



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



OBLASTNÍ CHARITA
JIHLAVA

METODIKA PODPORY ZABYDLENÝCH DOMÁCNOSTÍ

Vydalo statutární město Jihlava v roce 2021, za finanční podpory Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost v rámci projektu "Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě", reg. číslo: CZ.03.2.X/0.0/0.0/19_108/0015134



Projekt: Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě,
reg. číslo: CZ.03.2.X/0.0/0.0/19_108/0015134

OBSAH

ÚVOD.....	2
1. ZÁKLADNÍ TEZE A PRINCIPY HOUSING FIRST (BYDLENÍ PŘEDEVŠÍM).....	3
2. VÝCHOZÍ SITUACE VE STATUTÁRNÍM MĚSTĚ JIHLAVA.....	4
3. REGISTRAČNÍ TÝDEN – NÁSTROJ VYHODNOCOVÁNÍ BYTOVÉ NOUZE DOMÁCNOSTÍ V OBCI	5
3.1 Přípravná fáze registračního týdne	5
3.2 Průběh registračního týdne v Jihlavě	6
4. REALIZAČNÍ STRÁNKA PROJEKTU „BYDLENÍ PŘEDEVŠÍM: TESTOVÁNÍ KONCEPTU HOUSING FIRST V JIHLAVĚ“	8
4.1 Personální kapacity a struktura týmu.....	8
4.2 Finanční nákladnost	9
5. ZABYDLENÍ DOMÁCNOSTÍ A STABILIZACE JEJICH BYTOVÉ SITUACE	10
5.1 Příprava bytového fondu	10
5.2 Finanční dostupnost bydlení – náklady na bydlení	10
5.3 Vyhodnocování situace vylosovaných zájemců o bydlení.....	11
5.4 Párování vylosovaných zájemců a volných bytů.....	12
5.5 Poskytování podpory členům domácností a jednotlivé kroky před zabydlením	13
6. POSKYTOVÁNÍ PODPORY ČLENŮM DOMÁCNOSTÍ PO ZABYDLENÍ	14
6.1 Mapování potřeb a schopností rodiny a individuální plánování.....	14
6.2 Sociální práce po zabydlení a podpora v udržení bydlení.....	15
6.2.1 Podpora v sousedském soužití.....	15
6.2.2 Podpora při placení nájmu a služeb	16
6.3 Podpora v dalších oblastech	17
6.2.3 Podpora v dalších oblastech	17
6.2.4 Spolupráce s dalšími subjekty při udržení bydlení domácností	18
6.2.5 Ohrožení nájemní smlouvy a možné intervence	18
6.2.6 Vystěhování a podpora při výstupu z projektu	18
6.2.7 Prodlužování nájemních smluv.....	19
7. DOMÁCNOSTI PODLE POTŘEBY PODPORY.....	20
7.2 Konkrétní podpora rodin s dětmi a jednotlivců	22
8. VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ.....	23
9. VEŘEJNÁ PREZENTACE	24
10. EVALUACE	25
PŘÍLOHY	26

ÚVOD

V této metodice se věnujeme popisu inovačního řešení k ukončování bezdomovectví na území statutárního města Jihlavy prostřednictvím projektu „Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě“. Pilotní projekt byl realizován od 1. 10. 2019 do 30. 11. 2021.

Hlavním cílem projektu bylo ukončení bytové nouze 12 domácností ve statutárním městě Jihlava, které doposud využívaly substandardního bydlení na ubytovnách nebo v nevhodných a přeplněných domech nebo žijí bez střechy. Cíl byl naplňován prostřednictvím dvou klíčových aktivit:

Příprava domácností a realizačního týmu:

- zmapování bytové nouze (tzv. registrační týden) na území statutárního města Jihlavy, výběr zapojených domácností,
- nastavení podmínek spolupráce a celková příprava programu či vzdělávání a metodické vedení týmu, které bude následně pokračovat po celou dobu realizace projektu.
- V rámci aktivity bude vytvořena podpůrná síť návazných služeb podpory pro každou zabydlenou domácnost a vznikne rovněž poradní skupina zástupců cílové skupiny, která se bude aktivně podílet na nastavení projektových procedur.

Program zabydlování rodin a jednotlivců, evaluace projektu - jde o program zaměřený na domácnosti, které získají byty z bytového fondu statutárního města Jihlavy v rámci standardních nájemních vztahů,

- Zabydlení 12 rodin do bytů
- Komplexní sociální práce s domácnostmi v bytech
- Dva dokumenty analytického a metodického charakteru

Metodika je strukturována do deseti kapitol, vypovídajících o procesu testování konceptu Bydlení především v českém kontextu.

V prvních dvou kapitolách je vymezení konceptu Bydlení především a popis výchozí situace ve statutárním městě Jihlava. Třetí kapitola detailně popisuje průběh registračního týdne. S finanční stránkou a personálním nastavením seznamuje kapitola čtvrtá. Následující tři kapitoly se již konkrétně zabývají přípravou bytového fondu, zabydlením domácností a poskytovanou komplexní podporou. Poslední kapitoly jsou věnované především vzdělávání pracovníků, shrnutí publicity po dobu trvání projektu a evaluaci, která víceméně odkazuje na druhý dokument Evaluační zpráva o stavu bytové nouze statutárního města Jihlava. Dokument byl také vytvořený v rámci realizace projektu „Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě“.

Metodika zabydlených domácností v rámci projektu "Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě byla projednána na 82. schůzi Rady města Jihlavy dne 18. 11. 2021.

1. ZÁKLADNÍ TEZE A PRINCIPY HOUSING FIRST (BYDLENÍ PŘEDEVŠÍM)

Program Bydlení především je inovativním řešením snižování bezdomovectví u lidí vyžadujících vysokou míru podpory. Koncept Bydlení především vyvinul Dr. Sam Tsemberis v USA a je nyní využíván v mnoha evropských zemích. Koncept Bydlení především je vytvořen pro osoby, které potřebují intenzivní sociální podporu, aby byly schopné opustit situaci bezdomovectví. Bydlení především využívá bydlení spíše jako východisko než jako cíl. Poskytnutí bydlení je prvotní aktivita programu Bydlení především, odtud původní název „Housing First“. V rámci Bydlení především je možné se okamžitě zaměřit na umožnění bydlení ve vlastním domově a v rámci komunity. V rámci následujících (viz obrázek č. 1) základních principů je program Bydlení především zaměřen na škálu priorit ve službách, které zahrnují pomoc s udržením vhodného domova a se zlepšením zdravotního stavu, životní spokojenosti a sociální integrace. Účelem Bydlení především je poskytnout možnost léčby a pomoc s integrací do komunity. Existuje také možnost posílení sociálních funkcí a využít možností přinášejících naplnění, jako například umělecky založené aktivity, placená práce, vzdělávání, školení apod.



2. VÝCHOZÍ SITUACE VE STATUTÁRNÍM MĚSTĚ JIHLAVA

Hlavním problémem, na který se projekt zaměřil, je bytová nouze rodin s dětmi a jednotlivců. Bytová nouze je v tomto kontextu chápána jako absence vhodného bydlení, kdy jsou rodiny a jednotlivci nuceni využívat substandardního bydlení v ubytovnách či v přelidněných a nevyhovujících bytech nebo jsou dokonce bez střechy. Konkrétně ve statutárním městě Jihlava existovaly odhady, že až 53 rodin žije v bytové nouzi (tzn. ne-bydlení), 150 jednotlivců žije v bytové nouzi a do 50 jednotlivců žije bez střechy. Především nestabilní prostředí ubytoven je velkou hrozbou nejen z důvodů špatných podmínek pro obyvatele ubytoven, ale i zdánlivým řešením situace, kdy rodiny i jednotlivci mají prostor k pouhému přebývání, a stát na toto bydlení vyplácí doplatek na bydlení. Pro rodiny, které zde žijí, v současnosti neexistuje reálná šance vymanění se ze stávající situace. Nevyhovující bydlení má negativní dopady na školní výsledky dětí, zdravotní stav členů rodin a možnosti navazovat běžné vztahy mimo ubytovnu. Mnohé z těchto rodin jsou navíc rozdělené, děti jsou v ústavní výchově a jejich návrat bývá podmíněn zlepšením bytové situace rodiny. Koncentrace chudoby na ubytovnách má řadu negativních dopadů na ubytované rodiny a jednotlivce, sousedství i na veřejné rozpočty. Azylové domy jsou ve městě Jihlava dlouhodobě přeplněné.

3. REGISTRAČNÍ TÝDEN – NÁSTROJ VYHODNOCOVÁNÍ BYTOVÉ NOUZE DOMÁCNOSTÍ V OBCI

☞ Cílem registračního týdne bylo zmapovat počet osob, které se nachází v bytové nouzi, žijí bez střechy nebo bez domova, získat podklady pro analýzu o stavu bytové nouze ve statutárním městě Jihlava a oslovit zájemce o bydlení v bytech z projektu „Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě“.

Harmonogram činností při realizaci registračního týdne

Aktivity	1. t	2. t	3. t	4. t	5. t	6. t	7. t	8. t	9. t
Schůzka realizačního týmu									
Oslovování dobrovolníků a sociálních pracovníků									
Mapování lokalit									
Tisková zpráva o chystaném registračním týdnu									
Rezervování prostor									
Zajištění účasti notáře při losování:									
Příprava dotazníku									
Zaslání dopisu majitelům ubytoven a domů									
Zajištění dárkových předmětů									
Zajištění občerstvení									
Tisková zpráva o registračním týdnu									
Registrační týden									
Tisková konference									
Rozdělení zájemců do skupin									
Losování zájemců o byt									
Tisková zpráva o průběhu RT									

3.1 Přípravná fáze registračního týdne

Přípravná fáze registračního týdne proběhla od 4. 10. 2019 do 25. 11. 2019. Její nedílnou součástí bylo pravidelné setkávání realizačního týmu ve frekvenci jednou týdně. Stálými členy realizačního týmu byli koordinátor projektu, klíčový pracovník, peer pracovník a externí poradce z Platformy pro sociální bydlení. Schůzek se dle projednávaného tématu zúčastnili také vedoucí oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR – kontaktní pracoviště Jihlava, zástupce ředitele Městské policie Jihlava, uvolněný člen Rady města Jihlavy pro oblast školství, kultury a tělovýchovy a pro oblast sociálních věcí, zástupce tiskového oddělení Magistrátu města Jihlavy a další.

Pro úspěšnou realizaci registračního týdne bylo nezbytné zajistit dostatečný počet dobrovolníků, kteří budou v terénu vyhledávat osoby v bytové nouzi. Za tímto účelem byli osloveni místní poskytovatelé sociálních služeb, dobrovolnická centra, Vysoká škola polytechnická Jihlava, Soukromá VOŠ sociální v Jihlavě a SOŠ Sociální Matky Boží Jihlava. Prostřednictvím výzvy na webových stránkách města Jihlavy a sociálních sítích byli dobrovolníci vyhledáváni i mezi veřejností. Aktivitu přijeli podpořit i zkušení dobrovolníci z Prahy a Brna. Pro přehlednost byl členy realizačního týmu vytvořen sdílený seznam zapojených sociálních pracovníků a dobrovolníků.

O možnosti zapojit se do projektu byly osoby z cílové skupiny informovány předem sociálními pracovníky poskytovatelů sociálních služeb, referenty sociálního odboru a strážníky městské policie. V prostorách Úřadu práce ČR na oddělení dávek státní sociální podpory a pomoci v hmotné nouzi byly umístěny informační plakáty. Taktéž vyšla tisková zpráva.

Aby byl v maximální možné míře využit potenciál registračního týdne a bylo osloveno co nejvíce osob v bytové nouzi, zpracovali členové realizačního týmu mapku s vyznačenými azylovými domy, ubytovnami, vybranými domy a místy, kde přebývají osoby bez střechy nebo kde se osoby sociálně vyloučené schází. Údaje o pobytu těchto osob poskytla městská policie, oddělení sociální správy Magistrátu města Jihlavy a pracovníci partnerské organizace. Důležité bylo v této fázi informovat o průběhu registračního týdne majitele ubytoven a domů, kde žijí osoby sociálně vyloučené, tak aby nebránili vyhledávání osob v bytové nouzi – toto zajistil radní pro sociální oblast informačním dopisem.

Pracovníci města Jihlavy rezervovali odpovídající prostory na sociálním odboru a na radnici. Bylo domluveno ubytování pro „přespolní“ dobrovolníky a objednáno občerstvení pro zájemce o byt i dobrovolníky a drobné upomínkové předměty.

