

METODIKA HOUSING FIRST



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Obsah

1. ÚVOD – CO JE HOUSING FIRST?	4
1. PŘÍSTUPY ZALOŽENÉ NA BYDLENÍ (HOUSING-LED APPROACHES).....	5
2. HOUSING FIRST V ČESKÉ REPUBLICE.....	7
3. HOUSING FIRST – MODELY A ADAPTACE	9
4. PRINCIPY HOUSING FIRST PRO ČR	12
i. <i>Bydlení je právo – rychlý přístup ke standardnímu bydlení bez přípravy</i>	12
ii. <i>Možnost volby a kontroly pro uživatele služeb</i>	13
iii. <i>Oddělení bydlení a podpory</i>	14
iv. <i>Zaměření na zotavení (recovery)</i>	15
v. <i>Harm reduction</i>	16
vi. <i>Robustní podpora a aktivní zapojení bez donucení</i>	16
vii. <i>Flexibilní podpora tak dlouho, jak je potřeba</i>	17
viii. <i>Housing First je určeno pro ty nejohroženější, přednostně pro ty s potřebou komplexní podpory</i> 17	
2. PLÁNOVÁNÍ PROGRAMU/PROJEKTU HF	18
3. REALIZACE HOUSING FIRST	20
1. MAPOVÁNÍ CÍLOVÉ SKUPINY	20
i. <i>Způsoby mapování cílové skupiny</i>	21
2. VYHLEDÁVÁNÍ A ZAJIŠŤOVÁNÍ BYTŮ.....	23
3. MAPOVÁNÍ BYTOVÉHO FONDU	25
4. VYTVOŘENÍ TÝMU	27
5. VZDĚLÁVÁNÍ TÝMU.....	28
6. TÝMOVÉ PORADY	31
7. VÝBĚR ÚČASTNÍKŮ HF	33
8. PŘIJETÍ KLIENTA A VSTUPNÍ ROZHOVOR	34
9. PÁROVÁNÍ KLIENTA S BYTEM A SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM	35
10. PŘÍPRAVA NA STĚHOVÁNÍ	37
11. NASTĚHOVÁNÍ A ADAPTACE.....	40
12. SOUSEDSKÉ VZTAHY	41
13. HRAZENÍ NÁJMU A DLUHY	42
14. ZDRAVÍ	44
15. KRIZE	46
4. VYHODNOCOVÁNÍ PROJEKTU	47
5. UDRŽITELNOST	48
6. LITERATURA	50

Tato publikace je určena realizátorům projektů a programů Housing First. Jejím cílem je představit přístup Housing First (HF), jeho principy a jejich uplatnění v praxi.

Za pomoc s tvorbou druhé verze této publikace děkujeme Platformě pro sociální bydlení.

Tato publikace vznikla v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR [Podpora sociálního bydlení](#) realizovaného v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

1. Úvod – co je Housing First?

Housing First je inovativní způsob řešení bezdomovectví, který je založen na vědeckých důkazech. Zaměřuje se na osoby, které propadávají síti podpory, a v důsledku (nejen) toho jsou dlouhodobě bez domova. Tyto osoby mají komplexní potřeby podpory, zpravidla trpí duševním onemocněním v kombinaci se závislostí na návykových látkách. Projekty a programy¹ Housing First jsou postaveny na myšlence, že každý má právo na bydlení. Proto je každému, kdo je do nich vybrán, poskytnuto bydlení ve standardním, nesegregovaném bytě bez předchozích podmínek (např. bez podmínky podstoupení léčby, abstinence, bezdlužnosti, absolvování „přípravy na bydlení“ – viz grafika níže) a podpora, která není časově omezená, ale je poskytována tak dlouho, jak je třeba.



*Sociální bydlení může mít mnoho podob. Zde je myšleno běžné bydlení s časově omezenou smlouvou založenou na zvláštních podmínkách. V jiném pojetí je sociální bydlení standardní bydlení s podporou.

