

# Metodika spolupráce s dalšími aktéry sociálního bydlení

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. Aktéři sociálního bydlení a jejich možný přínos pro Program sociálního bydlení.....	2
3. Aktéři a jejich funkce v bytové problematice.....	3
4. Platformy pro řešení otázky bytové situace a souvisejících témat na Praze 14.....	6

## 1. Úvod

Pokud má být Program sociálního bydlení (dále jen Program) kvalitní formou dostupného bydlení, musí být precizně nastavená provázanost všech subjektů, které působí v životě občanů Prahy 14. Konkrétní aktéři zapojení do života občanů se liší podle situací, ve kterých se obyvatelé Prahy 14 nachází. Tento dokument má nastínit obecný přístup a zvědomit sociálním pracovníkům odboru sociálních věcí a zdravotnictví městské části (dále jen OSVZ) jaké subjekty jim mohou být v práci nápomocny. Informace jsou čerpány z dobré praxe jiných měst, zkušeností pracovníků úřadu MČ Praha 14 a dalších aktérů z městské části, stejně tak z Metodiky prevence ztráty bydlení MPSV z roku 2015.

## 2. Aktéři sociálního bydlení a jejich možný přínos pro Program sociálního bydlení

Pokud přemýšlíme nad problematikou v jejím nejširším slova smyslu, musíme si uvědomit, že se dotýká prakticky všech lidí žijících na daném území. Z toho vyplývá, že cílová skupina zahrnuje širokou škálu potencionálních klientů. Do složité bytové situace se může dostat každý člověk. Dobré zasíťování je základním nástrojem pro kvalitní primární i sekundární prevenci ztráty bydlení.

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví (dále jen OSVZ) v rámci Programu sociálního bydlení

spolupracuje s jinými státními, samosprávným či neziskovými institucemi

spolupracuje s navazujícími organizacemi při řešení životní situace klienta

spoluvytváří či koordinuje preventivní aktivity

monitoruje situaci občanů a je garantem tvorby a vyhodnocování komunitního plánu, včetně fungování pracovních skupin komunitního plánu

buduje formální a neformální sítě a účastní se různých platforem, které participují na životě MČ Praha 14

### 3. Aktéři a jejich funkce v bytové problematice

S aktéry je nutné aktivně navázat a udržovat spolupráci. K tomu slouží různé platformy pro setkávání a řešení aktuálních problémů viz kapitola č. 4. Ačkoliv je aktérů mnoho, jakmile bude spolupráce nastavena a bude-li nastavena efektivně, přinese důležité informace a vytvoří funkční síť v oblasti bytové problematiky. Spolupráce s dalšími aktéry přináší i důležitý efekt zapojení klientů ohrožených ztrátou bydlení do kulturního a sociálního života v lokalitě.

Pro jednání s aktéry je třeba vždy určit osobu, která bude mít za Městskou část Praha 14 komunikaci na starosti.

Zároveň je třeba informace aktualizovat jak na webu Městské části Praha 14, tak na vývěskách. O důležitých informacích je třeba další aktéry sociálního bydlení neprodleně informovat e-mailem, případně jinou formou, pokud si tak aktér přeje.

Je třeba respektovat a chránit osobní data klientů. Aktéři nemohou předávat informace o svých klientech sociálním pracovníkům OSVZ v rozporu se zákony. Mohou ale vždy klientům doporučit, aby se na sociální pracovníky OSVZ obrátili sami, předat jim informační materiály, nebo oficiálně stvrdit souhlas o poskytnutí těchto údajů pracovníkům OSVZ. Další možností je nabídnout ohrožené osobě asistenci v kontaktování sociálních pracovníků OSVZ.

Správa majetku Praha 14, a.s. - je nastavena spolupráce s OSVZ tak, že bytový odbor zachycuje osoby, které mají potíže s finančními a nefinančními závazky a doporučují jim setkání se sociálním pracovníkem OSVZ, popř. návštěvu Otevřené kanceláře.

Matrika - Pracovníci matriky mají možnost zachytit osoby ohrožené bytovou nouzí z důvodu ztráty partnera, mají k dispozici materiály, které informují ohrožené občany o možnosti obrátit se na sociální pracovníky OSVZ, popř. Otevřenou kancelář.

OSPOD - Velmi důležitou funkci plní spolupráce s oddělením sociálně-právní ochrany dětí. Pracovníci sociálně – právní ochrany mohou včas zachytit rodiny, kde se objevuje přímo ohrožení ztrátou bydlení (např. špatná ekonomická situace, finanční negramotnost, plýtvání),

špatná bytová situace (např. nevyhovující hygienické podmínky, přeplněnost bytu), ostatní rizikové faktory (domácí násilí, bydlení v bytě bez právního nároku, nájem na dobu určitou, potíže s dodržením nefinančních závazků). Těmto rodinám pak doporučí podporu ze strany sociálních pracovníků OSVZ.

