prevence kriminality

Pracovníci této složky přichází do kontaktu s lidmi, kteří nedostávají finančním i nefinančním závazkům. Pro dobré soužití v sousedství je spolupráce těchto složek a sociálních pracovníků velmi důležitá. Tyto složky mohou (z hlediska své role a povahy svých intervencí) hrát velice důležitou roli napomáhající preventivním opatřením v sousedských komunitách. Policie bývá přítomna sporům sousedů, mohou se na ni však obracet i pronajímatelé a nájemníci ve vyhrocených sporech. Na jedné straně může být tedy cenným zdrojem informací o problematice v sousedském soužití (časté, policií řešené sousedské neshody, případně hlášení o rušení nočního klidu apod.), které může vést až ke ztrátě bydlení, podobně však může být také významným spolupracujícím aktérem při preventivních opatřeních.

Kontakt Městská policie VM <https://www.valasskemezirici.cz/mestska-police/os-1021>

Výše uvedené instituce a organizace jsou nejčastějším spolupracujícími subjekty v oblasti sociálního bydlení.

12. Závěr

Sociální bydlení je velkým tématem v mnoha městech a obcích po celé ČR, protože není dosud legislativně ukotveno a není ani vytvořen jednotný komplexní systém řešení bytové nouze. To však nezbavuje stát a obce odpovědnosti za nutnost řešit těžké životní situace jednotlivců a rodin ohrožených sociálním vyloučením z bydlení, do nichž se jednou může dostat každý z nás. Pokud kdokoliv ztratí bydlení a ocitne se na ulici, je to vedle osobní tragédie i zásah do života v obci, která pak řeší s tím spojené důsledky. Je třeba si uvědomit, že prevence je finančně méně nákladná než řešení důsledků, ve většině případů i méně časově náročná. Je vhodnější podpořit lidi včas ještě ve stávajícím bydlení a tím zabránit jejich vystěhování.

Závěrem je tedy nutné dodat že, sociální a dostupné bydlení je oblast, která vyžaduje zvýšenou pozornost. Bydlení je základní lidskou potřebou, a z toho důvodu je správné fungování systému sociálního bydlení a celkově městského bydlení, velmi důležité. Vzhledem k tomu, že město Valašské Meziříčí realizuje projekt „Pilotní ověření sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí“, nastavuje se systém a formy spolupráce v oblasti bydlení s ohledem na tento projekt. V oblasti bydlení je důležitá odborná sociální práce a také spolupráce v rámci úřadu, resp. odboru sociálních věcí, kdy bytové záležitosti jsou řešeny právě tímto odborem. Velkou roli hraje také návazná síť služeb, úzká spolupráce s aktéry sociálního bydlení. Tato metodika je materiálem, který má za cíl posloužit jako návod práce s klientem v oblasti sociálního bydlení v obci Valašské Meziříčí a to s vědomím toho, že ke každému klientovi je potřeba postupovat individuálně a přizpůsobit metody sociální práce jeho konkrétním potřebám a také možnostem.

Metodika sociální práce v sociálním bydlení ve Valašském Meziříčí je výstupem klíčové aktivity projektu „Pilotní ověření sociálního bydlení ve Valašském Meziříčí“ registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0010419

Metodiku vypracovali členové realizačního týmu projektu:

Bc. Helena Mynarčíková
Mgr. Kateřina Kalčáková
Bc. Šárka Blažková
Bc. Hana Šipulová, Dis