3.2 Průběh registračního týdne v Jihlavě

Na začátku registračního týdne, který proběhl ve dnech 25. 11. – 1. 12. 2019, se uskutečnilo proškolení sociálních pracovníků a dobrovolníků externím poradcem z Platformy pro sociální bydlení. Zájemci byli seznámeni s organizací registračního týdne, obdrželi instrukce k vyplňování dotazníků, podepsána s nimi byla mlčenlivost. Ústředím celého týdne se stal odbor sociálních věcí, který pro tento účel vyčlenil přízemní podlaží, tzn. zasedací místnost a 2 pohovorové místnosti. V zasedací místnosti a jedné z pohovorových místností probíhaly rozhovory se zájemci o byty, přičemž získané údaje byly zaznamenávány do dotazníků. Další dotazníky vyplňovali se zájemci o byt sociální pracovníci a dobrovolníci v terénu. V druhé pohovorové místnosti pak zapisovali pracovníci obdržená data do počítačů.

Pro zajištění anonymity, bylo každému přinesenému dotazníku přiděleno pořadové číslo a oddělena první strana s osobními údaji. Tato úvodní strana byla následně uchovávána v zabezpečené místnosti. Po skončení registračního týdne byla sebraná data statisticky vyhodnocena a sdílena formou tiskové konference s veřejností. Tuto část zajistil externí poradce z Platformy pro sociální bydlení.

Obdržené dotazníky, resp. části dotazníků obsahující popis sociální situace zájemce byly do dvou dnů po skončení registračního týdne individuálně vyhodnoceny. Ze souboru byly vyjmuty dotazníky, ve kterých osoby neprokázaly sepjetí s Jihlavou delší než 3 měsíce, trvání bytové nouze v délce minimálně 6 měsíců a zároveň osoby, které odmítly zařazení do projektu. Zbývající dotazníky byly rozděleny do 4 skupin podle počtu osob: jednotlivci (osoby bez střechy), jednotlivci a dvojice bez bytu, malé rodiny (3-4 osoby) a velké rodiny (více než 5 osob). Z každé z jednotlivých skupin pak byli za přítomnosti notáře na komisi pro neziskovou a sociální oblast vylosováni účastníci projektu a náhradníci, a to v poměru 1:1. Z losování byl pořízen notářský zápis.

Výstup:

V průběhu registračního týdne bylo sečteno celkem 263 dotazníků, přičemž do slosování bylo zařazeno 248 dotazníků. Za přítomnosti notáře bylo na komisi pro sociální a neziskovou oblast vylosováno: 5 zájemců o byty pro velké rodiny, 5 zájemců pro byty pro střední rodiny, 1 zájemce o byt pro jednotlivce a dvojice bez bytu a 1 zájemce o byt pro jednotlivce bez střechy. Dále byl vylosován stejný počet náhradníků.

V průběhu registračního týdne byla také získána data pro analýzu o stavu bytové nouze na území statutárního města Jihlavy.

Do sčítání osob v bytové nouzi se zapojilo 47 tazatelů, z toho bylo 37 zaměstnanců odboru sociálních věcí Magistrátu města Jihlava, poskytovatelů sociálních služeb a spolupracujících organizací a 10 dobrovolníků z řad veřejnosti. Sčitatelé navštívili celkem 17 ubytovacích zařízení, 3 azylové domy, 19 rizikových domů a 28 veřejných prostranství.

① KONKRÉTNĚJŠÍ DATA JSOU UVEDENY V EVALUAČNÍ ZPRÁVĚ O STAVU BYTOVÉ NOUZE V JIHLAVĚ, VYTVOŘENÉ TAKÉŽ V RÁMCI PROJEKTU „BYDLENÍ PŘEDEVŠÍM: TESTOVÁNÍ KONCEPTU HOUSING FIRST V JIHLAVĚ“.

Doporučení: Klíčové je zajistit dostatečný počet dobrovolníků – nejen profesionálů, ale řadších obyvatel obce. Důležité je také zmapování lokalit ve spolupráci městské policie a dalších relevantních aktérů v obci. Opomenuta by také neměla být příprava dotazníků a mít jasně definovaný cíl, který by měl být prostřednictvím dotazníků zjištěný a zmapovaný.

4. REALIZAČNÍ STRÁNKA PROJEKTU „BYDLENÍ PŘEDEVŠÍM: TESTOVÁNÍ KONCEPTU HOUSING FIRST V JIHLAVĚ“

4.1 Personální kapacity a struktura týmu

 Testování konceptu Housing First bylo realizováno žadatelem projektu statutárním městem Jihlava v úzké spolupráci s partnerem projektu – Oblastní charitou Jihlava. Na Magistrátu města Jihlava – odboru sociálních věcí byla zřízena pozice koordinátor projektu, který spadl do úzkého realizačního týmu projektu. Dalšími pracovníky realizačního týmu byly – klíčový sociální pracovník a peer pracovník spadající pod partnera projektu Oblastní charitu Jihlava. Dále byla spolupráce rozvíjena v rámci Magistrátu města Jihlava, jak na odboru sociálních věcí, tak i dalších odborech – především s majetkovým odborem a dále i ekonomickým odborem a oddělením personalistiky a mezd. Stěžejní spolupráce probíhala i s Úřadem práce a relevantními aktéry z řad sociálních služeb a neziskových organizací.

Pracovní pozice v projektu

Jak bylo výše uvedeno, nájemci spolupracují nejčastěji se třemi klíčovými pozicemi. Dále také probíhá úzká spolupráce s vedoucí úseku na majetkovém odboru, která zodpovídá za úsek bydlení:

Klíčový sociální pracovník (garant sociální práce) - zajišťuje přímou podporu účastníků projektu, a to přímo v jejich domácnostech, terénu, na úřadech či dalších místech dle potřeby. Podílí se na identifikaci cílové skupiny, výběru účastníků a je klíčovou osobou v procesu jejich zabydlování a podpoře při a po nastěhování. S účastníky pracuje formou motivačních rozhovorů a individuálních plánů a škáluje svou podporu na základě silných stránek, zdrojů a potřeb zabydlených domácností. Podporuje domácnosti v oblastech, které bezprostředně souvisejí se schopností udržet si bydlení, ale i v oblastech, které jsou pro úspěšné zabydlování stejně důležité - vztahy s místní komunitou, umístění dětí do školy, zajištění odborné pomoci, poradenství v oblasti zaměstnanosti a podobně. S rodinami i jednotlivci průběžně vyhodnocuje rizika, která by mohla vést ke ztrátě bydlení. Aktivně komunikuje s koordinátorem projektu a službami, které jsou zahrnuty do podpůrné sítě. Úzce spolupracuje zejména s peer pracovníkem, se kterým spolupracuje v tandemu. Klíčový pracovník odpovídá za kvalitu terénní práce, evidenci podpory poskytnuté účastníkům projektu a průběžné vyhodnocování její efektivity. Konkrétně, před a po zabydlení poskytuje nájemcům podporu při vyřizování nezbytných záležitostí – například pomáhá se zřízením SIPA, sjednáním trvalého pobytu v místě bydliště, zajištěním nábytku a nezbytného vybavení, při nastavování úhrad za služby, řešením dluhů u dodavatelů energií a sjednáváním splátkových kalendářů, podáváním žádostí o dávky na bydlení, atd.). Taktéž poskytuje podporu s nastavením vhodného sousedského soužití a osvojování si dovedností spojených s péčí o společné prostory a dodržováním domovního řádu. Se členy domácnosti sdílí mimo jiné jejich přání, očekávání a obavy, pomáhají ventilovat emoce. Jejich činnost je proto i preventivní. Po prvním čtvrtletí, kdy je spolupráce nejintenzivnější, přechází postupně do „běžného režimu“. Se členy domácností řeší rozsáhlá témata, jako jsou stabilizace finanční situace rodiny (získání zaměstnání, efektivnější hospodaření, řešení dluhové problematiky atd.), zlepšení zdravotního stavu členů domácnosti, péče o děti, vzdělávání a trávení volného času. Klíčový i peer pracovník se zaměřují i na problematiku závislostí. Mimo běžný výkon sociální práce je klíčový sociální pracovník součástí multidisciplinárních týmů zabývajících se řešením situací ohrožujících stabilitu bydlení.

Peer pracovník - pracuje v tandemu s klíčovým pracovníkem. Cílem bylo pro tuto pozici získat člověka se zkušeností s bytovou nouzí a skupinou lidí, kteří se v bytové nouzi nacházejí, tento cíl se podařil. Peer pracovník doprovází klíčového pracovníka do domácností, podílí se na individuálním plánování, zjišťování potřeb a silných stránek zabydlených domácností. Ze zkušeností vyplývá, že tento pracovník je důležitý zejména z hlediska navázání důvěry s uživatelem a lepšího porozumění jeho situaci. Některé

úkony může proto po domluvě s klíčovým pracovníkem vykonávat i samostatně. Od účastníků projektu získává zpětnou vazbu, kterou pak předává realizačnímu týmu.

Koordinátor projektu – koordinuje činnost realizačního týmu, je odpovědný za řízení rizik projektu jako celku, koordinuje evaluaci projektu (ve spolupráci s Klíčovým pracovníkem/garantem sociální práce), organizuje supervize a vzdělávání pracovníků zapojených do realizačního týmu a je zodpovědný za tvorbu metodických a analytických dokumentů v rámci projektu. Koordinátor zajišťuje (ve spolupráci s pracovníkem správy bytového fondu) připravenost bytového fondu pro zabydlení a pravidelně shromažďuje veškeré informace/indikátory ohroženosti domácností ztrátou bydlení (zejména dluhy na nájemném a souvisejících službách, sousedské konflikty, stížnosti na zabydlené domácnosti, zásahy městské policie a Policie ČR, technické nedostatky v bytech/nadměrnou opotřebovanost bytů/devastaci bytů a souvisejících společných prostor v domech). Na základě vyhodnocování uvedených informací koordinuje podporu tandemové spolupráce klíčového sociálního pracovníka a peer pracovníka a případně angažuje do sítě podpory další odborné služby podle potřeby. Detekcí nastalých problémů, společnou analýzou situace a přizpůsobením sítě podpory reaguje realizační tým na běžné problematické situace při a po zabydlení domácností. Koordinátor projektu rovněž pravidelně informuje vedení statutárního města Jihlavy o vývoji projektu, situaci domácností a případných dalších potřebách. Majetkový odbor MMJ zastupující město jako vlastníka bytů s koordinátorem projektu pravidelně komunikuje zjištěné nedostatky (nezaplacené nájemné, stížnosti sousedů apod.)

Zaměstnanec majetkového odboru Magistrátu města Jihlavy („MO MMJ“) – prezentuje v nastavení jihlavského systému osobu, která plní funkci podpůrnou a koordinační při řešení technických záležitostí v bytech (koordinuje činnost techniků a odstraňování závad), kontrolní (např. ověřování stavu bytů, monitoring úhrad nájemného atd.) a rozhodovací. Zaměstnanec MO přijímá žádost koordinátora o schválení nájemní smlouvy, předkládá návrh Radě města Jihlavy (RMJ) a zpracovává nájemní smlouvu. Při řešení situací ohrožujících stabilitu bydlení vyhodnocuje podklady předané koordinátorem, ověřuje, zda skutečnosti naplňují výpovědní důvody uvedené v občanském zákoníku, zasílá nájemci výzvu k odstranění nedostatků, iniciuje zaslání upomínky pro nehrzení nájemného ekonomickým odborem, popř. předkládá Radě města Jihlavy návrh na ukončení nájemní smlouvy dohodou či výpovědí. Zaměstnanec majetkového odboru se taktéž účastní multidisciplinárních setkání. V osobním kontaktu s nájemci je především při procesních záležitostech a šetřeních v bytech zaměřených na stav bytů. Prakticky se jedná o setkání 1x za 1-3 měsíce. Při své činnosti se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a vnitřními dokumenty Magistrátu města Jihlavy.

4.2 Finanční nákladnost

V následující tabulce je přiloženo vyčíslení finančních nákladů na personální kapacity v projektu „Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě“ (jedná se o přímé náklady) a odhad finanční náročnosti replikace inovace

Magistrát města Jihlava, Odbor sociálních věcí		
Pozice	Typ smlouvy	úvazek
Koordinátor projektu	Pracovní smlouva	1,0
Oblastní charita Jihlava		
Pozice	Typ smlouvy	úvazek
Klíčový pracovník/ garant sociální práce	Pracovní smlouva	1,0
Peer pracovník/ pracovník v sociálních službách	Pracovní smlouva	1,0
Celkem za 26 měsíců = 2 845 600 Kč		

Součástí dotace bylo 40% paušálních výdajů z přímých nákladů, které sloužily jak na režijní náklady, tak na realizaci klíčových aktivit. Celkem bylo na projekt vynaloženo přibližně 3 997 840 Kč. Spoluúcast z rozpočtu statutárního města Jihlavy na dobu realizace projektu od 1. 10. 2019 do 30. 11. 2021 bylo 5% z celkové vynaložené částky.

