

Metodika sociální práce v sociálním bydlení městské části Praha 14

Realizováno v rámci projektu Pilotní ověření sociálního bydlení v Praze 14

reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_008/0007315

Obsah

1) Úvod.....	2
2) Vybraná východiska a paradigmaty sociální práce v oblasti bydlení – základní definice a základní paradigma	3
3) Metody sociální práce aplikované v sociálním bydlení na území městské části Praha 14	4
4) Jednotlivé metody sociální práce v jednotlivých stupních bydlení	6
5) Ukončení spolupráce a odchod z bydlení	9
6) Prevence ztráty bydlení	10
7) Dluhové a právní poradenství.....	12
8) Vzdělávání a supervize sociálních pracovníků	13



1) Úvod

Městská část Praha 14 realizuje projekt „Implementace koncepce sociálního bydlení na území městské části Praha 14“, při realizaci tohoto projektu vychází ze svých zkušeností postupně získávaných od r. 2013 v Programu prostupného bydlení a také realizací zmíněného projektu. Městská část od r. 2013 nabízí komplexní systém podpory osobám v bytové nouzi spočívající v propojení sociální práce a bydlení.

Svět kolem nás se stále vyvíjí, klade stále větší požadavky na jednotlivce. V důsledku to tak znamená, že sociální práce stále více proniká do jednotlivých životních etap. Svými metodami a postupy pomáhá uspokojovat základní lidské potřeby. Jednou z takových potřeb je i potřeba mít střechu nad hlavou, mít své soukromí.

Cílem této metodiky je představit základní východiska místního systému, metody sociální práce v sociálním bydlení a dále nastavit konkrétní postupy sociálních pracovníků zaměřených na rozvoj a podporu kompetencí klientů v oblasti bydlení tak, jak jsou realizovány na území městské části Praha 14.

Vymezení pojmů

klíčový sociální pracovník – sociální pracovník obce, který realizuje sociální práci s klientem v Programu sociálního bydlení

individuální plán – dokument obsahující cíle a kroky k jejich naplnění se stanovením termínu plnění, plánuje se na období 3 měsíců (krizové bydlení), nebo na období max. 6 měsíců (prostupné bydlení)

individuální akční plán – dokument vycházející z individuálního plánu s již konkrétními úkoly a kroky, plánuje se na období jednoho kalendářního měsíce

koordinátor bytové agendy – úředník odboru sociálních věcí a zdravotnictví, který dohlíží na vedení administrativy a dodržování všech stanovených postupů souvisejících se sociální prací v oblasti bydlení, na dodržování stanovených termínů souvisejících s vyhodnocováním individuálních plánů a prodlužováním podnájemních smluv

evaluační pracovníci – dva sociální pracovníci obce určení pro vyhodnocení individuálního plánu vedoucím oddělení, jedním ze sociálních pracovníků musí být sociální pracovník, který klienta do sociálního bydlení doporučil, a dále pak sociální pracovník z řad pracovníků odboru sociálních věcí a zdravotnictví

interní skupina – pracovní skupina, která se schází v případě vstupu klienta do krizového a prostupného bydlení a dále pak v situaci, kdy klíčový sociální pracovník či koordinátor bytové agendy o to požádá, skupinu tvoří vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, vedoucí oddělení sociální pomoci a prevence, klíčový sociální pracovník, koordinátor bytové agendy a sociální pracovník, který klienta do bydlení doporučil

interní evaluační skupina – skupina určená pro vyhodnocení individuálního plánu, rozhoduje o pokračování klientů v sociálním bydlení, skupinu tvoří vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, vedoucí oddělení sociální pomoci a prevence, evaluační pracovníci, klíčový sociální pracovník, koordinátor bytové agendy a zástupce SP Černý Most, s.r.o.



2) Vybraná východiska a paradigmatu sociální práce v oblasti bydlení – základní definice a základní paradigma

Jak bylo v úvodu zmíněno, sociální práce má velmi rozsáhlé pojetí, může zasahovat do života člověka v různých životních etapách. S tím souvisí i četná pojetí a definice sociální práce. Široce pojatá sociální práce může do jisté míry poskytovat sociálním pracovníkům svobodu v jejich konání, v této svobodě je skrytá i jistá nesvoboda.

K eliminaci by mělo pomoci jasnější vymezení cíle sociální práce a teoretických konceptů. Není cílem této metodiky popsat všechna východiska a teoretické koncepty sociální práce, přesto je důležité nastínit alespoň některá východiska a koncepty, které jsou dále uplatněny v konkrétních metodách sociální práce v bydlení.