V projektech a programech Housing First je kladen důraz na to, aby každý měl možnost zvolit si, jaké bydlení a podporu chce. Neméně důležité je dodržování principu „oddělení bydlení od podpory“, tj. zásady, aby záležitosti týkající se bydlení (placení nájmu, řešení stížností apod.) řešil někdo jiný než sociální pracovník/podpůrný tým klienta. Klíčové pro úspěch

¹ Projekt označuje specifické, jedinečné úsilí vedoucí k hmatatelnému výstupu, zatímco program označuje více projektů, které jsou realizovány jako jeden balíček. Rozdíly mezi projektem a programem najdeme v jejich: a) struktuře: Komponenty projektu (např. aktivity a činnosti) jsou specifické a přesné. Rozsah a cíle projektu jsou dobře definované – cíle programů jsou obvykle méně jasné. Protože program zahrnuje více projektů, mívá větší tým (ten zahrnuje nejen projektové manažery, ale i členy jednotlivých projektových týmů). b) cílech: Projekt představuje jedinečné cílené úsilí. Program je soubor projektů – dohromady všechny projekty tvoří vzájemně propojený balík práce. Různé projekty se vzájemně doplňují, aby pomohly programu dosáhnout jeho celkových cílů. Je pravděpodobné, že se různé projekty v rámci programu budou překrývat – programový manažer proto překryvy posoudí a bude spolupracovat s příslušnými projektovými manažery, aby zajistil hladký průběh programu. c) délce: Některé projekty trvají několik let – typicky ale netrvají příliš dlouho. Dokončení programů často trvá velmi dlouho, protože mají širší, dlouhodobější cíle. Je běžné, že programy jsou organizovány do fází nebo segmentů. Zvláště dlouhý projekt může být také organizován do více fází – to je však méně obvyklé. d) výhodách: Projekty se zaměřují na dosažení hmatatelných výstupů, tedy toho, co získáte dokončením projektu. Programy se oproti projektům zaměřují na výsledky, které často nejsou hmatatelné. Výhody poskytované programem závisí na kolektivních přínosech jeho projektů. Příklady výsledku programu zahrnují kulturní nebo politickou změnu v organizaci – nebo změnu ve způsobu, jakým organizace funguje.

Housing First je také dodržování zásad přístupu Harm Reduction² a zaměření se na celkové zotavení klienta a jeho sociální integraci.

1. Přístupy založené na bydlení (Housing-led approaches)

Přístupy založené na bydlení (Housing-led approaches) jsou souhrnným označením projektů a programů, kde je lidem bez domova poskytnuto trvalé bydlení ve standardních bytech a terénní, flexibilní podpora. Pro tyto přístupy je důležitý důraz na prevenci ztráty bydlení.

Přístupy Housing Led představují zásadní odklon od donedávna dominantních přístupů označovaných anglickým pojmem Housing Ready (bydlení až po přípravě/prostupné bydlení), pro které bylo poskytnutí stabilního bydlení až posledním stupněm v procesu reintegrace. Dosažení standardního bydlení bylo podmíněno splněním různých podmínek. Klient před jeho dosažením musel procházet ubytováním nižšího standardu, spojeným s menším soukromím a autonomií, s omezenou jistotou bydlení a vyšší mírou kontroly ze strany poskytovatele. Přístup Housing Ready, který je v ČR uplatňován v podobě programů a projektů postupného bydlení, je zejména v posledních dvou dekadách kritizován kvůli nízké úspěšnosti³ a neschopnosti ukončovat bezdomovectví osob s nekomplexnějšími potřebami.

Nejnámějším příkladem přístupu Housing Led je Housing First (HF), který byl vyvinut v New Yorku počátkem 90. let pro účely zabydlování osob s duševním onemocněním a závislostmi na návykových látkách. Pod Housing Led dále spadají např. Rapid Re-Housing (RRH), Critical time intervention (CTI) nebo Floating support. Jako Housing Led lze označit také některé programy, které se sice samy označují za HF, ale jejich celková věrnost (nebo věrnost v dílčích oblastech) vůči původnímu modelu HF je nízká.⁴

² Harm reduction je označením pro přístup, který se zaměřuje na prevenci rizik a minimalizaci škod spojených s užíváním psychoaktivních látek u osob, které nejsou ochotny nebo schopny s tímto užíváním přestat. V kontextu Housing First se pojem užívá v širším smyslu. Více o přístupu Harm Reduction na str. 11.