5. ZABYDLENÍ DOMÁCNOSTÍ A STABILIZACE JEJICH BYTOVÉ SITUACE

5.1 Příprava bytového fondu

Statutární město Jihlava prostřednictvím majetkového odboru Magistrátu města Jihlavy vytipovalo 12 vhodných bytů. U 8 z nich bylo nezbytné provést rekonstrukci, další 4 byty byly vyjmuty z fondu bytů pro osoby v nepříznivé životní nebo sociální situaci spojené se ztrátou bydlení nebo nevyhovujícím bydlením.

Výběr bytů se řídil požadavky Výzvy č. 108 OPZ a principy Housing First:

- a) Minimálně 70 % bytů není v sociálně vyloučených lokalitách

Statutární město Jihlava nemá na svém území sociálně vyloučené lokality. Byty vybrané do projektu Housing First se nenachází ani v blízkosti místních soukromých ubytoven.

- b) V rámci projektu se využívají nejvýše dva byty v objektu se stejným číslem popisným.

Vybrané byty byly dle velikosti a počtu místností rozděleny do 4 kategorií: byty pro velké rodiny (5 a více osob), pro střední rodiny (3 – 4 osoby), pro malé domácnosti (jednotlivci až dvojice bez bytu), pro malé domácnosti (jednotlivci a dvojice bez střešky). Poměrové zastoupení bytů v jednotlivých kategoriích je 4:4:2:2 a bylo zvoleno nejen dle dostupných bytů, ale také na základě provedené analýzy o počtu domácností v bytové nouzi.

- c) Byty splňují parametry standardních bytů s potřebným vybavením:

Všechny vybrané byty byly se standardním vybavením, u kterých byla provedena revize rozvodů elektroinstalace a plynu. Základní vybavení tvořila standardně kuchyňská linka se sporákem, topení a kotel na ohřívání teplé vody. Ostatní nezbytné vybavení (stůl, židle, postele, dětské psací stoly, skříně aj.) zajistil partner projektu Oblastní charita Jihlava prostřednictvím veřejné sbírky vyhlášené na sociálních sítích a šířené i osobně. Byty tak byly před vlastním nastěhováním plně vybavené a funkční.

Doporučení:

Při realizaci obdobného projektu je snadnější s předstihem zajistit byty, komunikovat s majetkovým odborem či soukromými majiteli. Záleží na rozhodnutí a možnostech ohledně zajištění bytů pro zařazení do projektu. V případě statutárního města Jihlava bylo všech dvanáct bytů ve vlastnictví statutárního města Jihlava.

5.2 Finanční dostupnost bydlení – náklady na bydlení

Z hlediska výše nákladů na bydlení pro zapojené domácnosti do projektu bylo podstatné zohledňovat schopnost domácností platit nájemné a služby za všech okolností, jež mohou nastat.

Výše nájemného byla stanovená dle Mechanismu hospodaření s byty ve vlastnictví statutárního města Jihlava ve stejné výši jako u bytů pro osoby v nepříznivé sociální nebo životní situaci, spojené se ztrátou bydlení nebo s nevyhovujícím bydlením. Podle tohoto mechanismu a uzavřených nájemních smluv je možné zvyšovat nájemné dle roční míry inflace valorizace nájemného. Služby dodávané pronajímatelem se lišily podle velikosti domácnosti a druhu dodávaných služeb (voda, teplo, teplá voda, úklid společných prostor, elektřina atd.). Pro velkou variabilitu uvedených faktorů nelze jednoduše určit celkové náklady na bydlení odvozené od velikosti domácnosti.

V procesu stanovování nákladů na bydlení v projektu bylo nezbytné konzultovat jednotlivé složky nájemného a jejich výše se zástupci Úřadu práce ČR a to zvláště pro účely příspěvku na bydlení a zvláště pro účely doplatku na bydlení. Klíčové bylo jednotlivé složky celkových nákladů na bydlení opakovaně probírat s účastníky projektu a podle potřeby nabízet asistenci při evidování plateb a při samotných platbách.

Podstatné bylo rovněž sledovat vyúčtování dodávaných služeb a jejich souvislosti s výší dávek na bydlení. V ročním vyúčtování se projekt setkával s nedoplatky a přeplatky za služby bezprostředně související s bydlením, které ovlivňovaly výši dávek na bydlení pro další období nebo bezprostředně ohrožovaly stabilitu bydlení – schopnost rodin si bydlení udržet.

Z hlediska dostupnosti poskytnutého bydlení bylo podstatné rovněž sledovat schopnosti rodin hradit nájemné i v situacích, kdy byli někteří členové vyřazeni z evidence uchazečů o zaměstnání a dalších mimořádných situacích, např. exekuční srážky z jiných příjmů domácnosti, hrazení nákladů na pohřeb, vypovězení funkčnosti spotřebičů a pořízení „nových“ (pračka, lednička).

5.3 Vyhodnocování situace vylosovaných zájemců o bydlení

☞ Cílem činnosti bylo ověřit u vylosovaných osob skutečnost, zda splňují, v souladu s rozhodnutím o poskytnutí dotace, podmínky vstupu do projektu Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě. Za tímto účelem bylo nezbytné naplánovat a popsat proces vyhodnocování sociální a bytové situace. U účastníků, kteří nenaplnili podmínky vstupu do projektu, bylo cílem popsat způsob další spolupráce.

Proces vyhodnocování situace zájemce o byt byl rozdělen do několika úseků, a to: získání podstatných informací, projednání situace zájemce, rozhodování a návazné kroky.

Pořadí oslovovaných domácností vycházelo ze zařazení zájemců do jednotlivých kategorií, pořadí vylosování a připravenosti konkrétních bytů k zabydlení. V rámci možností bylo hodnoceno, kterou domácnost z vylosovaných domácností zabydlet nejdříve vzhledem k tomu, jak byly byty dostupné a připravené. Taktéž byl dle počtu a věku členů domácnosti předběžně vytipován vhodný byt. Byly zohledňovány situace, např. ukončení nájemní smlouvy, bez bytu a podobné situace.

Zdrojem informací pro vyhodnocení situace zájemce byly: dotazník vyplněný zájemcem v průběhu registračního týdne a vstupní rozhovor, který s vylosovaným zájemcem uskutečnili členové realizačního týmu.

Účelem vstupního rozhovoru bylo zjistit hlavně výchozí situaci domácnosti a konkrétně - současnou bytovou situaci domácnosti (druh obydlí, stabilita bydlení - existence nájemní smlouvy a délka jejího trvání, bytové podmínky – počet osob v domácnosti, technický a hygienický stav obydlí, vybavení domácnosti aj.), historie bydlení v posledních 5 letech a další informace nezbytné k vyhodnocení potřeby dlouhodobé a intenzivní podpory. Taktéž bylo ověřeno, zda je účastník ochoten spolupracovat s poskytovatelem terénní sociální práce (Oblastní charitou Jihlava, konkrétně s klíčovým sociálním pracovníkem a peer pracovníkem). Dále rozhovor obsahoval především praktické otázky důležité k intenzivní spolupráci s klíčovým sociálním pracovníkem a peer pracovníkem: preferované bydlení (lokalita, umístění bytu v rámci domu, dispozice a velikost bytu, důvody odmítnutí bytu), průběh zabydlování (zajištění potřebného vybavení, průběh stěhování aj.), stávající bariéry (možnost vypovězení stávající nájemní smlouvy, dluhy u dodavatelů elektrické energie, města atd.), okolnosti užívání bytu, spolupráce s dalšími institucemi.

Informace získané během vstupního rozhovoru následně členové realizačního týmu projednali, přičemž se při vyhodnocování řídili podmínkami definovanými v rozhodnutí o poskytnutí dotace (aktuální bytová

nouze a potřeba dlouhodobé a intenzivní podpory, souhlas s poskytováním sociální práce). Zařazení vylosovaného účastníka do programu nebylo podmíněno předchozí spoluprací se sociálním pracovníkem, při vstupu do bydlení se nevyžadovala abstinence ani účast v léčebném či odvykacím programu, taktéž podmínky, které musel zájemce splnit, nepřesahovaly prokázání bytové nouze v kombinaci s vícerymi závažnými problémy. Splňoval-li účastník podmínky vstupu do projektu, podal koordinátor k rukám vedoucího Majetkového odboru Magistrátu města Jihlavy (v průběhu realizace projektu došlo ke sloučení odboru správy realit a majetkového odboru, majetkový odbor převzal agendu pronájmu bytů) žádost o projednání návrhu na schválení bytu z projektu Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě Radou města Jihlavy. Pokud domácnost nesplňovala podmínky vstupu do projektu, byla jí nabídnuta možnost dotázat se, případně rozhodnutí rozporovat. Taktéž domácnosti byla nabídnuta podpora při řešení její situace.

5.4 Párování vylosovaných zájemců a volných bytů

☞ Cílem činnosti bylo vytipovat ke každé domácnosti vhodný byt tak, aby odpovídal nejen jejím potřebám, ale i potřebám ostatních nájemníků v bytovém domě a minimalizovat riziko předčasného ukončení nájemního vztahu.

Párování vylosované domácnosti a vhodného bytu probíhalo na tomtéž jednání realizačního týmu (viz popis výše) poté, co bylo rozhodnuto, že zájemce o byt splňuje podmínky vstupu do projektu. Členové realizačního týmu vycházeli z informací získaných během vstupního rozhovoru (sdělených informací i získaných pohledem).

Faktory, které ovlivňovaly rozhodování:

- na straně zájemců: počet osob v budoucí domácnosti, věková struktura členů domácnosti, vazby mezi členy domácnosti (2, 3 generační rodina), zdravotní stav členů domácnosti, příjem domácnosti, preference členů domácnosti, zkušenosti majetkového odboru s dřívější spoluprací se členy domácnosti aj.
- na straně bytu: lokalita, umístění bytu v rámci domu, dispozice bytu, resp. optické dělení bytu, plocha bytu, výše nákladů na bydlení, složení nájemníků v bytovém domě, sdělení Majetkového odboru Magistrátu města Jihlavy (max. počet osob v bytě aj.)

Vzhledem ke skutečnosti, že již při vstupním rozhovoru byla cílenými otázkami ověřována vhodnost předběžně vytipovaného bytu pro konkrétní domácnost, byla domněnka na společném jednání realizačního týmu buď ověřena, nebo vyvrácena. Byla-li vyvrácena, byl na základě obdržených informací vytipován jiný vhodný byt. V případě, že byla situace nejednoznačná, obdržel zájemce o byt podstatné informace o obou vhodných bytech (nikoli adresu) a volba byla ponechána na něm. V praxi se jednalo o dvě domácnosti.

Procesem párování prošlo všech prvních 12 zabydlovaných domácností. Větší možnost volby měly domácnosti, které byly osločovány mezi prvními. Poslední oslovené domácnosti (náhradníci) tuto možnost neměli nebo ne v takové míře. Během projektu opustily projekt 3 domácnosti, náhradní domácnosti již neměli možnost výběru.

Doporučení:

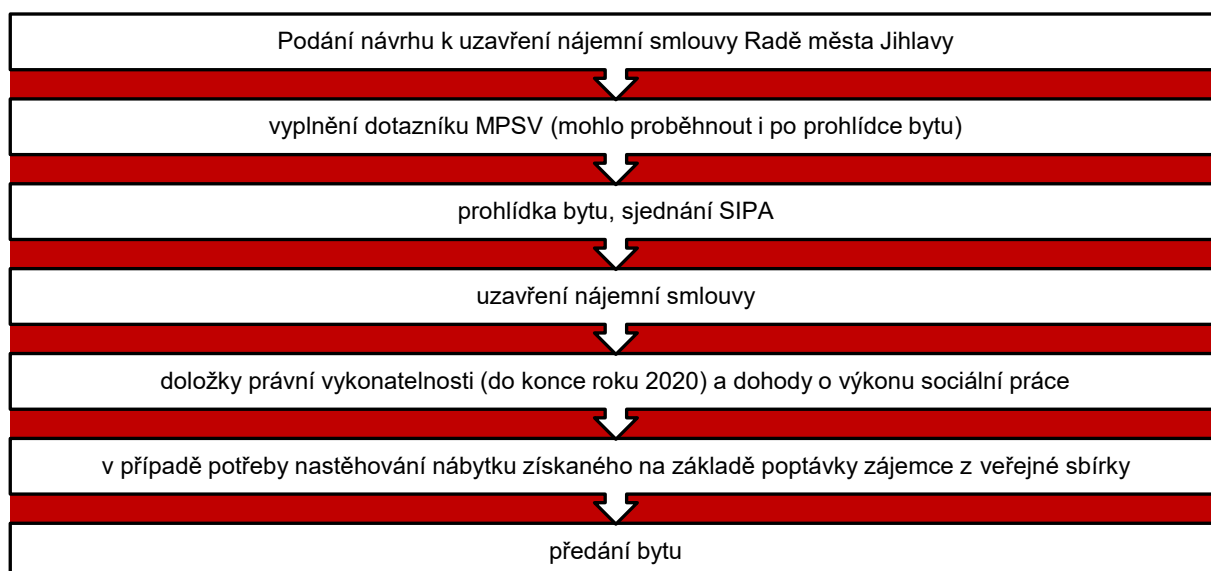
Pro projekt „Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě byl zvolen výběr domácností do projektu formou losování domácností, které byly „registrované“ na základě proběhlého Registračního týdne“. Způsob byl zvolen jako transparentní a férový, ale nezaručuje výběr nejohroženějších domácností.