V rámci prostupného systému sociálního bydlení v městské části Praha 14 užíváme koncept sociálního fungování, který je dále rozpracován. Koncept sociálního fungování umožňuje lépe chápat otázku schopnosti řešit problémy a sociálního kontextu, ve kterém tyto problémy řeší. Koncept sociálního fungování vychází z představy, že člověk a jeho okolí jsou v permanentní interakci, kdy prostředí klade na člověka určité požadavky, na které je nucen reagovat. Mezi požadavky okolí a člověkem musí být navozena určitá rovnováha. V případě, že člověk nedokáže reagovat na požadavky svého okolí, je nutná intervence sociální práce (Navrátil, 2001, str. 12).

Příčiny, které jsou v dané situaci překážkou sociálního fungování, mohou být různé. Pro další pochopení cíle sociální práce je nutné si určit, které z faktorů hrají v životě daného klienta rozhodující úlohu a dále pak, kterým faktorům sociálního fungování přikládá sociální pracovník váhu. Pokud sociální pracovník vychází z konceptu sociálního fungování, pak v přímé práci s klientem si musí odpovědět na několik otázek, a to, jaké faktory v sociálním fungování považuje za podstatné, jaké vnější faktory hrály v kompetenci klienta zvládat roli a zda požadavky prostředí jsou více či méně přiměřené.

Na koncept sociálního fungování a faktory ovlivňující sociální fungování lze nahlížet různými způsoby, právě odlišnost pohledu na sociálním fungování je formulována v tzv. paradigmatech sociální práce.

Poradenské paradigma

Jak uvádí Navrátil (2001, str. 16-17) je sociální fungování ovlivněno schopností zvládat problémy a přístupu k odpovídajícím informacím a službám. Pomoc klientům spočívá v poskytování kvalifikovaného poradenství, zpřístupňování zdrojů a zprostředkování další pomoci a služeb. Sociální práce je zaměřena na uspokojování individuálních potřeb, pracuje s osobním rozvojem a růstem. Sociální práce nemá ambice velkých změn, jde jí spíše o takové změny institucí, které by lépe odpovídaly potřebám klientů.



3) Metody sociální práce aplikované v sociálním bydlení na území městské části Praha 14

Metoda sociální práce je způsob, jakým sociální pracovník pracuje s klientem na řešení jeho nepříznivé sociální situace. Každá cílová skupina, každý sociální problém vyžaduje jiný přístup, jinou metodu. Každá metoda má svůj přesah, některé se vzájemně doplňují.

Následující kapitola představuje popis metod užívaných v rámci sociální práce v bydlení v městské části doplněné o jejich konkrétní aplikaci v místním systému.

Sociální práce s jednotlivcem (sociální případová práce)

Nejčastěji užívaná metoda sociální práce, která umožňuje řešit klientovy problémové situace individuálně se znalostí celého kontextu. Sociální pracovník má široký rozsah znalostí týkající se systému sociálního zabezpečení, náplní práce jednotlivých organizací působících v sociální oblasti. Základem této metody je rozhovor a aktivní naslouchání. Sociální případová práce má své stanovené postupy. Prakticky se jedná o 4 hlavní kroky:

- sociální anamnéza – zjištění základních informací, které se týkají problémové situace, zmapování výchozí situace klienta, zjištění motivace klienta ke spolupráci, sociální pracovník zjišťuje základní informace o klientovi již před nastěhováním do bytu, při úvodních rozhovorech se zaměřuje na strukturu rodiny, tj. kdo se bude do bytu s klientem stěhovat, na příjmy rodiny, bytovou historii, tzn. odkud přichází (jiný byt, rodina, nestandardní bydlení, pobytové zařízení)
- sociální diagnóza – definování problému, resp. zjištění zdroje problému, z čeho vychází, stanovení hypotézy a plánování intervence, jedná se o proces, který je velmi dynamický a v průběhu času se vyvíjí
- intervence – tento krok je přítomen prakticky již od samého počátku sociální práce s klientem, byť se jedná „pouze“ o rozhovor, kroky intervence plánuje sociální pracovník s klientem společně
- ukončení – ukončení spolupráce, již na počátku by mělo být dohodnuto, za jakých okolností proces spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem skončí

Sociální práce v bydlení na území městské části Praha 14 začíná již před nastěhováním klienta do bydlení. Ještě před nastěhováním se klient setkává se sociálním pracovníkem za účelem provedení seznámení sociálního pracovníka s klientem, v rámci úvodního rozhovoru se sociální pracovník zaměřuje na zjištění struktury rodiny, jejich příjmů, historie bydlení (tzn. odkud klient přichází), dále pak sociální pracovník představí klientovi způsob spolupráce, resp. seznámí ho s individuálním plánem a způsobem jeho tvorby.

Po nastěhování sociální pracovník v průběhu prvního měsíce vytváří s klientem individuální plán a s tím související individuální akční plán. Individuální plán je uzavírán na dobu 6 měsíců.

Sociální poradenství

V každé pomáhající profesi se poskytuje poradenství v jakékoli formě.

Sociální poradenství se dělí na základní a odborné.

Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit náročnou situaci člověka. Klientovi jsou poskytovány informace o systému sociální ochrany.