³Zdroj: https://www.soc.cas.cz/sites/default/files/publikace/kocman_a_klepal_2016_evaluace-prostupne-bydleni_fin_print.pdf

⁴ Cílem přístupu známého jako **Rapid Re-Housing (RRH)** je pomoc domácnostem, které zakoušejí bezdomovectví, získat co nejrychleji stabilní bydlení a pomoci jim stabilizovat se s pomocí časově omezené, velmi flexibilní podpory. RRH je možné nejlépe popsat pomocí konceptu „sekundární prevence“ z oblasti péče o veřejné zdraví: snaží se snížit dopad a délku trvání bezdomovectví tím, že osoby zabydluje co nejrychleji poté, co přijdou o bydlení. Standardy programu vyžadují, aby všechny programy RRH zahrnovaly tři základní složky: (1) co nejrychlejší nalezení bezpečného, důstojného a cenově dostupného bydlení; (2) pomoc s uzavřením nájemní smlouvy a nastěhováním (ta může zahrnovat úhradu kauce, zaplacení nákladů spojených se stěhováním a/nebo krátkodobou pomoc s hrazením nájemného); (3) case management, který je zaměřen na pomoc se stabilizací domácností v bydlení a jejich navázání na běžné služby a podporou. Počet klientů připadajících na jednoho klíčového pracovníka variiuje mezi 20 až 40 (vyšší je v případě, že je tým programu rozšířen o realitního zprostředkovatele/bytového specialistu, takže se klíčoví pracovníci věnují jen podpoře klientů, nikoliv vyhledávání bytů). Výkonnost programů RRH bývá hodnocena na základě tří hlavních cílů modelu, kterými jsou: (1) zkrácení doby strávené bez domova (za měřítko úspěšnosti se považuje opuštění bezdomovectví do 30 dnů); (2) zvýšení počtu odchodů do trvalého bydlení (80 % domácností získá trvalé bydlení) a (3) snížení počtu návratů do bezdomovectví do jednoho roku od opuštění programu RRH (85 % domácností se nevrátí do bezdomovectví). Více k RRH viz: https://endhomelessness.org/wp-content/uploads/2016/10/NAEH-Rapid-Re-housingToolkit_2017-FINAL.pdf

Critical time intervention (CTI) je dalším přístupem založeným na důkazech (výzkumných zjištěních). Jedná se o strukturovaný přístup ke case managementu v zabydlování, který – na rozdíl od přístupů intenzivního case managementu (ICM) a multidisciplinární asertivní komunitní léčby (ACT) využívaných v programech Housing First – představuje časově omezenou, flexibilní intervenci zaměřující se na pomoc osobám při navazování podpory v období přechodu do stabilního bydlení. Cílovými skupinami jsou např. osoby, které odcházejí z azylových domů, psychiatrické nemocnice nebo zařízení výkonu trestu odnětí svobody. Poskytuje jim podporu po dobu devíti měsíců. Přístup vychází z předpokladu, že

Představení přístupu Housing First jeho zakladatelem Samem Tsemberisem (12 minut):



Proč je přístup Housing First přínosný?

I. Je vědecky ověřený a funguje.

Nejen zahraniční projekty a programy Housing First⁵, ale i ty české, realizované městy a neziskovými organizacemi, mají prokazatelné výsledky.

II. Je etický.

nejintenzivnější podporu klienti potřebují v době přechodu do vlastního bydlení. CTI klade důraz na neformální a přirozené zdroje podpory a jejich podpůrný potenciál, který se snaží mobilizovat pro období po ukončení spolupráce s klientem. Jako strukturovaný model case managementu zahrnuje CTI tři fáze s klesající intenzitou podpory: (1) fázi přechodu, v níž dochází k navázání kontaktů s místními službami; (2) zkušební fázi, v níž jsou vyhodnocovány silné stránky sítě podpory, případně jsou navrženy nezbytné úpravy; (3) fáze přesunu podpory ze služby CTI na běžné místní služby a ukončení podpory ze strany CTI. Na jednoho klíčového pracovníka připadá obvykle 15 klientů. Více k CTI viz: <https://www.criticaltime.org/cti-model/>.