V rámci prvních rozhovorů s domácnostmi a ověřování jejich bytové nouze je důležité určení si cílů, na které se v rámci návštěv domácností zaměřit.

5.5 Poskytování podpory členům domácností a jednotlivé kroky před zabydlením

☞ Cílem činnosti bylo naplánovat na sebe navazující kroky tak, aby proces před vlastním zabydlením domácnosti probíhal efektivně a minimalizoval rizika, která by v budoucnu mohla ohrozit stabilitu bydlení.

Po zařazení domácnosti do programu následovaly úkony zpravidla v tomto pořadí:



V období před nastěhováním proběhlo uzavření Dohody o výkonu sociální práce, probíhala intenzivní komunikace a podpora členů domácnosti. Pracovníci se zaměřovali na potřeby konkrétní rodiny a jednotlivce.

Nejčastější podpora před zabydlením představovala: zmírňování obav ze změny, zmírňování nejistoty spojené s reálným stěhováním, vybavením nábytkem, konzultace celého procesu zabydlování – od prohlídky bytů, po podpis nájemní smlouvy až po nastěhování. Jedenkrát také probíhalo sdílení a hledání řešení při komplikacích v původním bydlení, při sporu s původním majitelem – hledání náhradního dočasného ubytování. U některých domácností probíhala podpora v hledání vhodného řešení nejisté finanční situace. S domácnostmi pracovníci intenzivně mapovali potřeby a nejasnosti spojené s bydlením, bytem a zabydlováním.

Vlastní předání bytu budoucímu nájemníkovi proběhlo 3 -5 dní před účinností nájemní smlouvy. Účelem bylo, aby si nájemník, ještě předtím než mu zanikne předchozí nájemní vztah, mohl s dostatečnou časovou rezervou přepravit a nastěhovat vlastní majetek do nového bytu. Předání bytu byli přítomni dva technici majetkového odboru a členové realizačního týmu. Budoucí nájemník vstupoval do (před)vybaveného a vyzdobeného bytu (zajistil klíčový sociální a peer pracovník). Pracovníci majetkového odboru seznámili nájemníka s podstatnými záležitostmi spojenými s péčí o byt, odečtu stavu energií a vody a podpisu předávacího protokolu. Budoucí nájemník byl také poučen, jakým způsobem provést přepisy energií na jeho osobu.

V období od schválení nájemní smlouvy až po nastěhování do nového bytu byli členům domácnosti nepřetržitě k dispozici klíčoví pracovníci OCHJ, kteří je informovali o jednotlivých krocích, poskytovali jim podporu, případně doprovody na jednání. Vyskytla-li se skutečnost, která by mohla ohrozit proces, obratem informovali koordinátora projektu, popř. zaměstnance majetkového odboru. Pro tuto fázi bylo nezbytné včasné a úplné předávání informací a společné plánování.

6. POSKYTOVÁNÍ PODPORY ČLENŮM DOMÁCNOSTÍ PO ZABYDLENÍ

6.1 Mapování potřeb a schopností rodiny a individuální plánování

Základní mapování potřeb domácností proběhlo již před zabydlením. Se zabydlenými domácnostmi probíhal intenzivní kontakt minimálně 1 x za dva týdny, většinou však několikrát za týden podle potřeby podpory jednotlivých domácností.

Veškeré podstatné informace by se měli posbírat již v úvodu spolupráce přímo od jednotlivých členů rodiny. Jedním ze základních principů projektu bylo zaměření na potřeby rodin a jednotlivců. Podpůrní pracovníci (klíčový sociální pracovník, peer pracovník a příp. koordinátor projektu) proto v úvodních setkáních zjišťovali potřeby a informace přímo od členů rodiny, doptávali se na kontext potřeb a případné konflikty v práních. Cílem bylo zajistit podstatné informace o rodině ve vztahu k zajištění adekvátního bydlení, jež se mělo stát jejich domovem. Podobně jako v prvním setkání s rodinou byl veden rozhovor s přihlédnutím k jejím aktuálním potřebám a ověřována byla schopnost členů rodiny se soustředit. Otázky byly kladeny s cílem zjistit co nejkonkrétnější představu o budoucnosti a dalších potřebách, jež musí být ošetřeny. Základem bylo navození atmosféry, v níž se členové rodiny cítí sebejistě a přesvědčení, že o svém budoucím životě rozhodují sami.

Mapování potřeb sledovalo zejména následující oblasti:

- Podobu bytu, v němž by rodina chtěla bydlet – co nejkonkrétnější představu.
- Preferovanou lokalitu budoucího bydliště (doptávali jsme se rovněž na lokality, kde by byt rozhodně být neměl).
- Složení rodiny (počet členů v současnosti a preferovaná podoba domácnosti, v situaci adekvátního bydlení: návrat dětí z ústavní péče, návrat partnerů do společné domácnosti apod.).
- Speciální potřeby rodiny (zdravotní a jiná omezení jednotlivých členů domácnosti).
- Běžné aktivity rodiny: Jak rodina tráví běžný den?
- Oblíbené činnosti rodiny.
- Zdroje pomoci rodiny: přirozené z okolí i sociální a jiné služby.
- Komu rodina poskytuje pomoc (zdroj informací o schopnostech domácnosti).

Realizační tým by měl být schopen u každé rodiny určit základní faktory úspěšného zabydlení a hlavní rizikové faktory. Rovněž identifikovat klíčové členy rodiny, kteří mohou být v budoucí spolupráci zásadní pro úspěšné zabydlení a navázat s nimi spolupráci. Prioritou bylo vytvoření co nejpřehlednější mapy potřeb a schopností domácnosti na základě realizovaného polostrukturovaného rozhovoru viz příloha.

V rámci úvodních setkání bylo nutné zajistit i nezbytné administrativní náležitosti projektu. Jednalo se o tyto okruhy dokumentů: souhlasy se sdílením informací s klíčovými institucemi a dohoda o výkonu sociální práce (viz příloha).

Důležitou součástí výkonu sociální práce je individuální plánování s klientem. Individuální plán sestavoval klient ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem. Sestavoval se na základě individuálních potřeb klienta, vyhodnocoval se průběžně a pravidelně zhruba po 3 měsících nebo podle potřeby, nejdéle však do 6 měsíců od stanoveného cíle. Klíčový pracovník podporoval klienta v aktivním hledání a využívání vlastních zdrojů, pomáhal při řešení jeho nepříznivé sociální situace a využíval silných stránek klienta k dosažení naplánovaných cílů. Po revizi, vyhodnocení či naplnění cíle si klient stanovoval cíle nové, mohl mít sestaveno více individuálních plánů pro jednotlivé oblasti, ve kterých chtěl dosáhnout změny. Všechny zabydlené domácnosti měli nastavené individuální plány, které se průběžně revidovaly a hodnotily.

Doporučení:

Pro mapování potřeb:

- Vytvořit osnovu polo-strukturovaného rozhovoru.
- Rozdělit mapování do více plánovaných schůzek, na nichž se realizační tým postupně seznamuje s životním kontextem rodiny.
- Otevřenost komunikace.

Dokumenty by měly být:

- Psány srozumitelnou formou.
- Omezeny na nezbytné minimum

6.2 Sociální práce po zabydlení a podpora v udržení bydlení

Vzhledem k podobě projektu byla s klientem vždy definována zakázka na udržení bydlení. Na základě této zakázky byl s rodinou vytvořen individuální plán (dále jen IP) na prodloužení nájemní smlouvy, který vycházel z klientových potřeb a možností. Součástí tohoto IP byla pravidelná setkávání, kde byl plán s klientem monitorován a případně přehodnocen. Vzhledem k velmi rozdílné potřebě podpory bylo důležité, aby klíčový sociální pracovník a peer pracovník s rodinou hledali vždy způsob podpory, který jí bude nejlépe vyhovovat. To se netýkalo jen samotného IP, ale i způsobu setkávání s klientem. Klíčový sociální a peer pracovník hledali takové termíny setkání, aby pokud možno co nejméně narušovali běžný život klienta. Projekt tak flexibilně vycházel vstříc klientovi v časech setkání. Vzhledem k tomu, že lze předpokládat pracovní vytížení u klientů, není možné schůzky s nimi omezit na "úřední hodiny".

Pracovníci projektu jednali s domácnostmi v zakázce udržení bydlení asertivně. Asertivita v tomto případě znamenala, že pracovník vždy aktivně oslovil klienta v případě, že došlo k porušení povinností klienta vyplývajících z uzavřené nájemní smlouvy a hrozilo podání výpovědi. Toto oslovení by mělo být prováděno s respektem ke klientovi a jeho přáním. V případech, kdy klient tuto zakázku nechtěl na setkání aktivně řešit, respektoval klíčový sociální pracovník jeho rozhodnutí. Pokud nedošlo ke změně situace a nadále hrozilo ukončení nájemní smlouvy, pokusil se pracovník vhodným způsobem otevřít toto téma na další schůzce. Klíčový sociální pracovník zároveň reflektoval situaci na společných poradách týmu a s peer konzultantem byly diskutovány další způsoby, jak s klientem téma citlivě otevřít. Přesto, že byla zakázka udržení bydlení definována a jeho hlavní a klíčový sociální pracovník s peer pracovníkem v ní postupovali asertivně, bylo nutné, aby její trvání bylo ověřováno a potvrzováno ze strany rodiny. Úkolem projektu nebylo udržet v bytě domácnost za každou cenu, ale poskytnout domácnosti maximální možnou podporu v udržení bydlení.

Doporučení:

Klíčový sociální pracovník nevystupuje v roli pronajímatele, který vymáhá pravidla. Snaží se především umožnit klientovi náhled na důsledky jeho jednání - ukončení nájemní smlouvy - a najít způsoby, jak tomu zabránit. Pokud se klient rozhodne byt opustit, pracovník s ním otevírá jeho motivace, aby bylo podpořeno klientovo informované a svobodné rozhodnutí.

6.2.1 Podpora v sousedském soužití

Při nastěhování dostává domácnost podporu od klíčového sociálního pracovníka a peer pracovníka a v případě potřeby dochází k představení sousedů v rámci bytového domu. Pracovníci ani zástupci pronajímatele dopředu neinformovali obyvatele v sousedství, do kterého zabydlovaného bytu se

domácnosti stěhovali. Důvodem bylo vytvořit přirozené prostředí pro zabydlení a minimalizovat potenciální stigmatizaci zabydlených rodin.

Předcházení vzniku rizikové situace (klíčový a peer pracovník spolupracují s domácností):

- Mají přehled o vztahové situaci v bytovém domě (zda v bytovém domě žijí osoby, které svým životním stylem narušují společné soužití)
- Mají přehled o zvycích nájemce – účastníka projektu, popř. definují možná rizika (kouření ve společných prostorech, nadměrné užívání alkoholu nebo jiných návykových látek, přítomnost psa, nadměrné návštěvy rodinných příslušníků a známých, návštěvy osob závislých na návykových látkách v domácnosti aj.), s nájemci spolupracují na minimalizaci rizik
- V případě zájmu nabízí domácnosti podporu při seznámení se sousedy, navázání kontaktu

Možnost řešení sousedské stížnosti:

- a. V případě, že nastane sousedský spor a je osloven klíčový sociální pracovník domácností vyhodnotí společně na základě obdržených informací situaci. Klíčový pracovník podporuje domácnost v komunikaci se sousedy, nastavení pravidel a vyjasnění si nedorozumění. Situace se projedná na poradě realizačního týmu.
- b. Pokud situaci nelze vyřešit nebo je obtížná domluva na obou stranách, doporučí klíčový pracovník, aby se stěžovatelé obrátili na majetkový odbor. Možnost podání stížnosti na majetkový odbor mají obě strany sporu.
- c. Pokud je spor závažnějšího rázu nebo majetkový odbor obdrží písemnou stížnost, realizační tým ve spolupráci s majetkovým odborem zajistí facilitované setkání (vedené externím mediátorem). S mediátorem bude uzavřena dohoda o provedení práce.
- d. Jsou-li předcházející smírná opatření neúčinná, uspořádá koordinátor projektu multidisciplinární setkání za přítomnosti pracovníků Oblastní charity Jihlava, zaměstnanců odboru sociálních věcí, majetkového odboru a ekonomického odboru (oddělení vymáhání pohledávek), popř. právního oddělení MMJ. Cílem setkání je projednání dalších možností řešení situace
- e. V případě, že nejsou nastavená opatření účinná, je v souladu s ustanovením Občanského zákoníku a posledním řešením vypovězení nájemní smlouvy osobě, která porušuje společné soužití, má-li tato osoba uzavřenou nájemní smlouvu se statutárním městem Jihlava

Doporučení:

- Zaměřit se také na technické řešení bytu: např. odhlučnění, koberec.
- Vytvořit plán k omezení příčin sporu.
- Uvažovat v krajním neřešitelném případě i o možnosti přestěhování domácnosti do jiného sousedství.
- Klíčový pracovník podporuje po celou dobu i v rámci facilitovaného setkání klienta, seznamuje ho s riziky i možnostmi zlepšení či udržení dobrého sousedského soužití.
- V rámci facilitovaného setkání se osvědčilo využití externího facilitátora.