Odborné sociální poradenství již poskytuje pomoc lidem při řešení jejich konkrétních sociálních problémů. Je zaměřeno na předem definované cílové skupiny.

Sociální pracovník poskytuje základní sociální poradenství, vždy když klient o to požádá, sociální poradenství může být přítomno během celého procesu sociální práce v bydlení. Nejčastěji poskytuje poradenství z oblasti sociálního zabezpečení, tedy uplatnění zákonných nároků. V případě specifických problémů, v oblasti bydlení se např. může jednat o zvyšování rodičovských kompetencí, péče o handicapovaného člena rodiny, zprostředkuje klientovi konkrétní sociální službu.

Krizová intervence

Krise je stav emočního vypětí člověka, který je doprovázen depresí, pocity vzteku, bezmoci, v mnoha případech se jedná o zlom v životě člověka, který je provázen ztrátou dosavadní rovnováhy a jistot. Cílem krizové intervence je pomoci klientovi překonat tento stav pozitivním způsobem tak, aby se zabránilo negativním následkům nebo aby se tyto minimalizovaly. Krizi lze z hlediska dalšího vývoje vnímat jako šanci na změnu. Klientovi v krizi je třeba aktivně naslouchat a poskytovat mu emoční podporu.

Tato metoda je aplikovaná nejčastěji v krizovém bydlení, klient dostává prostor, aby v prostředí krizového bytu svou krizi překonal a hledal další možnosti řešení. Sociální pracovník je v těchto případech ten, kdo poskytuje podporu a v rámci motivačních rozhovorů, podporuje klienta v hledání řešení či hledání prostoru pro další případnou spolupráci.

Mediace

Metoda řešení sporů, eliminuje překážky v komunikaci, Matoušek (2003, str. 138-139) uvádí, že mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktu, ve kterém mediátor podporuje klienty ve vytvoření vzájemně přijatelné dohody, vyhledává taková řešení, která uspokojí obě strany.

V rámci systému sociálního bydlení může sociální pracovník řešit konflikty mezi jednotlivými klienty sociálního bydlení, dále pak případné sousedské spory mezi klienty sociálního bydlení a ostatními nájemci bytů. Dále lze mediaci užít při sjednávání splátkového kalendáře v případě dluhu na nájemném.

Přístup orientovaný na úkoly

Přístup orientovaný na úkoly vznikl přímo v rámci sociální práce, tento přístup v sobě obsahuje systematický přístup k řešení individuálních problémů, jak uvádí Navrátil (2001, str. 107) úspěch tohoto přístupu je postaven na myšlence, že i malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a že se lidé zaslужují za úkoly, které si sami zvolili. Klient sám za pomoci sociálního pracovníka určuje úkoly, které chce plnit, on sám je ten, kdo říká, co chce dělat.

Metoda se realizuje v několika na sobě navazujících krocích Navrátil (2001, str. 107):

- příprava – ověřování legitimacy intervence sociálního pracovníka, tzn. klient dostává prostor, aby dostatečně porozuměl cíli spolupráce, což zvyšuje šance na úspěch
- explorace problému – vyjasňování klientových zájmů a řazení dle jejich významnosti
- dohoda o cílech – vzájemná dohoda klienta a sociálního pracovníka na směru změny

- formulace cílů a jejich plnění – tento krok může mít písemnou podobu, formuluje se délka spolupráce a intenzita kontaktu
- terminace (ukončování) – ukončení spolupráce, již na počátku by mělo být jasné, za jakých okolností dojde k ukončení spolupráce

Ještě před vstupem do sociálního bydlení je klient seznámen s tím, že spolupráce se sociálním pracovníkem probíhá na základě individuálního plánu, který obsahuje cíle spolupráce a jednotlivé kroky vedoucí k cíli. Individuální plán je zpracován ihned po zabydlení, individuální plán obsahuje dlouhodobé cíle (z hlediska nastaveného plánování), které se vyhodnocují za 6 měsíců. Konkrétní kroky vedoucí k naplnění jednotlivých cílů jsou pak uvedeny v individuálních akčních plánech zpracovávaných na dobu 1 měsíce. Konkrétní kroky uvedené v individuálním akčním plánu jsou vyhodnocovány 1x měsíčně, dlouhodobé cíle pak 1x za 6 měsíců.

4) Jednotlivé metody sociální práce v jednotlivých stupních bydlení

Základní metodou sociální práce, která prostupuje všemi stupni sociálního bydlení, je přístup orientovaný na úkoly, celá sociální práce je soustředěná na klientův osobní rozvoj a posun v jeho individuální situaci. Celá sociální práce je realizována na základě individuálního plánu.

Před vstupem do Programu sociálního bydlení je sociální práce zaměřena na základní poradenství.