Floating support není (na rozdíl od výše uvedených přístupů) etablovaným modelem poskytování podpory s jasnou metodikou. Jde o obecné označení podpory samostatného bydlení poskytované terénní formou (podpora není navázaná na konkrétní budovu, jde o podporu v rozptýlených bytech a není poskytována pronajímatelem bytu). Floating support se někdy používá k podpoře zabydlení klientů z pobytových sociálních či zdravotních služeb. Tohoto typu podpory se vedle nově zabydlovaných využívá také u stávajících nájemců (hraje důležitou roli v prevenci opakování bezdomovectví). Přístup vychází z principů Harm Reduction, důrazu na možnost volby a participaci uživatelů a personalizace podpory. Jde o podporu nižší a střední intenzity. Podpora často spočívá ve zprostředkování běžných služeb a dílčím poskytování praktické a emocionální podpory. Počet klientů připadajících na klíčového pracovníka variuje mezi 20 až 40.

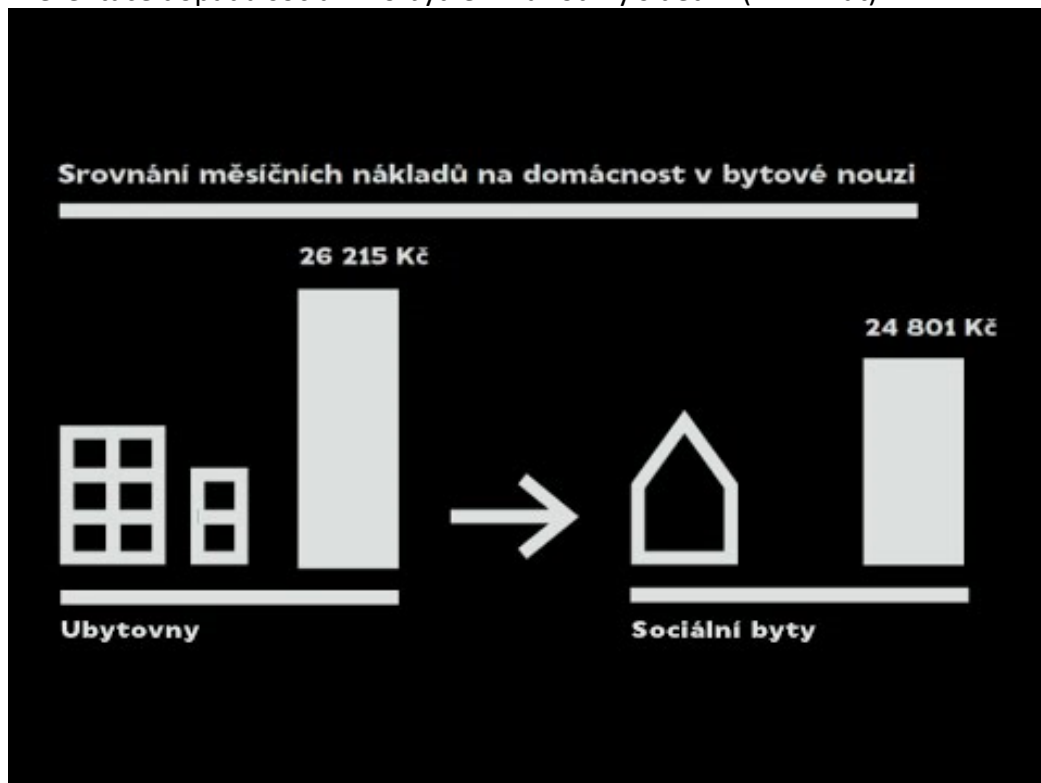
⁵ Housing First Europe – Results of a European Social Experimentation Project: https://www.feantsaresearch.org/download/article-01_8-13977658399374625612.pdf, One-year outcomes of a randomized controlled trial of housing first with ACT in five Canadian cities: <https://europepmc.org/article/med/25639993>

Housing First klade důraz na dodržování lidských práv a lidskoprávních principů, jako jsou právo na bydlení, možnost volby a Harm Reduction.