6.2.2 Podpora při placení nájmu a služeb

Po reálném nastěhování členů domácnosti probíhá intenzivní podpora při zařizování přepisu energií, hledání vhodného řešení v případě dluhů u některých dodavatelů energie a stabilizace finanční situace po nastěhování. Dále probíhá podpora a doprovody při změně trvalého bydliště, v případě potřeby doprovody na Úřad práce při vyřizování dávek HN a SSP apod. V případě problémů s hrazením nájemného, podporuje pracovník domácnost v komunikaci s majetkovým odborem, klient se domlouvá

na možnosti termínu úhrady. Vznikne-li dluh na nájmu, podporuje pracovník klienta ke zřízení splátkového kalendáře.

Doporučení:

Klíčový pracovník by měl mít přehled o příjmech a výdajích domácnosti, přehled o částkách příspěvků z hmotné nouze a státní sociální podpory. V případě přání klienta podpořit domácnost v nastavení rozpočtu a mapovat rizikové události, které by mohli finanční stabilitu domácnosti ohrozit.

6.3 Podpora v dalších oblastech

6.2.3 Podpora v dalších oblastech

Spolupráce s klientem nebyla omezena pouze na zakázku udržení bydlení. Vzhledem k tomu, že se rodiny často nacházely v komplikovaných situacích, bylo nutné, aby byl pracovník také citlivý a otevřený k dalším potřebám, které mohly rodiny vyjadřovat.

Těmito potřebami nejčastěji byly:

- Komunikace s úřady, případně doprovod.
- Získání zaměstnání a komunikace se zaměstnavatelem.
- Vzdělávání a zajištění vhodného předškolního zařízení.
- Zajištění dávek hmotné nouze a státní sociální podpory.
- Zadluženost, oddlužení.
- Péče o děti.
- Vztahy v rodině a se sousedy.
- Zdravotní problémy a zajištění lékařské péče.
- Domácí násilí.

V některých případech bylo vhodné, aby klíčový pracovník sám aktivně otevřel tato témata při jednání s klientem. Zejména, když přímo souvisela s možností udržení bydlení (např. nevyřízení dávek mohlo vést k nedostatku financí, a tak k dluhu na nájemném), nebo mohla klienta ohrozit jinak (např. neřešení zdravotního stavu, neomluvená absence dítěte ve škole). Pracovník však tato témata pouze nabízel a respektoval klientovo přání k jejich ne/řešení.

Doporučení a možnosti podpory v tématu péče o dítě:

Doporučení ke zřízení přímé platby/zvláštního příjemce dávek na bydlení. V případech, kdy je dluh nízký a klient má jasný a reálný plán na jeho uhrazení, není nutné zřizovat přímou platbu/zvláštního příjemce, aby klient nebyl zbytečně omezen v nakládání s financemi. V případech, kdy je plán nejistý nebo nereálný, je naopak žádoucí co nejrychlejší zřízení tohoto opatření, aby bylo zabráněno navýšení dluhu.

6.2.4 Spolupráce s dalšími subjekty při udržení bydlení domácností

Důležitým aspektem byla koordinovaná spolupráce mezi zainteresovanými aktéry a jasně nastavená komunikace mezi:

- Majetkovým odborem Magistrátu města Jihlavy (agenda pronájmu bytů).
- Realizačním týmem.

Dalšími aktéry, které bylo vhodné ve specifických situacích vtáhnout do komunikace, byli:

- Úřad práce – Hmotná nouze (dále jen HN) a Státní sociální podpora (dále jen SSP).
- OSPOD.
- Další rodinní příslušníci a přátelé klientů.

Nastavení komunikace by mělo vést k co nejrychlejšímu a nejpresnějšímu přenosu informací. Realizační tým se tak dozvídal okamžitě, nebo s minimálním zpožděním o všech situacích, které mohly vést k ohrožení nájemní smlouvy. Za komunikaci s partnery byl zodpovědný koordinátor projektu, který zajišťoval, aby jednotliví pracovníci informace získali, a zároveň zpracovával jejich zpětnou vazbu pro instituce. Tento proces by měl být maximálně transparentní, aby všichni zapojení měli stejné informace a věděli, co v současné situaci, která strana dělá.

6.2.5 Ohrožení nájemní smlouvy a možné intervence

Při realizaci projektu Bydlení především se členové realizačního týmu setkávají s rizikovými situacemi, nejčastěji se jedná o opožděné úhrady či s celkovým problémem úhrady nájemného v termínu sjednaném v nájemní smlouvě, situacemi spojenými s konflikty v soužití v bytovém domě či lokalitě nebo poškozováním majetku statutárního města Jihlavy. V rámci projektu byly řešeny problémy se sousedským soužitím, poškozování majetku pronajímatele, opožděné úhrady nájmu či neuhrazené nájemy.

Při nastalých situacích uvedených výše je postupováno podle nastavených postupů.

6.2.6 Vystěhování a podpora při výstupu z projektu

U třech domácností došlo k ukončení nájemní smlouvy. V jednom případě byla příčina ukončení nájemní smlouvy porušení podmínek nájemní smlouvy (nehrazení nájemného a záloh na služby, škoda na majetku). V jednom případě byla ukončena dohodou (špatná spolupráce, dluh na nájemném, pobyt domácnosti mimo byt – krátkodobé zdržování v bytě). Po ukončení nájmu zůstala jedna domácnost s pracovníky nadále v kontaktu po dobu dalších dvou měsíců. Podpora této domácnosti spočívala v pomoci při zajištění náhradního bydlení (žádosti do Azylových domů, ubytovny). Domácnost se rozhodla o dočasné bydlení na ubytovně. Po zajištění základních potřeb se domácnost s pracovníky OCHJ dohodla o využívání sociální služby TP SOVY, podpora ze strany pracovníků projektu byla ukončena. Druhá domácnost další spolupráci po ukončení nájemní smlouvy nevyužila. Třetí domácnost ukončila nájemní smlouvu na vlastní žádost a to ze zdravotních důvodů, došlo k přestěhování k příbuzným, klient o 2 měsíce později zemřel.

V případech, kdy došlo k výpovědi nájmu nebo ukončení nájmu dohodou, pracoval klíčový sociální pracovník a peer pracovník s domácností na hledání jiného bydlení, podle jejího přání. Vzhledem ke složitosti procesu hledání nového bydlení a snaze pronajímatele minimalizovat ztráty na nájemném, existovala napříč projektovým týmem dohoda o nabídnutí minimálně jedné možnosti adekvátního azylového ubytování před zahájením úkonů k vyklizení bytu. Realizační tým následně s rodinou pracoval na procesu vystěhování tak, aby minimalizoval další potenciální náklady, které by rodině mohly vzniknout. Asistoval jak při přestěhování do jiného bydliště, tak při předání bytu zapojeného do projektu.

6.2.7 Prodlužování nájemních smluv

Statutární město Jihlava s nájemci uzavřelo nájemní smlouvu na jeden rok. Dle jednání bylo za účasti pracovníka týmu podpory MPSV, uvolněného člena Rady města Jihlavy pro oblast školství, kultury a tělovýchovy a pro oblast sociálních věcí, metodika Platformy pro soc. bydlení, koordinátora projektu a garanta soc. práce domluveno, že nájemní smlouvy budou do doby, než statutární město Jihlava provede změnu v Mechanismu hospodaření s byty ve vlastnictví statutárního města Jihlavy, uzavírány: na 2 roky s nájemci, kteří od počátku projektu hradili včas nájemné a nedošlo z jejich strany k porušení povinností dle nájemní smlouvy, uhradili poplatky za komunální odpad za daný rok, případně uzavřeli splátkový kalendář na úhradu vzniklého dluhu. Na 1 rok u nájemců, kteří nějakým způsobem v průběhu nájmu porušili své povinnosti vyplývající z nájemní smlouvy, resp. nebyly splněny předchozí podmínky. Dle dohodnutých pravidel bylo postupováno při prodlužování nájemních smluv.

Každá domácnost se vyhodnocovala individuálně. Klíčový pracovník poskytoval informace o spolupráci jednotlivých domácností. Tento systém by měl zajistit individuální přístup ke každému nájemci.

Při vyhodnocování byly projednávány následující oblasti:

- hrazení nájemného (dodržování řádného termínu úhrad, množství opožděných plateb, výše a množství dluhů na nájemném, kvalita spolupráce nájemce s pracovníky majetkového odboru, koordinátorem projektu aj.)
- sousedské spory (množství, relevantnost a závažnost stížností a podnětů, spolupráce s pracovníky města a klíčovým sociálním a peer pracovníkem na řešení sousedských sporů aj.)
- poškozování majetku města (vznik, množství a výše škod způsobených nájemcem na majetku města Jihlavy, přístup nájemce k odstraňování vzniklých škod a závad, spolupráce s pracovníky majetkového odboru na odstranění škod a závad, úhrada nákladů spojených s odstraněním škod a závad, které realizovalo statutární město Jihlava aj.)

Doporučení:

K dluhům nájemců vzniklým před vstupem do projektu by nemělo být při vyhodnocování a prodlužování nájemní smlouvy přihlíženo.

7. DOMÁCNOSTI PODLE POTŘEBY PODPORY

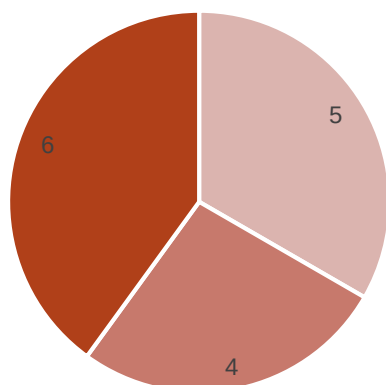
Níže je zahrnuto 15 zabydlených domácností, z nichž 3 domácnosti ukončily, nebo s nimi byla ukončena nájemní smlouva a 1 domácnosti schválila rada města výpověď nájemní smlouvy s 3 měsíční výpovědní lhůtou ke konci projektu. Jak z dlouhodobé spolupráce se zabydlenými účastníky vyplývá, lze je rozdělit dle míry potřebné podpory do tří kategorií:

Klienti s minimální potřebou podpory – jedná se o nájemce, kteří bydlí prakticky sami a aktuálně nevyžadují žádnou nebo minimální podporu ze strany klíčového sociálního pracovníka a peer pracovníka. Jak praxe vyplývá, jedná se o osoby, které měly v minulosti zhoršený přístup k bydlení především z důvodu příslušnosti k etnické menšině nebo přechodně zhoršené finanční situace. Tyto nájemce lze charakterizovat jako osoby, které ke své situaci přistupují velmi zodpovědně a aktivně, s pracovníky projektu jsou v kontaktu a informují je o všech podstatných záležitostech. Vznikne-li nenadálá situace, obratem ji řeší, na jejím řešení se aktivně spolupodílí nebo ji řeší samostatně dle instrukcí. Získání bydlení pro ně bylo příležitostí, na kterou dlouho čekali a nechtějí o ni přijít. Lze předpokládat, že se jedná o skupinu, která si bydlení i nadále udrží. Konkrétní podpora spočívá především v konzultacích ohledně udržení bydlení, hlídání spotřeby energií, konzultacích ohledně zaměstnání, technických potíží v bytě, konzultace zdravotního stavu, rodinných vztahů a řešení dluhů z minulosti.

Klienti se střední potřebou podpory – jedná se o nájemce, kteří potřebují podpořit pouze v určitých oblastech, popř. v určitou dobu, např. při včasném hrazení nájemného, udržování pořádku v domácnosti, získání zaměstnání, řešení závislostí atd. Lze uvažovat ve smyslu toho, že u těchto klientů přišla příležitost, kterou si uvědomují a chtějí ji využít, otázkou však zůstává její načasování. Pro jednání s těmito klienty je příznačné, že o svých slabých stránkách vědí, ale nedokáží je bez pomoci a podpory odborníků řešit. Se sociálními pracovníky spolupracují, jejich doporučení reflektují. Cílem sociální práce v těchto domácnostech je mapování potřeb, nabízení podpory, individuální plánování dalšího postupu a podpora při naplňování cílů klienta. Konkrétní podpora spočívá v podpoře hledání zaměstnání, finančního poradenství vztahující se k udržení bydlení, nastavení splátkových kalendářů, podpoře vzdělávání dětí, doprovodech na jednání s různými úřady, konzultacích rodinných vztahů, hlídání spotřeby energií, a podpoře při řešení sousedského soužití.