1. stupeň - Krizové bydlení

Krizové bydlení je krátkodobá forma bydlení určená osobám, které jsou akutně ohroženy ztrátou bydlení, nebo již o bydlení přišly. Krizové bydlení je poskytováno na dobu max. 6 měsíců. Cílem je okamžitá pomoc těmto osobám, stabilizace jejich situace a podpora v nalezení návazné formy bydlení. Tento stupeň Programu je svázán se sociální prací zaměřenou na překonání aktuální krize, intenzita sociální práce je nastavena dle potřeb klienta, nicméně minimální frekvence kontaktů klienta se sociálním pracovníkem je dohodnuta na 1x týdně. Plán spolupráce je nastaven na dobu 3 měsíců, lze ho prodloužit pouze 1x a je zaměřen na pomoc a podporu vedoucí k překonání krizové situace a současně plnění všech závazků souvisejících s bydlením, tj. pravidelná úhrada nájmu. Dalším cílem sociální práce v krizovém bydlení je motivace klienta k hlubší a intenzivnější spolupráci v dalším stupni sociálního bydlení.

2. stupeň - Prostupné bydlení

Prostupné bydlení je 2. stupeň Programu sociálního bydlení a je určeno osobám v bytové nouzi. Cílem prostupného bydlení je stabilizace domácnosti v chráněném prostředí bytu s poskytnutou intenzivní sociální prací. Cílem je zvyšování kompetencí ve všech oblastech sociálního fungování tak, aby klient podporu sociální práce nepotřeboval a byl schopen udržet si bydlení na běžném trhu s byty.

Byt v prostupném bydlení je poskytován na dobu max. 2 let, kdy podnájemní smlouva je vždy uzavřena na dobu 6 měsíců.

Sociální práce je zaměřena na následující oblasti:

- odborné sociální poradenství a dluhové poradenství
- zvyšování kapacity klienta pro samostatné bydlení, tzn. sledování řádné úhrady nájemného
- finanční vedení domácnosti



- podpora a pomoc s uplatněním na trhu práce (podpora při hledání zaměstnání, intenzivní spolupráce s ÚP)
- další oblasti, které vnímá klient i klíčový sociální pracovník za potřebné či rizikové z hlediska dalšího fungování (např. podpora rodičovských kompetencí, řešení zdravotního stavu)

Sociální práce v prostupném bydlení je zaměřena na řešení konkrétních problémů a podporu klienta při jejich řešení. Spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem probíhá na základě individuálního plánu.

Klient je se sociálním pracovníkem v kontaktu 3x měsíčně, 2x probíhá konzultace v kanceláři sociálního pracovníka, 1x pak probíhá schůzka v přirozeném prostředí klienta. S postupujícím časem intenzita setkání klesá, v posledním období může probíhat setkání již pouze 2x měsíčně. Cílem je klienta postupně osamostatňovat, aby nedošlo ke vzniku závislosti na službě.

Plánuje se na období max. 6 měsíců, nejdéle lze setrvat v prostupném bydlení 24 měsíců. Sociální práce je v průběhu prvních šesti měsíců velmi intenzivní, sociální pracovník je v kontaktu s klientem 1x týdně, kdy minimálně 2 konzultace probíhají v bytě klienta. Po uplynutí šesti měsíců lze intenzitu sociální práce měnit co do počtu konzultací s klientem, kdy minimálně 1x měsíčně musí proběhnout konzultace v kanceláři sociálního pracovníka a 1x probíhá konzultace v bytě klienta. Na základě probíhající spolupráce sociálního pracovníka s klientem je po vzájemné dohodě možná změna intenzity spolupráce. Každé rozhodnutí ve vztahu k individuálnímu plánu musí být schopen klíčový sociální pracovník zdůvodnit v rámci vyhodnocení nebo kdykoli jindy interní pracovní skupině.

3. stupeň - Dostupné bydlení

Dostupné bydlení je dlouhodobá forma bydlení určená osobám v bytové nouzi. Je určena osobám, které mají ztížený přístup na běžný trh s byty především z důvodů nízkých příjmů. Dále je tento stupeň určen klientům, kteří prošli prostupným bydlením a jejich příjmy jim neumožňují hradit běžné tržní nájemné. V dostupném bydlení je poskytována sociální práce pouze v případě, když klient sám požádá o spolupráci v dané zakázce. Výjimku tvoří klienti přecházející z prostupného bydlení. Tito jsou nadále po dobu 6 měsíců od zabydlení povinni udržovat kontakt se sociálním pracovníkem, a to minimálně 1x měsíčně. Zda spolupráce bude probíhat na základě individuálního plánu, nebo postačí pouze forma poradenství či podpora, se odvíjí od vzájemné dohody sociálního pracovníka a klienta a je na rozhodnutí sociálního pracovníka.

Individuální plán, jeho realizace a vyhodnocení

Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení je postaven na individuálním plánování, kdy cílem plánování je zvýšení kompetencí v oblastech, které klient i klíčový sociální pracovník považuje za potřebné či rizikové.