III. Šetří peníze.

Zahraniční i české výzkumy dokazují, že projekty a programy HF zaměřené na nejzranitelnější⁶ skupiny osob šetří peníze.

Prezentace dopadů sociálního bydlení na rodiny s dětmi (11 minut):



2. Housing First v České republice

V ČR bylo doposud realizováno kolem 20 projektů Housing First⁷, a to nejen v podmínkách velkých měst, ale i malých obcí. Zájemcům o HF doporučujeme, aby během přípravy, nebo v rané fázi realizace svého projektu HF, navštívily obce a neziskové organizace, které mají s realizací HF zkušenosti (seznam viz pozn. pod čarou⁸). Seznámení s jejich pozitivními i negativními zkušenostmi může být velmi přínosné. Níže představujeme několik projektů, o nichž se můžete dozvědět mnoho užitečných informací z dokumentů i osobně:

Projekt statutárního města Brno⁹

⁶ O úspornosti HF projektů a programů se v zahraničí vede odborná diskuse, která naznačuje, že pouze u klientů s nejkompexnějšími problémy a nejintenzivnější potřebou podpory lze očekávat návratnost investic, viz:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27959753/>

⁷ Přehled všech HF projektů a programů v ČR najdete na mapě z roku 2021 zde: [Mapa projektů \(socialnibydeni.org\)](https://socialnibydeni.org/).

⁸ Bližší informace o HF projektech realizovaných v rámci výzvy OPZ č. 108 najdete zde:

http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Konference_22/medailonky_konference_2022.pdf

⁹ [Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi \(Rapid Re-Housing\) - Projekty - www.esfcr.cz](https://www.esfcr.cz/)

Oficiální název: Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing)
Partner projektu: IQ Roma servis, Ostravská univerzita
Oblast působení projektu: Brno
Rozpočet projektu: 9 710 662 Kč
Doba realizace projektu: 1. 4. 2016 – 31. 8. 2018 (28 měsíců)
Počet zabydlených domácností: 50
Cílová skupina projektu: rodiny s dětmi bez domova
Analýza: [Závěrečná evaluační zpráva pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi \(Rapid Re-Housing\)](#)
Metodika: [Metodika inovačního řešení. Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi \(Rapid Re-Housing\)](#)

Projekt organizace Ledovec

Oficiální název: Projekt Housing First v Plzni
Partner projektu: Statutární město Plzeň
Oblast působení projektu: Plzeň
Rozpočet projektu: 9 031 092 Kč
Doba realizace projektu: 1. 10. 2019 – 30. 9. 2022
Počet zabydlených domácností: 10
Cílová skupina: lidi s duševním onemocněním
Bližší info: <https://www.ledovec.cz/projekty-ledovce/item/197-housing-first-ledovec>
Prezentace: <https://www.youtube.com/watch?v=6CShax5Fs-8>

Projekt statutárního města Jihlava¹⁰

Oficiální název: Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě
Partner projektu: Diecézní charita Brno (Oblastní charita Jihlava)
Oblast působení projektu: Jihlava
Rozpočet projektu: 3 997 840 Kč
Doba realizace projektu: 1. 10. 2019 – 30. 11. 2021
Počet zabydlených domácností: 15
Cílová skupina: rodiny a jednotlivci bez bydlení
Analýza: [Případová studie Jihlava: Testování konceptu Housing First](#)
Evaluace: [Zpráva o stavu bytové nouze ve městě Jihlava](#)
Metodika: [Metodika podpory zabydlených domácností](#)

Projekt organizace Romodrom¹¹

Oficiální název: Housing First v Moravskoslezském kraji
Partner projektu: Nová možnost, z.ú.
Oblast působení projektu: Moravskoslezský kraj (Karviná, Orlová, Havířov a Ostrava)
Rozpočet projektu: 11 933 600 Kč
Doba realizace projektu: 1. 7. 2019 – 30. 6. 2022 (36 měsíců)
Počet zabydlených bytů: 25

¹⁰ [Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě - Projekty - www.esfcr.cz](#)

¹¹ [Housing First v Moravskoslezském kraji - Detail článku - www.esfcr.cz](#)

Cílová skupina projektu: romské rodiny a jednotlivci bez domova

Analýza: [Případová studie Romodrom: Housing First v Moravskoslezském kraji](#)

Video o projektu HF organizací Romodrom a Nová možnost (17 minut):



3. Housing First – modely a adaptace

V zahraniční literatuře o Housing First lze občas narazit na pojmy, jako jsou „modely Housing First“ nebo „adaptace Housing First“. Co znamenají? A proč jsou důležité?