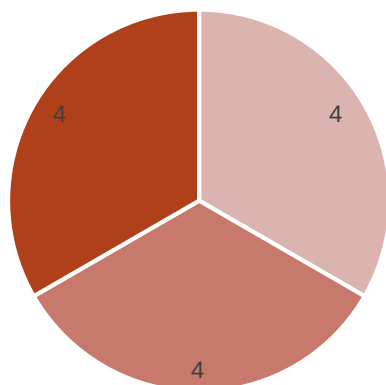
Klienti s vysokou potřebou podpory – jedná se o skupinu nájemců, u které dochází ke kumulaci jevů ohrožujících reálně stabilitu bydlení. Příčiny lze hledat v dlouhodobém zatížení klientů bytovou nouzí, kumulací vzniklých potíží a prožitých traumat, složitosti rodinného systému, složitosti situace, ve které se členové domácnosti nachází, ochotě a potenciálu nájemce hledat řešení a domluvené cíle naplňovat. Sociální práce v těchto domácnostech probíhá velmi intenzivně a zaměřuje se jak na prevenci, tak i na řešení stávajících problémů. Tato kategorie je nejvíce ohrožená ztrátou bydlení pro neplnění povinností v nájemní smlouvě. V případě aktivního přístupu ze strany nájemce, spolupráci se sociálními pracovníky a individuálního řešení jednotlivých oblastí je možné, že dojde do určité míry ke stabilizaci jednotlivých oblastí. Do budoucna nelze u těchto nájemců vyloučit přechod do vyšší kategorie, předpoklad je zachování určité míry podpory. Konkrétní podpora spočívá v podpoře při hledání možností pracovního uplatnění, konzultace zdravotního stavu, podpoře při řešení sousedského soužití, konzultace ohledně trávení volného času, podpoře formou potravinové pomoci, podpora při hrazení nájemného a záloha na služby, příp. doplatek na služby, hlídání spotřeby energií, podpora v udržování čistoty v bytě, možnostech zřízení splátkového kalendáře, nastavení finančního rozpočtu domácnosti, řešení školní docházky dětí apod.

Počty všech (15) zabydlených domácností v průběhu projektu podle míry poskytované podpory



■ nízká potřeba podpory ■ střední potřeba podpory ■ vysoká potřeba podpory ■

Počty zabydlených domácností (12)k 31.10. 2021 podle míry potřeby podpory



■ nízká potřeba podpory ■ střední potřeba podpory ■ vysoká potřeba podpory ■

Doporučení:

V rámci plánování je důležité mít zmapované silné a slabé stránky klienta (domácnosti), klientovi silné stránky rozvíjet, posilovat a zároveň zvědomovat a zmírňovat rizika, která by mohla vést k ohrožení stabilního bydlení.

7.2 Konkrétní podpora rodin s dětmi a jednotlivců

Rodiny s dětmi

V rámci rodin se objevovala tato témata: udržení bydlení, finanční stabilita a práce s rodinným rozpočtem, zaměstnání jednotlivých členů domácností, vztahy s rodinou a přáteli, vícegenerační soužití, zdravotní stav jednotlivých členů domácnosti, sousedské soužití – podpora při komunikaci se sousedy případně facilitovaná setkání, dluhy a exekuce (zastavení exekucí, splácení, podpora při komunikaci s exekutorem apod.), téma výkonu trestu odnětí svobody (komunikace se soudy, probační a mediační službou), téma péče o děti.

Při péči o děti jsme podporovali tato témata:

- zápis do MŠ, ZŠ; předškolní příprava v MŠ – komunikace s pedagogy; přestup na jinou školu; odklad školní docházky, obědy do škol, distanční výuka dětí – podpora v komunikaci se školou + technické zázemí pro distanční výuku
- spolupráce s Pedagogicko-psychologickou poradnou a Střediskem výchovné péče
- spolupráce s podpůrnými institucemi pro rodiny s dětmi – Sociálně aktivizační služba, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, Centrum pro rodinu (zajištění doučování)
- lékař a specializovaná lékařská péče (psycholog, psychiatr, logoped apod.)
- volnočasové aktivity – podpora při zajištění příměstského tábora pro děti
- případová konference za účasti rodiny, klíčového sociálního pracovníka, pracovníka OSPOD, školy a jiné.

Jednotlivci

Kromě podpory udržení bydlení a s tím související téma finančního zabezpečení se u jednotlivců objevovala tato témata: materiální zabezpečení (chyběli základní věci – hygienické potřeby, jakékoli vybavení do domácnosti), osamělost, téma užitečnosti, závislost na alkoholu, lékařská péče (podpora v komunikaci s lékaři, psychiatrickou nemocnicí apod.), zaměstnání, dluhy, sousedské soužití, zabydlování cizích osob v bytě, komunikace s Probační a mediační službou aj.

Doporučení:

V rámci zabydlování cizích osob v bytě se osvědčilo těmto osobám předat kontakty na služby, které jim v jejich situaci mohou pomoci. Dále situaci v bytě monitorovat a s klientem probírat rizika nedodržení nájemní smlouvy. V případě potřeby a po dohodě s klientem spolupracovat s Městskou policií nebo přizvat Asistenty prevence kriminality.

8. VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ

Především na začátku projektu bylo důležité zajištění odborného vzdělávání členů realizačního týmu projektu. Cílem byla odborná metodická příprava pro osvojení principů Housing First. "

S ohledem na malé zkušenosti týmu s poskytováním intenzivní podpory klientům s vícečetným znevýhodněním při udržení bydlení se účastnila klíčová sociální pracovnice Podzimní školy Housing First, kterou pravidelně realizuje Platforma pro sociální bydlení.

Po celou dobu projektu dále probíhala metodická setkání s poradcem z Platformy pro sociální bydlení, zástupkyní metodické podpory z Ministerstva práce a sociálních věcí, účast na vzdělávacích akcích (kurzy, semináře, workshopy), supervize, operativní porady členů realizačního týmu a konzultace s ostatními klíčovými odborníky.

Vzdělávací akce

Členové realizačního týmu především využívali nabídky MPSV, a účastnili se nabízených webinářů. Témata byla zaměřovaná, jak na obecné principy Housing First, tak na konkrétní témata související s intenzivní podporou a specifická podtémata související s cílovou skupinou, např. Zabydlování v době krizových opatření, Nábytkové banky, Sousedské vztahy, Hledání bytů na soukromém trhu, Case management, Duální diagnózy, Péče o tým, Podpora lidí trpících osamělostí, Peer konzultanti v sociálních službách, Exekuce a chudoba aj.

Konzultace členů realizačního týmu s ostatními klíčovými odborníky

Realizační tým se účastnil metodických setkání s metodikem Platformy pro sociální bydlení a pracovníci týmu podpory MPSV. Jejich cílem bylo metodické vedení při výkonu sociální práce v souladu s principy HF v zabydlených domácnostech. Taktéž probíhali telefonické a elektronické konzultace koordinátora projektu s pracovníci majetkového odboru (dále jen „MO“), za účelem řešení situací ohrožujících stabilitu bydlení. Pravidelnou poradou se také stala „porada bydlení“, kde se vždy účastnil zástupce či zástupci vedení odboru sociálních věcí, vedení Oblastní charity Jihlava, uvolněný radní pro sociální oblast, vedení majetkového odboru zároveň s pracovníci Jednotného místa pro bydlení, z MPSV (podpora Housing First v rámci projektu Podpora sociálního bydlení), z Platformy pro sociální bydlení. V tomto složení docházelo k pravidelnému online setkávání, kde byly sdíleny aktuální aktivity v oblasti bydlení a případně byl konzultován další postup. Dále probíhali porady, které byly svolávány jak ze strany členů realizačního týmu, tak i ze strany majetkového odboru, k řešení nastalých situací, k nimž bývali přizváni relevantní aktéři (např. řešení vzniklé škody, aktualizace Garančního fondu apod.).

Supervize

Na začátku projektu byl osloven poskytovatel supervizí na Vysočině. Na základě obdržených informací byl vybrán vhodný poskytovatel. Smlouva o poskytování supervize členům realizačního týmu byla uzavřena na celou dobu projektu.

Cílem supervize bylo především řešit a reflektovat aktuální témata v rámci realizačního týmu. Obsahem supervizních setkání byly často kazuistiky, které obsahovaly reflexe dosavadní spolupráce s domácnostmi ohroženými ztrátou bydlení, plán dalšího postupu, řešení dilematu podpora domácnosti ze strany členů realizačního týmu a zodpovědnosti členů domácnosti za svou situaci včetně následného vývoje. Dalšími tématy byly i dilemata sociální práce, aplikace principů Housing First v prostředí statutárního města Jihlavy. Včetně klientských témat byly i některé supervize zaměřené týmově, konkrétně bylo reflektováno fungování realizačního týmu a obměna koordinátora.

9. VEŘEJNÁ PREZENTACE

Cílem aktivit v rámci publicity bylo pravdivě informovat veřejnost o průběhu projektu, odstraňovat mýty o projektu a cílové skupině a zmírňovat potenciální napětí mezi laickou veřejností a cílovou skupinou.

K informování veřejnosti o realizaci a průběhu naplňování cílů projektu byly ve sledovaném období využívány:

- a) plakáty – v souladu s instrukcí MPSV
- b) webové stránky statutárního města Jihlava a partnera projektu Oblastní charity Jihlava
- c) měsíčník Ježkovy oči (dříve Noviny jihlavské radnice)
- d) deník Jihlavské listy
- e) leták
- f) prezentace na orgánech statutárního města Jihlava, veřejné diskuze, odborná setkání

Základní informace o projektu Bydlení především: Testování konceptu Housing First jsou nadále umístěny ve fyzické formě při vstupu na Odbor sociálních věcí Magistrátu města Jihlavy a na vývěsní tabuli Majetkového odboru Magistrátu města Jihlavy. Touto formou jsou informováni i návštěvníci prostor partnera Oblastní charity Jihlava.

Na webových stránkách statutárního města Jihlava jsou v souladu s instrukcí MPSV zveřejněny základní informace o projektu, včetně příslušného plakátu. Tyto informace nebyly v monitorovacím období aktualizovány, přidán byl leták pro veřejnost. Veřejnost je o realizaci projektu taktéž průběžně informována prostřednictvím tiskových zpráv zveřejněných na webových stránkách. Obdobně informuje veřejnost o projektu na svých webových stránkách i Oblastní charita Jihlava.

V měsíčníku Ježkovy oči, který je distribuován do všech domácností na území města zdarma, byly články laděné převážně jako rozhovory s pracovníky projektu, kteří popisovali zkušenosti z projektu dle své náplně práce.

Cílem placené reklamy v deníku Jihlavské listy (médiu, které má v rámci Kraje Vysočina a města Jihlavy největší náklad) bylo informovat veřejnost o problematice osob ohrožených ztrátou bydlení nebo žijících bez bytu či bez domova, zmírňovat stereotypy a pokračovat v procesu destigmatizace cílové skupiny. Sekundárním cílem je prohloubit spolupráci OSV s NNO.

Před koncem projektu byla více diskutována otázka udržitelnosti projektu a rozvoje principu Housing First. Zájem o zprostředkování informací měl především Kraj Vysočina. Aktuální situace a průběh projektu byl také představován na zasedání Rady města Jihlavy ze strany realizačního týmu projektu včetně vedoucí úseku bytů z majetkového odboru. K informování široké veřejnosti o tématech, která nějakým způsobem vytváří otázky u veřejnosti, vznikají různé mýty a podobně proběhla debata prostřednictvím Virtuální kavárny (online). Příspěvky byly zaměřeny na cíle a počátky projektu, registrační týden, principy Housing First, výstupy z realizace projektu, poskytování komplexní sociální podpory domácnostem, rozvoji přístupu HF v rámci ČR. Cílem bylo zprostředkovat informace o projektu veřejnosti a objasnit některé mýty, které se v průběhu realizace vytvořily.

10. EVALUACE

V průběhu projektu získávání zpětné vazby k projektu od jeho účastníků, členů poradní peer skupiny (viz dříve), dále pak neformální cestou od pracovníků ÚP, kolegů z odboru sociálních věcí MMJ, majetkového odboru MMJ, sociálních služeb OCH a jiných organizací z NNO. Ohlasy laické i odborné veřejnosti byly zjišťovány také prostřednictvím medií a v komentářích na sociálních sítích. Na obdržené informace je reagováno průběžně sdílením informací s kolegy, zveřejňováním dat o průběhu projektu v tiskových zprávách a v tištěných médiích a osvětou. Se všemi zabydlenými domácnostmi probíhá vyplňování dotazníků (před zabydlením, po roce zabydlení, při ukončení nájemní smlouvy), které jsou zasílány do systému MPSV a následně vyhodnocovány týmem podpory MPSV.