Ještě před nastěhováním klienta do bytu je klient seznámen s principem individuálního plánu a je možné začít formulovat cíle individuálního plánu. Tak, aby mohl být klient v sociálním bydlení úspěšný, musí na jednotlivých cílech mezi sociálním pracovníkem a klientem panovat shoda, tzn. sociální pracovník i klient musí danou oblast vnímat jako problémovou či ohrožující. Nastavené cíle musí být konkrétní, realistické a splnitelné, tzn. musí odpovídat schopnostem klienta i jeho okolí, dále pak motivující, tzn. dosažení cíle je motivem pro další cíl a je nutné splnění cíle časově ohraničit. Finální individuální plán na dobu 6 měsíců je sestaven ihned po nastěhování klienta. S ohledem na cílovou

skupinu sociálního bydlení je vypracováván k individuálnímu plánu i individuální akční plán, který stanoví již konkrétní kroky ke stanoveným cílům.

Pokud klient vstupuje do sociálního bydlení, je jeho hlavním cílem udržet si získané bydlení. Důležitým předpokladem pro udržení si bydlení je úhrada nájmu a služeb, které s bydlením souvisí. V rámci podpory vedoucí k udržení bydlení je monitorována úhrada plateb za bydlení, tento bod spolupráce má i preventivní charakter pro případ odchodu z bydlení, kdy takto je eliminováno riziko vzniku případných dluhů klienta. S řádnou úhradou nájemného úzce souvisí i finanční hospodaření, resp. finanční plánování. S ohledem na cílovou skupinu sociálního bydlení je nedílnou součástí individuálního plánu i spolupráce na rodinném rozpočtu.

Další cíle spolupráce vychází z potřeb klienta a jsou výsledkem vzájemné dohody sociálního pracovníka a klienta.

Individuální plán má písemnou podobu a je pro každého dospělého člena rodiny zpracován individuálně. Cíle individuálního plánu jsou stanoveny již před nastěhováním klienta do bytu v prostupném bydlení. K vypracování individuálního plánu je třeba znát všechny příjmy rodiny společně s přehledem exekučních řízení. Pokud klient vstupuje do prostupného bydlení, je k individuálnímu plánu třeba předložit příjmy za poslední 3 měsíce a výpis exekucí.

Cíle individuálního plánu jsou vždy stanoveny na období max. 6 měsíců, kdy cíle, které přímo nesouvisí s udržením stávajícího bydlení, lze měnit vždy na uvážení sociálního pracovníka s klientem na základě průběhu spolupráce. Toto své rozhodnutí musí být připraven odůvodnit.

Cíle individuálního plánu jsou následně rozděleny na jednotlivé kroky v rámci individuálního akčního plánu, kdy je plánováno na období jednoho kalendářního měsíce. Nastavení individuálního akčního plánu vychází z potřeby klienta i sociálního pracovníka znát konkrétní kroky, které je třeba v daný čas (měsíc) ke splnění cíle učinit, ale má i preventivní charakter, a to především ve vztahu k cílům, které se nedaří naplňovat a mohou přímo ohrozit bydlení klienta (klientovi se nedaří včas hradit nájemné). Pokud se nedaří některé kroky naplňovat, je možné díky individuálnímu akčnímu plánu na tuto skutečnost lépe a rychleji reagovat. Individuální akční plán se v období prvních 6 měsíců od zabydlení vyhodnocuje společně s klientem na první schůzce v následujícím měsíci. V případě klientů zabydlených již déle než 6 měsíců je možné individuální akční plány vyhodnocovat po 3 měsících, doba, na kterou se plánuje, se však nemění. Prodloužení doby vyhodnocení je na uvážení sociálního pracovníka na základě dosavadní spolupráce s klientem.

Proces vyhodnocení

Vyhodnocení plnění stanovených cílů probíhá v intervalech max. 6 měsíců. Vyhodnocení provádí evaluační pracovníci. Evaluační pracovníky vždy určuje vedoucí oddělení a jedná se o sociální pracovníky Odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Vyhodnocení probíhá v několika etapách. Nejprve evaluační pracovníci zpracují obsahovou analýzu spisové dokumentace, včetně návrhu na zhodnocení jednotlivých cílů, a navrhnou otázky pro sociálního pracovníka i klienta. Následně je realizován evaluačním týmem rozhovor s klientem, který je se souhlasem klienta nahráván. Sociálnímu pracovníkovi jsou otázky zaslány písemně. Evaluační zpráva obsahující obsahovou analýzu spisové dokumentace a rozhovory se sociálním pracovníkem a klientem jsou v dostatečném předstihu odeslány interní evaluační skupině, kterou tvoří vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, vedoucí oddělení sociální pomoci a prevence, koordinátor, oba evaluační pracovníci, klíčový sociální pracovník.