Českým ekvivalentem pro slovo model je vzor. Model Housing First je tedy označením pro projekt nebo program Housing First, který se stal vzorem pro jiné projekty a programy Housing First (např.: „kanadský program Chez Soi se silně inspiroval americkým modelem/vzorem/programem Pathways Housing First“).

Mluví-li někdo o tom, že „Projekt byl adaptací modelu Pathways Housing First“, tak tím sděluje, že daný projekt vycházel z modelu Pathways Housing First a že byl přizpůsoben (adaptován) tak, aby lépe vyhovoval odlišným vnějším okolnostem/podmínkám a potřebám klientů.

V cizojazyčné i české literatuře se můžeme dočíst o řadě projektů a programů (modelů a adaptací) Housing First. Některé z nich uvádíme pro inspiraci v tabulce níže.

Znalost jednotlivých modelů a adaptací je důležitá minimálně ze dvou důvodů. Za prvé nám umožňuje využít osvědčenou praxi a ušetřit čas. Za druhé nám znalost jiných programů a projektů (tj. modelů a adaptací) umožňuje pochopit, v čem si jsou podobné a v jakých oblastech a jakým způsobem je možné experimentovat.

V tabulce neuvádíme žádný model pracující s rodinami (což je tím, že etablovaný model pro tuto CS neexistuje). V zahraničí se HF pro rodiny používá jen omezeně (v Evropě např. ve Vídni nebo v některých italských městech). Rodiny jsou zabydlovány prostřednictvím jiných přístupů Housing Led. V ČR tomu ale bylo jinak – hned první program vycházející z principů HF se zaměřoval na rodiny s dětmi (brněnský program nazvaný nepřesně Rapid Re-Housing).

Model	Cílová skupina	Bližší informace o modelu
Pathways Housing First (PHF)	Jedinci s duševním onemocněním trpící chronickým bezdomovectvím (po dobu jednoho roku nebo déle)	Pathways Housing First, Tsemberis - https://www.pathwayshousingfirst.org/publications
At Home – Chez Soi	Jedinci s duševním onemocněním trpící chronickým bezdomovectvím (po dobu jednoho roku nebo déle) nebo jiným druhem bezdomovectví	Canadian Housing First Toolkit - http://socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/HF/CanadianHousingFirstToolkit_2014.pdf Goering, P. a kol. (2014): National At Home/Chez Soi final report. Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. Dostupné na adrese: https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2014.pdf
Housing First Europe	Lidé bez domova podle typologie ETHOS	Housing First Guide Europe - https://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/06/HFG_full_Digital.pdf
Housing First for Youth (HF4Y)	Mladí lidé (ve věku od 13 do 24 let), kteří jsou bez domova anebo jim bezdomovectví hrozí.	This is Housing First for Youth: A Program Model Guide (Stephen Gaetz) - https://www.homelesshub.ca/resource/part-1-program-model-guide
DV Housing First	Přeživší domácího násilí.	Cris M. Sullivan & Linda Olsen (2016) Common ground, complementary approaches: adapting the Housing First model for domestic violence survivors, Housing and Society - https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08882746.2017.1323305

Principy Housing First

Dodržování určitých zásad (principů) je u projektů a programů Housing First důležité minimálně proto, že výzkumy¹² opakovaně ukazují, že vyšší věrnost těmto principům vede k vyšší úspěšnosti projektů/programů. Vyhodnocení věrnosti také slouží jako zpětná vazba organizacím, na základě které svou praxi zlepšují. V ČR věrnost (fidelitu) projektů HF ověřuje a hodnotí organizace Platforma pro sociální bydlení.