Další výstupy z projektu a detailní data z Registračního týdne jsou uvedena v Evaluační zprávě o stavu bytové nouze ve statutárním městě Jihlava

PŘÍLOHY

DOTAZNÍK PRO MAPOVÁNÍ RODIN V BYTOVÉ NOUZI NA ÚZEMÍ MĚSTA JIHLAVY

Instrukce pro tazatele

S kým vyplňujeme dotazník (pojmy *domácnost* a *rodina*):

Za domácnost považujeme všechny osoby žijící společně "za jedněmi dveřmi". V jedné domácnosti může žít více rodin. Pokud se jedná o domácnost, kde žije více generací, nebo o domácnost, kde žije více nukleárních rodin pohromadě, vyplňte s každou rodinou jeden dotazník. Tedy, pokud např. v domácnosti žijí rodiče s dětmi a jejich dospělá dcera zde žije i s partnerem a dětmi, bude se jednat o dvě rodiny a v této domácnosti vyplníte dva dotazníky.

Pokud nelze odpověď na otázku vztáhnout na celou rodinu, uveďte údaj za hlavu rodiny (dospělého člena rodiny, který je potenciálním žadatelem o sociální byt).

Osobní údaje respondenta

Vyplňte prosím ideálně s hlavou rodiny, tedy dospělým členem rodiny, který je potenciálním žadatelem o sociální byt.

Jméno a příjmení:

Věk:

Adresa trvalého pobytu:

Místo faktického pobytu:

Kontaktní údaje:

Místo k zastižení:

Respondent byl informován o tom, že šetření je realizováno v rámci depistáže. Byl seznámen s novými zásadami pro přidělování bytů v Jihlavě a s tím, že případné vyplnění dotazníku může dokazovat jejich faktický pobyt na území města Jihlavy. Respondent dostal možnost odmítnout spolupráci při vyplňování dotazníku a neodpovědět na kteroukoliv otázku z dotazníku.

Dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) si Vás dovoluujeme informovat, že budeme zpracovávat Vaše osobní údaje v souvislosti s realizací projektu „Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě“ v rozsahu, v jakém jste nám údaje předal/a a pouze po nezbytně nutnou dobu.

Datum

.....

Podpis respondenta

.....

1. Základní informace o domácnosti

Informace o bytě či ubytovací jednotce

Adresa místa šetření:

Dispozice bytu či ubytovací jednotky (počet místností):

Odhad rozlohy bytu či ubytovací jednotky v m²:

Celkový počet obyvatel bytu či ubytovací jednotky:

Informace o rodině a jejích členech

Počet aktuálních členů rodiny:

Počet dětí aktuálně žijících v rodině ve věku:

do 6 let

do 15 let

do 18 let

Počet těhotných žen/dívek aktuálně žijících v rodině:

Počet členů rodiny nad 65 let:

Pokud byste získali lepší bydlení, je někdo další, kdo s vámi bude bydlet? Pokud ano, kolik takových osob je?

Počet dospělých lidí:

Počet dětí (uved'te i jejich věk a kde aktuálně žijí):

2. Informace o bytové nouzi rodiny

Rodina aktuálně bydlí:

v azylovém domě

v ubytovně

v nevyhovujícím bytě

jinde, doplňte

Jaké jsou náklady na bydlení pro vaši rodinu (nájem, energie/ubytovací poplatek/poplatek za azylový dům)?

3. Historie bydlení rodiny

Od jakého data žijete v Jihlavě?

Jak je to dlouho, co nemáte stabilní bydlení v bytě?

Jaký byl hlavní/prvotní důvod ztráty bydlení?

finanční důvody

zdravotní důvody

ztráta zaměstnání

rodinná situace

rozvod

úmrtí člena rodiny

jiné:

závislosti

jiné:

Pobýval jste vy nebo některý z členů vaší rodiny v posledních 3 letech dlouhodobě v nějakém ústavu, zařízení či instituci (např. vězení, dětský domov, léčebna)? Pokud ano, kde a jak dlouho?

4. Finanční situace domácnosti (zaměstnanost, příjmy, dluhy)

Příjmy

Jaký je celkový příjem vaší rodiny (čistý, po odečtení případných exekučních srážek)?

Kolik dospělých členů vaší rodiny má legální příjem ze zaměstnání (či jiné výdělečné činnosti)?

Kolik dospělých členů vaší rodiny je v evidenci uchazečů o zaměstnání na Úřadu práce?

Kolik dospělých členů vaší rodiny je ekonomicky neaktivních (z důvodu invalidity, seniorského věku, péče o dítě/děti)?

Máte soudem stanovenou vyživovací povinnost k dalším osobám, které s vámi nesdílí domácnost?

Máte vy nebo některý z členů vaší rodiny exekuce?

Jste vy nebo některý z členů vaší rodiny v insolvenční?

Máte vy nebo některý z členů vaší rodiny dluhy vůči městu Jihlava?

5. Zdravotní stav členů rodiny

Máte vy nebo jiný člen vaší rodiny přiznán příspěvek na péči? Pokud ano, v jakém stupni?

Jste vy nebo některý člen vaší rodiny uznán invalidním? Pokud ano, v jakém stupni?

Jste vy nebo některý ze členů vaší rodiny držitelem průkazu TP, ZTP či ZTP/P? Pokud ano, kterého?

Máte vy nebo některý člen vaší rodiny nějaký závažný a dlouhodobý zdravotní problém (aniž by vám bylo přiznáno cokoliv z výše uvedeného)? Jaký?

6. Spolupráce se sociálními službami

Spolupracuje vaše rodina nebo některý její člen se sociálním pracovníkem? Pokud ano, o jakou službu se jedná?

Potřeboval by některý z členů vaší rodiny pomoc sociálního pracovníka? Pokud ano, s čím?

Souhlas se sdílením informací v rámci spolupráce více subjektů, zproštění povinnosti mlčenlivosti

v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění

Svým podpisem dávám organizacím:

- Úřad práce ČR (krajská pobočka Jihlava) - kontaktní pracoviště Jihlava se sídlem Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava a sídlem Brtnická 2531/21, 586 01 Jihlava
- Magistrát města Jihlavy – Sociální odbor se sídlem Vrchlického 16, Jihlava 586 01
- Soukromí pronajímatelé, jimž klient předá kontakt na soc. pracovníka
- nadace

svobodný a výslovný souhlas se sdílením mých osobních údajů a zároveň je i zprošťuji mlčenlivosti, kterou jim jinak ukládá nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, **a to pro vzájemné sdílení údajů vymezených níže**

Souhlas uděluji pro účel:

Spolupráce výše uvedených organizací, kterým uděluji tento souhlas, a to k řešení zakázek v rámci podpory související se získáním bydlení v přiděleném bytě z projektu Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě. Souhlasím s vzájemným informováním a sdílením informací mezi uvedenými subjekty, které se týkají změn výplaty dávky příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení a informací týkajících se užívání bytu. Dále i ke sdílení informací na tzv. případových konferencích.

Rozsah souhlasu se sdílením:

Souhlas se sdílením osobních údajů a informací uděluji v rozsahu a za účelem potřebném pro naplnění dlouhodobého cíle předejít ztrátě stabilního bydlení. Konkrétně se jedná o informace související s mou osobou a dávkami státní soc. podpory i hmotné nouze a informace týkající se užívání bytu. Jedná se zejména o tyto údaje: příjmení a jméno, datum narození, adresa bydliště, údaje o mé finanční, sociální a rodinné situaci a další údaje související s posouzením nároku na sociální dávky, informace o platbách souvisejících s bydlením v bytě, informace o kvalitě soužití s dalšími nájemníky bytového domu a užívání bytu a informace o tom, že je mi Oblastní charitou Jihlava poskytována služba sociální práce.

Byl/la jsem Správcem poučen/na, že mám právo:

- vzít souhlas kdykoliv zpět
- požadovat informace, jaké osobní údaje jsou zpracovávány
- vyžádat si přístup k údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit
- požadovat výmaz osobních údajů
- obracet se na správce, případně na ÚOOÚ v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním os. údajů.

Prohlašuji současně, že znám svá práva, která mi poskytuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR). Udělení souhlasu je dobrovolné a jsem srozuměn/a s tím, že tento souhlas může být z mé strany kdykoliv odvolán; jinak trvá po dobu platnosti nájemní smlouvy v bytě.

Tento souhlas je poskytován rovněž za účelem zproštění mlčenlivosti Diecézní charity Brno, se sídlem třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno pro výše uvedený účel a rozsah údajů, a to v souladu s ustanovením §100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tento souhlas je vypracován ve 3 kopiích, přičemž po jedné kopii obdrží nájemník, Magistrát města Jihlavy – Sociální odbor a Oblastní charita Jihlava.

Příjmení, jméno:

Datum narození:.....

Kontaktní adresa:

V Jihlavě, dne

Podpis:

Informace o zpracování osobních údajů

Dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR), (dále jen „Obecné nařízení“), a zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění, si vás dovoluujeme informovat, že osobní údaje včetně zvláštní kategorie osobních údajů (dále jen „osobní údaje“) jsou zpracovávány výhradně za účelem realizace projektu „Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě“.

Zpracovatel (i správce) je oprávněn po dobu realizace projektu a nejdéle po dobu deseti let od ukončení realizace projektu, uchovávat a používat osobní údaje v nezbytné míře pro řešení žádosti o byt, včetně využívání rodného čísla pro účely evidence a posouzení žádosti o byt, pro případné uzavření nájemní smlouvy, pro její realizaci i archivaci dokumentace projektu, a to v rozsahu, v jakém jste nám je předal/a. Po uplynutí této doby je zpracovatel povinen provést bezodkladně likvidaci osobních údajů.

Správcem osobních údajů je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, jako řídicí orgán (dále jen „ŘO“).

Zpracovatelem je Statutární město Jihlava, Masarykovo náměstí 97/1, 586 01 Jihlava, IČ 00286010, jako příjemce dotace.

V záležitosti ochrany osobních údajů se obraťte na pověřence pro ochranu osobních údajů zpracovatele, e-mail: poverenec.GDPR@jihlava-city.cz, tel.: 565 591 111.

V souladu s čl. 13 a 14 Obecného nařízení máte jako osoba podpořená právo požadovat od zpracovatele (i správce) přístup k osobním údajům, jejich opravu, popř. omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování, podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů v Praze, aj.

Jako osoba podpořená berete na vědomí, že poskytnuté osobní údaje mohou být na straně ŘO doplněny o další osobní údaje týkající se podpořené osoby, které jsou obsaženy v systémech Ministerstva práce a sociálních věcí a České správy sociálního zabezpečení, pokud se jedná o údaje nezbytné pro zajištění účelu projektu.

Jsem seznámen s aspekty sběru svých osobních údajů v rámci projektu a beru je na vědomí:

.....
podpis

V Jihlavě dne.....

Informace o nakládání s osobními údaji

Diecézní charita Brno, Oblastní charita Jihlava¹ (dále jen správce) zpracovává osobní údaje v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady /EU/ č. 2016/679 a se zákonem 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Co jsou osobní údaje a proč je zpracováváme:

Osobním údajem jsou všechny informace, podle kterých se dá identifikovat osoba. Patří mezi ně např. jméno a příjmení, datum narození, kontaktní adresa, telefonní číslo...

Vaše osobní údaje zpracováváme za účelem řádného poskytování sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Jaké osobní údaje zpracováváme:

- ✓ *Identifikační a kontaktní údaje:* jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontaktní adresa, kontakt na uživatele (e-mail, telefon);
- ✓ *Údaje o sociální situaci:* údaje důležité pro řádné poskytování sociální služby (které sdělí uživatel), stav, další organizace podporující uživatele, údaje o péči o dítě;
- ✓ *Zdravotní údaje:* údaje důležité pro řádné poskytování sociální služby (které sdělí uživatel);
- ✓ *Údaje o dětech:* jméno a příjmení, datum narození, škola, kontaktní údaje, údaje o sociální situaci (svěření do péče atp.);

Jak dlouho zpracováváme Vaše osobní údaje

- ✓ Osobní údaje uživatelů zpracováváme po dobu nezbytně nutnou tj. vždy minimálně po dobu trvání smlouvy, po ukončení smlouvy archivujeme spis po dobu 10 let².
- ✓ Osobní údaje zájemců/žadatelů zpracováváme po dobu 3 let² od data podání žádosti.

Jste povinni nám osobní údaje předávat?

- ✓ Předání osobní údajů nutných pro poskytování sociální služby je nezbytné pro plnění smlouvy, pro plnění našich právních povinností nebo ochranu našich oprávněných zájmů. Pokud nám takové osobní údaje neposkytnete, nemůžeme vám službu poskytnout.