Výstupem jednání interní evaluační skupiny je zápis obsahující stanovisko k další spolupráci s klientem, v případě doporučení může stanovisko obsahovat vymezení rizikových oblastí, ve kterých by bylo vhodné s klientem spolupracovat. V případě nedoporučení další spolupráce musí stanovisko obsahovat další postup spolupráce s klientem. Se stanoviskem této skupiny je klient seznámen.

Období, na které se plánuje, se vždy kryje s dobou, na kterou je klientovi poskytnuto bydlení.

Spisová dokumentace k sociální práci v bydlení

Klíčový sociální pracovník realizuje sociální práci s klientem, ve spolupráci s ním sestavuje individuální plán a následně pak každý měsíc individuální akční plán. Individuální akční plán pak s klientem následně vyhodnocuje. Z každého jednání s klientem vypracovává záznam z jednání, který zakládá do spisové dokumentace.

Spisová dokumentace je vedena jak v tištěné podobě, tak i v elektronické podobě. Součástí spisové dokumentace jsou i další písemnosti, které jsou generovány v rámci spolupráce s klientem. Klíčový sociální pracovník odpovídá za řádné vedení spisové dokumentace, že veškeré výstupy ze spolupráce s klientem budou její součástí.

Koordinátor bytové agendy dohlíží na řádné vedení spisové dokumentace, dohlíží na dodržování termínů vyplývajících z individuálních akčních plánů. Je odpovědný za včasné zahájení procesu vyhodnocení, tak aby došlo k vyhodnocení včas, před uplynutím doby trvání podnájemní smlouvy. V procesu vyhodnocení koordinuje včasné předávání potřebných podkladů všem členům interní evaluační skupiny. Zpracovává návrhy Radě městské části na prodloužení podnájemních smluv.

5) Ukončení spolupráce a odchod z bydlení

Spolupráce sociálního pracovníka s klientem je časově omezena, záleží na typu bydlení a stanovené délce spolupráce.

Ukončení spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem nutně neznamená, že klient odchází z bytu. Mohou nastat následující varianty:

- ukončení spolupráce, klient zůstává v bytě v dostupném bydlení – byly splněny vytčené cíle, klient se úspěšně zabydlel v bytě na základě nájemní smlouvy na dobu určitou s možností prodloužení v případě řádného plnění povinností nájemce (úhrada nájemného)
- ukončení spolupráce z důvodu nespokojenosti, klient odchází z bydlení – klient neplní podmínky spolupráce, závažně porušuje domovní řád (např. nehradí nájemné), o ukončení podnájemní smlouvy (resp. o neprodloužení podnájemní smlouvy) vždy rozhoduje interní skupina, ta také rozhoduje o tom, zda dojde k ukončení podnájemní smlouvy k datu uvedenému na podnájemní smlouvě nebo zda klient bude moci ještě nějakou dobu, tj. max. 2 měsíce v bytě zůstat, aby mohl najít nějaké náhradní řešení, v obou těchto případech je klientovi nabídnuto poradenství a podpora v hledání nového bydlení, před odchodem z bydlení je nutné, aby klient vyřešil své závazky spojené s bydlením, tzn. předá řádně byt pronajímateli, a pokud mu vázne



dluh na nájemném, uzavře s pronajímatelem dohodu o splátkách dluhu. V těchto krocích je podporován sociálním pracovníkem.

- ukončení spolupráce ze strany klienta, odchod z bytu uplynutím doby – klient může ukončit spolupráci se sociálním pracovníkem, a to v případě, že je zabydlen v krizovém bytě nebo v bytě v prostupném bydlení, znamená i konec v bydlení, tzn. že po uplynutí lhůty podnájmu nebude žádat o prodloužení podnájemní smlouvy, nebo pokud se rozhodne ukončit podnájemní vztah v průběhu doby, je nutné dát výpověď a řídit se ustanoveními podnájemní smlouvy, před odchodem z bydlení musí vyřešit své závazky z bydlení

6) Prevence ztráty bydlení

Tato kapitola se zaměřuje na základní nástroje vedoucí k udržení bydlení, jejím cílem je nastavení systému týkající se bytového fondu městské části, resp. všech bytů na území městské části.

Prevence je nejefektivnější a nejlevnější forma sociální práce, právě nastavení vhodných preventivních mechanismů eliminuje riziko ohrožení sociálním vyloučením.

Včasná identifikace vznikajícího problému a opatření předcházející ztrátě bydlení jsou základními nástroji vedoucími k udržení standardního bydlení ohrožených domácností.