Poskytovatelé sociálních služeb - poskytovatelé sociálních služeb klienty jednak doporučují, jednak sami nabízí navazující aktivity. Sociální pracovníci OSVZ znají poskytovatele působící na Městské části Praha 14 a vědí, jaké služby nabízí. Klientům je aktivně doporučují a hledají cesty, jak je úspěšně zakomponovat do prevence ztráty bydlení či do Programu sociálního bydlení. Naopak jsou s poskytovateli v kontaktu i z důvodu depistáže a poskytují jim aktuální informace o Programu sociálního bydlení, včetně propagačních materiálů. Jedná se zejména o služby: osobní asistence, pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních, lůžkové péče, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terapeutické komunity, terénní program, sociální rehabilitace, sociální poradenství, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněná bydlení, tlumočnické služby, azylové domy, noclehárny, tísňová péče, telefonická krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně terapeutické dílny.

Ordinace lékařů, zdravotnická zařízení, zařízení pro výkon trestu odnětí svobody - v ordinacích lékařů jsou propagační materiály seznamující občany Prahy 14 s možnostmi v oblasti bydlení, lékaři, kteří v oblasti působí, mají k dispozici telefonní číslo na sociálního pracovníka, který volajícím občanům zodpoví případné otázky. Péče je věnována zejména případům, kdy lidé opouští zdravotnická zařízení, či nebyli schopni obstarat své finanční i nefinanční závazky z důvodu hospitalizace.

Pronajímatelé bytového fondu - kromě bytového odboru a Správy majetku a.s. je třeba brát na vědomí, že v oblasti bydlení jsou zásadními aktéry soukromí vlastníci nemovitostí a magistrát. Soukromí vlastníci nemovitostí jsou OSVZ obeznámeni s možností zprostředkovat obyvatelům, kteří nedostávají finančním či nefinančním závazkům kontakt na sociální pracovníky OSVZ. Soukromí vlastníci jsou přizváni ke Kulatému stolu pro Program sociálního bydlení a mají k dispozici příslušné propagační materiály.

Magistrátní nemovitosti spravuje na území MČ Praha 14 firma Centra, a.s.. S firmou Centra, a.s. je dohodnuta spolupráce prostřednictvím zasílání propagačních materiálů nájemníkům magistrátních bytů, kteří mají potíže s včasným placením nájmu a vylepení těchto materiálů ve společných prostorech nemovitostí (na vývěskách). Tisk a dodání propagačních materiálů firmě Centra, a.s. je v režii OSVZ.

Developeři - MČ Praha 14 v budoucnu naváže spolupráci s developery, kteří chtějí stavět v dané oblasti bytové domy. Developeři by měli být vázáni smlouvou o poskytnutí určitého procenta vystavěných bytů k účelům Programu sociálního bydlení.

Úřad práce - spolupráce s Úřadem práce je stěžejní pro vytvoření zachytné sítě a řešení prevence ztráty bydlení. ÚP zachycuje osoby bez dostatečných finančních prostředků, osoby, jimž náhle poklesl příjem, osoby po skončení výplaty podpory v nezaměstnanosti, klienty dávkových systémů, osoby, které by z důvodu zdravotního postižení mohli mít potíže s dostáním finančních závazků. Úředníci z Úřadu práce mají aktuální informace o Programu sociálního bydlení, včetně propagačních materiálů, které poskytují svým klientům. Zároveň jsou nastaveny cesty, jak informovat sociální pracovníky OSVZ o případném zpoždění výplat dávek, což je situace, která může ohrozit situaci klientů OSVZ. Klienti ÚP se na sociální pracovníky OSVZ mohou obracet při potřebě podpory ve vyplňování formulářů, žádostí

Správa sociálního zabezpečení - pracovníci SSZ mají aktuální informace o Programu sociálního bydlení, včetně propagačních materiálů, které poskytují svým klientům, kteří mohou mít kromě dávek důchodového pojištění i další zakázky.

Policie České republiky, Městská policie, Asistence prevence kriminality - pracovníci těchto složek přichází do kontaktu s lidmi, kteří nedostávají finančním i nefinančním závazkům, je proto důležité, aby byli napojeni na sociální pracovníky OSVZ a měli aktuální informace o Programu sociálního bydlení, stejně jako o dalších službách, které OSVZ poskytuje, včetně propagačních materiálů. Pro dobré soužití v sousedství je spolupráce těchto složek a sociálních pracovníků velmi důležitá.