Přístup Housing First má několik základních principů (např. právo na bydlení, možnost volby, Harm Reduction), které každý projekt nebo program musí dodržovat, aby se mohl označovat jako Housing First. V tabulce níže jsou uvedeny vybrané modely HF spolu principy, podle kterých lze projekty a programy realizovat, nebo se jimi alespoň inspirovat:

Model	Principy
Pathways to Housing	<ol style="list-style-type: none">1. Bydlení jako základní lidské právo2. Respekt, vřelost a soucit3. Podpora tak dlouho, jak je potřeba4. Rozptýlené bydlení v samostatných bytech5. Oddělení bydlení od podpory6. Možnost volby a seburčení7. Zaměření na zotavení8. Harm Reduction
At Home – Chez Soi	<ol style="list-style-type: none">1. Okamžitý přístup k dlouhodobému bydlení bez přípravy.2. Možnost volby a seburčení3. Individualizovaná, na zotavení zaměřená, klientem určovaná podpora4. Harm Reduction5. Společenská a komunitní integrace
Housing First – Europe	<ol style="list-style-type: none">1. Bydlení je lidské právo2. Volba a kontrola pro uživatele služby3. Oddělení bydlení od podpory4. Zaměření na zotavení5. Harm Reduction6. Aktivní zapojení bez donucení7. Plánování zaměřené na člověka8. Flexibilní podpora tak dlouho, jak je potřeba
Housing First for Youth	<ol style="list-style-type: none">1. Právo na bydlení bez předchozích podmínek2. Volba, hlas a seburčení mladých lidí3. Pozitivní vývoj and zaměření na zotavení4. Individualizovaná, klientem určovaná podpora bez časového omezení5. Sociální začlenění and komunitní integrace

¹² Zahraniční studie dokazující souvislost mezi věrností principům a úspěšností projektů HF: 1. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25022344/>, 2. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25022911/> a 3. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26369882/>

Housing First pro oběti domácího násilí ¹³	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bydlení je základní lidské právo 2. Respekt, vřelost a soucit se všemi klienty 3. Odhodlání pracovat s klienty tak dlouho, jak potřebují 4. Rozptýlené bydlení; samostatné byty (a komunitní azylové domy) 5. Oddělení bydlení od služeb 6. Zaměření na silné stránky a zplnomocňování 7. Bezpečnostní plánování 8. Zaměření na sociální a emocionální pohodu 9. Zapojení do komunity, systémová změna 10. Trauma-zohledňující přístup¹⁴
---	---

V této příručce, která je určena nejen realizátorům projektů Housing First financovaných z výzvy č. 007 OPZ+, vám představíme 8 principů, které byly adaptovány v pravidlech a podmínkách dotační výzvy č. 007 OPZ+. Realizátoři projektů HF v této výzvě se jimi musí povinně řídit. Doporučujeme, ovšem, aby se jimi řídili všichni realizátoři projektů a programů HF.

4. Principy Housing First pro ČR

Níže představujeme principy, jak byly ustaveny pro účely [výzvy č. 108](#) a [výzvy č. 007](#). Tyto principy shledáváme za obecně uplatnitelné a praxí prověřené:

i. Bydlení je právo – rychlý přístup ke standardnímu bydlení bez přípravy

Bydlení je základní potřebou člověka, bez které nelze vést důstojný a plnohodnotný život. Výzkumy i praxe potvrzují, že nevyhovující bydlení či jeho absence mají negativní dopady nejen na duševní a fyzické zdraví, ale i délku života.¹⁵ Housing First programy standardní bydlení a rychlý přístup k němu považují za prostředek k naplnění potřeby bydlet, ale i jako lidské právo, které je nezbytné respektovat a naplňovat.¹⁶

Housing First uživatelům poskytuje podporu ve standardních, finančně dostupných¹⁷ bytech rozptýlených v běžné zástavbě dle jejich potřeb a preferencí, ne na základě úspěšnosti při přípravě na samostatné bydlení nebo dle zásluh nebo za odměnu.