Občan je ohrožen ztrátou bydlení v případech, že

- neplní finanční závazky spojené s bydlením
- neplní nefinanční závazky spojené s bydlením (dodržování nočního klidu, udržování dobrých sousedských vztahů, respektování společných prostor domu)
- ztratil právní nárok na stávající bydlení (uplynutí doby nájmu v případě nájmu dobu určitou, stávající byt je obýván bez právního titulu)

Příčinou uvedených situací může být:

- nedostatek finančních prostředků způsobených ztrátou zaměstnání, nemocí, ztrátou člena rodiny, navýšením jiných výdajů rodiny apod.
- absence pozitivních zkušeností spojených s bydlením, problémy v partnerském či sousedském soužití
- uplynutí doby nájmu v případě smlouvy na dobu určitou, ztráta zaměstnání jako podmínky pro nájem bytu, odchod nájemce z bytu za situace, kdy nájemní smlouva byla uzavřena pouze s tímto členem rodiny

Uvedený výčet není rozhodně kompletní, důvody, které ve svém důsledku vedou k ohrožení ztrátou bydlení, jsou velmi různorodé a vyskytují se v různých kombinacích. Je nutno podotknout, že sociální pracovník je velmi často konfrontován i s jinými problémy klientů, tedy nejen s těmi, které souvisí se ztrátou bydlení.

Z uvedeného vyplývá, že sociální pracovník na začátku spolupráce mapuje celkovou situaci klienta, prioritou však zůstává hrozba ztráty bydlení. Na této zakázce musí existovat shoda s klientem.

Okruhy podpory

Zmapování příjmů, uplatnění zákonných nároků

Práce s klientem je zaměřena na zmapování příjmové situace klienta či rodiny, poradenství zaměřené na uplatnění zákonných nároků na sociální podporu ze systému sociálního zabezpečení, pokud sociální pracovník zjistí, že tyto nároky nejsou dostatečně uplatňovány.

Zmapování výdajů rodiny

Sociální pracovník společně s klientem mapuje výdaje rodiny, zaměřuje se na další výdaje spojené s bydlením, především výdaje za energie a jejich snižování.

Posilování kompetencí

Sociální pracovník podporuje kompetence klienta zprostředkováním relevantních informací, posílením dovedností a schopností orientovat se v problematice a seznámí klienta s jeho právy a povinnostmi.

V případě komplikovanějších klientových problémů sociální pracovník provádí svou podporu s dluhovým poradcem či právním poradcem.

Mediace v případě sousedských problémů

Sociální pracovník může v případě sousedských sporů zprostředkovat společné setkání s cílem hledání řešení daného sporu nebo eliminace konfliktních situací. Do řešení vzniklých sporů je vždy pozván i vlastník či správce bytů, vše je odvislé od daného problému.

Konkrétní činnosti OSVZ a sociálních pracovníků v rámci prevence ztráty bydlení

Na území městské části Praha 14 jsou byty svěřené do správy městské části, dále ve správě Magistrátu hl. m. Prahy, byty družstevní a byty v osobním vlastnictví.

Bytový fond městské části Praha 14 spravuje Správa majetku Praha 14, a.s., ta, pokud je nájemník v prodlení s platbou nájemného, zasílá výzvu k zaplacení. V textu výzvy je uveden mimo jiné i kontakt na sociální pracovníky OSVZ pro případ, že dluh na nájmu je důsledkem nějaké sociální události. Nájemník může tak využít poradenství a pomoc sociálních pracovníků. Mezi sociálními pracovníky a Správou majetku Praha 14, a.s., je nastavena užší spolupráce spočívající ve sdílení informací ohledně nájemníků, kteří jsou v prodlení s úhradou nájmu po delší dobu a hrozí jim výpověď z nájmu bytu. Tyto nájemníky sociální pracovník kontaktuje sám s cílem zmapovat jeho situaci a hledat společně s nájemníkem řešení tak, aby nedošlo ke ztrátě bydlení.

Formy řešení:

- zprostředkování a pomoc při sepisování Dohody o splátkách, výše splátky odpovídá reálné příjmové a celkové finanční situaci nájemníka
- prominutí poplatků z prodlení v případě řádného splacení dlužné částky
- výměna většího bytu za menší byt
- snížení nájemného po dobu splácení dlužného nájemného

V rámci prevence je však nutné informovat o možnostech pomoci a podpory i nájemce ostatních bytů na území městské části Praha 14. K tomu bylo využito periodikum městské části Čtrnáctka, a to zveřejněním informačního letáku a rozhovoru se sociálním pracovníkem.



7) Dluhové a právní poradenství

Problémů, se kterými se klienti obracejí na sociálního pracovníka či vstupují do sociálního bydlení, je mnoho. S obtížnou ekonomickou situací domácností velmi často souvisí také zadluženost. Sociální pracovník v případě potřeby směřuje klienta na specializované sociální služby.

Dluhové poradenství

V rámci Programu sociálního bydlení je klientům k dispozici externí dluhová poradkyně z organizace RUBIKON Centrum, z. ú. Dluhová poradkyně poskytuje své služby v rámci prevence ztráty bydlení klientům odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Klienti mohou dluhovou poradkyni navštívit sami, nebo s doprovodem klíčového sociálního pracovníka. Pokud klientova situace vyžaduje k úspěšnému vyřešení specializované poradny či jiné subjekty, dluhová poradkyně mu poskytne relevantní kontakty.