Neziskové organizace, občanská sdružení, komunitní organizace, společnosti sdružující osoby v různých životních situacích (svěpomocné skupiny, senioři, matky s dětmi) - všechna tato tělesa jsou důležitými aktéry komunitního dění. Jejich zástupci mají aktuální informace o Programu sociálního bydlení a mají k dispozici materiály informující o práci OSVZ v rámci bydlení.

Farní charita Praha 14 a jiné církevní instituce - pracovníci charity a obdobných církevních institucí se těší důvěře místních obyvatel a znají jejich sociální situaci. Jsou dobrým zdrojem neformálního šíření informací mezi lidmi, kteří by se jinak o existenci Programu sociálního bydlení, Otevřené kanceláře a další nabídky OSVZ ani nemuseli dozvědět. Mají k dispozici aktuální informace o Bydlení s Programu sociálního bydlení a mají k dispozici materiály informující o práci OSVZ v rámci bydlení.

Komunikace s jednotlivci - v každé komunitě žijí lidé, kteří jsou přirozenými komunitními leadery. Tito lidé jsou dobrým zdrojem neformálního šíření informací mezi lidmi, kteří by se jinak o existenci Programu sociálního bydlení, Otevřené kanceláře a další nabídky OSVZ ani nemuseli dozvědět. S komunitními leadery udržují sociální pracovníci dobré vztahy a informují je o aktuálním dění.

Kromě komunitních leaderů jsou důležitými jednotlivci v bytové oblasti i domovníci. Dobré vztahy sociálních pracovníků OSVZ s domovníky jsou základem dobrých vztahů v celém sousedství. Domovník má možnost řešit jako první případné sousedské spory a v případě nutnosti zavolat sociálního pracovníka a vyžádat si od něj radu.

## 4. Platformy pro řešení otázky bytové situace a souvisejících témat na Praze 14

### **Setkání pracovníků OSVZ a SP Černý Most, s.r.o. v Programu sociálního bydlení**

Jednou měsíčně v pravidelném intervalu zasedají pracovníci SP Černý Most, s.r.o. a pracovníků OSVZ. Setkání se účastní: koordinátor, pověřený sociální pracovník, klíčový pracovník, vedoucí oddělení, vedoucí odboru, nestranný sociální pracovník a zástupce správy objektu Broumarská. Účastníky svolává koordinátor Programu sociálního bydlení.

### **Kulatý stůl Programu sociálního bydlení**

Pravidelná schůzka probíhá dvakrát ročně vždy v měsíci březnu a říjnu. Svolává ji vedoucí OSVZ s měsíčním předstihem. Tohoto setkání se účastní pracovníci a zástupci neziskových organizací, které působí na MČ Praha 14, Správy majetku Praha 14 a.s., SP Černý Most, s.r.o.,

pracovníci sociálně – právní ochrany, pracovníci poskytovatelů sociálních služeb, Úřadu práce, PČR, Městské policie, Asistent prevence kriminality, SSZ, občanských sdružení působících v lokalitě, komunitních organizací, společností sdružujících osoby v různých životních situacích, Farní charity Prahy 14 a ostatní církevních institucí, komunitní leadeři, zástupci z řad cílových skupin a klientů viz

Cílem je pravidelná vzájemná komunikace o bytové problematice, vyhodnocení stávající spolupráce, popř. návrhy na zlepšení situace. Kulatý stůl je místem, kde mají všichni právo se vyjádřit a každý hlas má stejnou váhu. Důležitou součástí schůze je plánování, stanovení dílčích krátkodobých i dlouhodobých cílů. Cíle by měly být stanoveny pravidly SMART. Data a podklady pro schůze vycházejí jak z praxe odborných pracovníků, tak z nároků a přání občanů, cílových skupin a potřeb Městské části Praha 14. Zároveň vychází z analýzy potřeb a demografických trendů.

### **Pracovní skupina zabývající se situací klienta**

Pokud je klient sociálního pracovníka OSVZ v péči více organizací, institucí či poskytovatelů sociálních služeb a vyskytne se v jeho případě komplexní problém, svolává klíčový sociální pracovník pracovní skupinu zabývající se situací klienta. Je povinností klíčového pracovníka oslovit pokud možno všechny relevantní osoby, které tvoří podpůrnou síť klienta. A to včas a oficiální cestou. Skupina umožňuje řešit klientův problém rychle, efektivně, na všech rovinách zároveň a poskytuje jiné úhly pohledu na klientovu situaci. Tato setkání mají své náležitosti, jako podepsání mlčenlivosti či písemný souhlas klienta s konáním pracovní skupiny, vyplývající z legislativních nároků. Sociální pracovník se jimi musí řídit.

### **Sdílení dobré praxe, stáže**

V rámci spolupráce na lokální úrovni může sociální pracovník OSVZ požádat spolupracující subjekty o stáž a další formy sdílení dobré praxe.