Zdroje osobních údajů

Zpracováváme osobní údaje důležité pro poskytování služby, které nám sami předáváte nebo je získáme během poskytování služby.

Příjemci osobních údajů

Příjemcem vašich osobních údajů jsou pouze naši zaměstnanci.

Vedle nich mohou být osobní údaje zpřístupněny i dalším osobám, ale to pouze v případě, pokud jim bude svědčit zákonný důvod pro přístup k těmto osobním údajům (např. kontrolní orgány se zákonným zmocněním pro přístup k informacím, orgány činné v trestním řízení).

¹ Kontaktní adresa správce: Diecézní charita Brno, Oblastní charita Jihlava, Jakubské nám. 2, Jihlava

² Archivační doba začíná běžet 1. lednem roku následujícím po roce, ve kterém došlo k ukončení služby, po uplynutí této doby jsou osobní údaje zlikvidovány.

Sdílet vaše osobní údaje s dalšími osobami můžeme také na základě vašeho souhlasu (příčemž způsob, podmínky a rozsah předávání vašich osobních údajů třetí straně je vždy v daném souhlasu specifikován).

Ochrana osobních údajů

Zpracování osobních údajů probíhá v elektronické a/nebo listinné podobě. Údaje v písemné formě jsou chráněny proti neoprávněnému přístupu uložením v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků sociální služby. Údaje v elektronické formě ukládané v prostředcích výpočetní techniky, jsou chráněny proti neoprávněnému přístupu přístupovým heslem, antivirovým programem a firewallem. Všichni zaměstnanci, kteří přicházejí ze své pracovní pozice do kontaktu s osobními údaji, jsou proškolení a vázáni mlčenlivostí.

Jaká máte práva

- ✓ Máte právo na **přístup** k Vaším osobním údajům a **nahlížení do dokumentace**, která je o Vás vedena.
- ✓ V případě, že jsou Vaše osobní údaje nesprávné, nepřesné, máte právo požadovat **opravu**.
- ✓ S přihlédnutím k účelům, pro které osobní údaje zpracováváme, máte právo, abychom také **doplnili** neúplné osobní údaje.
- ✓ Máte právo **vznést námitku** proti zpracování vašich osobních údajů, pokud vaše osobní údaje zpracováváme z důvodu veřejného nebo oprávněného zájmu.
- ✓ Máte právo **získat** osobní údaje, které se vás týkají a jež jste nám poskytl/a, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.
- ✓ V případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů se můžete obrátit se na **Správce** nebo na **Úřad pro ochranu osobních údajů**.

DOHODA O VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE V PROJEKTU „Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě“

Diecézní charita Brno, se sídlem tř. Kpt. Jaroše 9, PSČ 602 00 – Oblastní charita Jihlava, Mahenova 16, Jihlava 586 01, zastoupená, klíčový sociální pracovník

a

Klient	
Trvale bytem	
Bydliště klienta	
Datum narození	

Jméno a příjmení dítěte, partnera

uzavírají podle zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů níže uvedeného data tuto dohodu o poskytnutí sociální práce (dále jen dohoda).

Klient bude spolupracovat s pracovníky Oblastní charity Jihlava při zabydlování a při užívání sociálního bytu s dlouhodobým cílem zajistit stabilní a kvalitní bydlení klienta a předcházet rizikům ztráty bydlení.

Dohoda se uzavírá na dobu určitou a to do..... Po ukončení projektu bude v případě potřeby zajištěná návazná podpora jiné sociální služby.

1. Rozsah

Rozsah a způsob spolupráce se vyhodnocuje a přehodnocuje v průběhu výkonu sociální práce. Poskytovatel se zavazuje realizovat podporu tak, aby odpovídala individuálním potřebám klienta. Klient si ve spolupráci s pracovníky OCHJ stanoví cíl, kterého chce dosáhnout během prostřednictvím individuálního plánování.

2. Místo a čas

Sociální práce je poskytována v domácnosti klienta, případně na dalších místech v Jihlavě a blízkém okolí, kam klienta pracovníci doprovázejí (doprovod na úřady, do škol, k lékaři apod.). Sociální práce je poskytována v pracovních dnech podle domluvy s klientem, v případě potřeby či z nezbytně nutných důvodů i v dalších dnech.

3. Výše úhrady

Sociální práce je poskytována bezplatně.

4. Pravidla spolupráce

Ze strany pracovníků:

- ✓ Zásada mlčenlivosti a důvěrnosti – všechny informace, které pracovníkovi sdělíte, nebude pracovník bez Vašeho souhlasu předávat dalším osobám (Výměna informací adekvátních pro splnění uvedeného dlouhodobého cíle spolupráce s dalšími institucemi je popsána v příloze této dohody „Souhlas se sdílením informací v rámci spolupráce více subjektů / zproštění povinnosti mlčenlivosti“)
- ✓ Podporujeme Vaši samostatnost a odpovědný přístup k životu
- ✓ Zachováváme nezájatý a spravedlivý přístup ke klientům
- ✓ Respektujeme Vás jako rovnocenné partnery
- ✓ Zachováváme individuální přístup – přistupujeme ke každému klientovi na základě jeho osobních potřeb
- ✓ Při spolupráci s pracovníky máte:
 - Právo se samostatně rozhodnout v řešení své situace – sami dle poskytnutého odborného poradenství pracovníka rozhodnete, jak chcete svou situaci řešit
 - Právo na důstojné a partnerské zacházení
 - Právo na důvěrnost sdělených informací, respektování soukromí
 - Právo nahlížet do dokumentace týkající se naší spolupráce
 - Právo vyjádřit nesouhlas s jednáním pracovníka, právo podat stížnost (poučení o způsobu podání stížnosti je součástí jednání o této dohodě – ústní formou)
 - Právo na zprostředkování pomoci u jiných institucí či odborníků

Ze strany klienta:

- ✓ Aktivní zapojení do řešení Vašeho problému – věříme, že najdete v sobě sílu i schopnosti podílet se na řešení Vaší tíživé situace. Čekáme, že budete navrhovat postup řešení, umožníte pracovníkům pravidelný přístup do Vaší domácnosti a budete plnit úkoly dle nastaveného plánu.
- ✓ Odpovědnosti za svá rozhodnutí nesete Vy sami – snažíme se Vás podporovat při řešení Vaší nesnadné situace. Nepřebíráme však za Vás ani za Váš život odpovědnost.
- ✓ Podávání pravdivých a úplných informací – potřebných k naplnění uvedeného dlouhodobého cíle.
- ✓ Aktivní komunikace s pracovníky, snaha vytvářet přátelské prostředí – neužívat agresivní formu komunikace.
- ✓ Dodržovat smluvené termíny. Pokud se nemůžete v daném termínu schůzky účastnit nebo se se dostavit, a situace to dovolí, informujte pracovníka s předstihem nebo dodatečně situaci vysvětlíte.
- ✓ V případě ohrožení okolí virovým či infekčním onemocněním, včetně onemocnění parazitárního – oznámíte tuto skutečnost svému pracovníkovi bezpečnou formou (telefon, email, při osobním setkání dodržujte bezpečnou vzdálenost od pracovníka v závislosti na druhu onemocnění).

5. Ukončení spolupráce:

K ukončení poskytování sociální práce může dojít v těchto případech:

- ✓ Písemnou dohodou obou stran - Společný cíl je naplněn a klient již nevyžaduje další podporu
- ✓ Písemnou výpověď dohody ze strany klienta, výpovědní lhůta je 3 pracovní dny

Důvody pro přerušení spolupráce:

- ✓ Pokud jste pod vlivem omamných látek nebo jste agresivní (sociální práce bude přeložena na jiný termín)

6. Doba platnosti

Klient se s pracovníkem dohodl na poskytování sociální práce sjednané touto dohodou po dobu trvání projektu a to od do Po ukončení projektu bude v případě potřeby zajištěna návazná podpora jiné sociální služby.

Dohoda nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti dohoda nabývá dnem uvedeným v položce „od“.

7. Závěrečná ustanovení

Veškeré další změny a dodatky k této dohodě jsou možné pouze po vzájemné dohodě obou smluvních stran a to výhradně písemnou formou. Na uzavření Dodatku smlouvy nemá klient právní nárok.

Součástí dohody jsou informace o nakládání s osobními údaji v písemné podobě.

Tato dohoda má počet stran 3 a je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jeden stejnopis této dohody.

Uzavření dohody

Svým podpisem klient stvrzuje, že byl seznámen se svými právy, povinnostmi, možností podat stížnost, s dobou trvání dohody, ochrannou osobních údajů.

V Jihlavě dne:

.....
Sociální pracovník Oblastní charity Jihlava

.....
Klient

Vstupní rozhovor dne:

Klient – popis situace

Místo, dispozice bytu, obyvatelé (popis ideálu s instrukcí, že nelze zaručit)

Jak by měl vypadat váš byt? Počet pokojů, dispozice (např. velikost pokojů) výtah, přízemí ... (důvody, přínosy) – společně nakreslit plánec včetně využití pokojů pro konkrétní členy rodiny, obecně se věnovat využití jednotlivých pokojů

V které části Jihlavy byste chtěli ideálně bydlet? (důvody, výhody, přínosy) (zde se i optat na adresu ZŠ a způsob dojíždění dětí)

Kde byste určitě bydlet nechtěli? (důvody, rizika – jen vážné)

Kdo všechno bude v bytě bydlet? Kdo byste chtěli, aby se k vám v ještě přistěhoval (třeba do půl roku)?

Na koho bude psána nájemní smlouva? (Zřízení trvalého pobytu členů rodiny, na koho bude nájemní smlouva (zjistit na MČ, zda může být na více osob, kdo má být uveden v nájemní smlouvě – z ČR i z jiné země – vyřešený pobyt?)

V případě, že budete vylosován a vybereme pro vaši rodinu vhodný byt, myslíte si, že byste ho odmítl přijmout a z jakých důvodů by Vám mohl nevyhovovat?

Zabydlení

Jaké vybavení si s sebou chcete vzít (nábytek, koberce ...)?

Kdo vám může pomoci se stěhováním?

Jaká je vaše představa o vybavení bytu? Co všechno byste tam chtěli mít? Co budete pořizovat jako první? A co dál, kdy? Kdo vám pomůže získat další vybavení bytu?

Dostali jste v poslední době MOP? Kdy, v jaké výši a na co?

Co všechno budete muset udělat, zařídit před stěhováním?

Jak se seznamujete se sousedy? Jak se vám dařilo s nimi dobře vycházet? Jak jste dokázali řešit neshody, spory, konflikty? Co vám nejlépe fungovalo? Myslíte, že budete něco dělat jinak?

Bariéry

Bydleli jste někdy v obecním bytě? Jak se vám to dařilo? (i dotaz na potíže – Proč jste jej opustili? Co budete teď dělat jinak?) – Adresa bytu (ideálně všech) – nebo alespoň městská část – potřebujeme vědět případné dluhy u městských částí. – Na co si teď budete dávat největší pozor?

Myslíte si, že zvládnete připojení energií v novém bytě? Kdo vám s tím případně může pomoci?

Víte o dluhu u dodavatelů, který by mohl komplikovat připojení energií?

Jaká je podoba vaší současné smlouvy? Kdy a jak je možné ji ukončit?

Je nějaká osoba, která by vás v bytě mohla obtěžovat? Jak to budete řešit?

Užívání bytu

Jak zvládáte řešit opravy a jiné nedostatky v bytě?

Jak vypadají vaše rodinné oslavy?

Jak jste domlouvali oslavy se sousedy?

Jak zvládáte vyjít s penězi?

Které jsou hlavní části vašeho rodinného rozpočtu?

Jak se vám daří, že nemáte velké nedoplatky na spotřebě energií a vody? (Jak sledujete průběžnou spotřebu?)

Spolupráce s dalšími institucemi

S jakými dalšími organizacemi (sociálními pracovníky) v současnosti spolupracujete či jste spolupracovali? (případně se aktivně doptat na OSPOD a další NNO).

V čem spočívá/la vaše spolupráce?

Jak bychom měli vyladit společnou spolupráci? (případně se doptat – můžeme je kontaktovat, udělat případovou konferenci nebo jen společnou schůzku ...)

Motivační

Co se vám v životě daří, na co jste pyšní?

Co vám nové bydlení přinese?

Mohla by změna bydlení přinést nějaký problém?

Čeho byste chtěl dosáhnout v nadcházejícím čase (období za měsíc, za rok, za pět let)? Co by vám k tomu pomohlo?

Kde si, myslíte, že budete trávit volný čas?

Jaké jsou vaše zájmy a koníčky? A dětí?

Máte kolem sebe osoby, které vám nějakým způsobem pomáhají? Vy sami jste někomu někdy pomohli?