Po dobu realizace projektu je dluhová poradkyně přítomna přímo v prostorách Úřadu městské části, a to 1x týdně.

Základní prioritou v dluhovém poradenství v kontextu bydlení je vyvážený rodinný rozpočet, který umožňuje zabezpečení základních potřeb klienta a úhradu nákladů na bydlení.

Stejnou důležitost má i obrana před riziky v rámci exekuce, kdy dluhový poradce klientovi pomáhá zorientovat se v exekučním příkazu a všech jeho náležitostech, aby se předešlo budoucím komplikacím při splácení dluhu, dále jde např. o podporu klienta ve vyřízení splátkového kalendáře či při komunikaci s exekutorským subjektem a o ochranu před nezákonným postupem exekutora. Možným vyústěním spolupráce s dluhovým poradcem může být i podání návrhu na oddlužení, což bývá pro některé klienty velkou motivací ke spolupráci. Dluhový poradce vede klienta k tomu, aby plně rozuměl své situaci, viděl ji realisticky a byl schopen dělat informovaná rozhodnutí.

Prvním krokem v rámci dluhového poradenství je vytvoření přehledu dluhů a věřitelů, určení důležitosti jednotlivých pohledávek a identifikování rizik i možností řešení dluhové situace. Důležitá je motivace k udržení rozpočtu, případně navýšení volných zdrojů (snížení zjištěných výdajů a navýšení příjmů). Výsledkem dluhového poradenství je i předcházení dalšímu zadlužování klientů. Kvalitní poradenství se vyznačuje především poskytováním ověřených odborných informací a rozvojem kompetencí klienta k samostatnému řešení situace.

V praxi sociálního pracovníka se setkáváme se zadluženými klienty stále častěji. Do budoucna plánujeme pokračovat v externí spolupráci s organizací RUBIKON Centrum, z. ú., pro klienty, které doporučí sociální pracovník na základě vyhodnocení sociální situace klienta a jejich dosavadní spolupráce. Klient na doporučení a po dohodě s externí organizací bude docházet přímo do sídla organizace.

Právní poradenství

Právní poradce poskytuje klientům základní právní poradenství. Ve vztahu k bydlení jsou to především informace ohledně práv a povinností nájemce a pronajímatele, proces ukončení nájemního vztahu, obsah smlouvy o pronájmu nebo podnájmu, jak si poradit s nestandardními formami ubytování (jaká má klient práva a povinnosti bez smlouvy o pronájmu nebo podnájmu), jak se vypořádat s náklady za opravy v pronajatém bytě atd.



Právní poradce poskytuje základní poradenství i v občanské oblasti, jako jsou sousedské vztahy a spory. Pokud klientova situace vyžaduje k úspěšnému vyřešení specializované poradny či jiné subjekty, právní poradce mu poskytne relevantní kontakty.

8) Vzdělávání a supervize sociálních pracovníků

Pro udržení a zvýšení odbornosti a sledování trendů v oblasti sociálního bydlení a sociální práce je nutné průběžné vzdělávání sociálních pracovníků. Každý sociální pracovník OSVZ musí ročně absolvovat odborné vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin.

Vzdělávání sociálních pracovníků městské části je zaměřené na prohloubení a udržení nezbytných znalostí a kompetencí. Cílem vzdělávání je prohlubování odborných znalostí, které se týkají zákonných předpisů a přístupů k sociální práci, a dále práce s tzv. měkkými dovednostmi pracovníka.

Vzdělávání sociálních pracovníků působících v sociálním bydlení je zaměřeno na dluhové poradenství, mediaci, specifika práce s vybranými skupinami klientů, akce týkající se problematiky sociálního bydlení, motivační směřování klienta, metody individuálního plánování s klienty, přístup ke klientům, kteří potřebují vyšší míru podpory a základy mediace a krizové intervence.

Součástí profesní odbornosti a prevencí syndromu vyhoření jsou i externí supervize. Externí supervizor má s MČ Praha 14 smlouvu o rozsahu supervize a další podmínky pro poskytování bezpečného prostředí pro supervizora i supervidovaného. Supervize probíhá individuálně i skupinovou formou. Rozsah supervize je 3 hodiny za měsíc. Běžnou praxí jsou na MČ Praha 14 i intervize sociálních pracovníků nad tématem, které určuje vedoucí pracovník či samotný sociální pracovník dle aktuální potřeby.

Použité zdroje:

MATOUŠEK, Oldřich a kol., *Základy sociální práce*, Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-473-7

NAVRÁTIL, Pavel, *Teorie a metody sociální práce*, Brno: Zeman, 2001, ISBN 80-903070-0-0