¹³ [Common ground, complementary approaches: adapting the Housing First model for domestic violence survivors - PMC \(nih.gov\)](#)

¹⁴ „Trauma-zohledňující přístup chápe a zvažuje všudypřítomnou povahu traumatu a podporuje léčení a zotavení namísto praktik a služeb, které mohou retraumatizovat. (citováno z: <https://socialwork.buffalo.edu/social-research/institutes-centers/institute-on-trauma-and-trauma-informed-care/what-is-trauma-informed-care.html>).

¹⁵ Nusselder, W. J., Slockers, M. T., Krol, L., Slockers, C. T., Looman, C. W., & van Beeck, E. F. (2013). Mortality and life expectancy in homeless men and women in Rotterdam: 2001-2010. *PLoS one*, 8(10). Zdroj: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3788767/>.

¹⁶ Zpráva Zvláštní zpravodajky OSN pro právo na adekvátní bydlení z roku 2017 v tomto duchu uvádí, že „*Bezdomovectví je extrémní formou porušení práva na adekvátní bydlení a nediskriminaci a často taktéž porušením práva na život, bezpečí, zdraví, ochranu domova a rodinného života, svobody před mučením a před nelidským zacházením.*“ Zdroj: http://ap.ohchr.org/documents/dpage_e.aspx?si=A/HRC/31/54. Více informací o právu na bydlení najdete v odkaze zde: <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/sr-housing/human-right-adequate-housing>

¹⁷ Finančně dostupným bydlením označujeme bydlení, za které účastníci projektu/programu neplatí více než 30% svých příjmů. Pokud dostupné bydlení je dražší, tak je vhodné využívat dalších finančních zdrojů (typicky sociálních dávek) na pokrytí výdajů nad stanovených 30% (tato výše nákladů na bydlení ostatně zakládá nárok na příspěvek na bydlení).

Dodržování tohoto principu vyžaduje:

- a) aby zařazení do projektu/programu HF nebylo podmíněno předchozí spoluprací se sociálním pracovníkem/sociální službou,
- b) aby účastníci měli možnost co nejrychlejšího zabydlení od přijetí do programu HF.¹⁸
- c) aby podmínky, které klient musí splnit před přijetím do programu HF/podpisu smlouvy nepřesahovaly rámec prokázání bytové nouze v kombinaci s vícerymi závažnými problémy a akceptace osobních návštěv sociálního pracovníka (zpravidla) 1x týdně při vstupu do programu. Tedy nic z následujícího: abstinence (drogová, alkoholová), účast v léčbě (duševní, abstinenci), prokazování kompetencí, schopností, předešlá účast v přípravném programu.
- d) aby bydlení bylo zajištěno ve standardních nájemních bytech
- e) aby bydlení zahrnovalo právní jistotu užívání ve formě nájemní smlouvy alespoň na 1 rok
- f) pokud má někdo ze členů domácnosti pohybové omezení, aby byl byt pro něj dostupný.

ii. Možnost volby a kontroly pro uživatele služeb

Názory a volby klienta programu Housing First je důležité respektovat nejen v rámci individuálního plánování, ale i při volbě bydlení nebo využívání odborných služeb. Respekt k autonomii¹⁹ jedince je podmínkou i předpokladem vytvoření a udržení důvěrného vztahu umožňujícího zotavení. K uživatelům HF je přistupováno s respektem a vřelostí. O cílech a aktivitách podpory rozhoduje uživatel služby. Housing First nabízí uživateli podporu, která vychází z jeho potřeb a není povinná (s výjimkou vstupní podmínky pravidelného kontaktu).

¹⁸ V rámci výzvy OPZ č. 108 a výzvy OPZ+ č. 007 mají realizátoři povinnost alespoň 60 % účastníků programu mělo umožnit nastěhovat se do bytu nejpozději do 3 měsíců od přijetí do programu/projektu HF.

¹⁹ Smysl principu vyjadřuje známá občansko-právní zásada, že „nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá“ (viz: <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>). Každý má právo na sebeurčení a možnost volby (autonomii), tedy i špatné rozhodnutí a svobodu od vnější intervence.

Dodržování tohoto principu vyžaduje:

- a) aby rozhodování o cílech a aktivitách individuálního plánu uživatele vždy probíhalo společně s klientem, podle jeho vůle a pod jeho kontrolou,
- b) aby místo čerpání podpory bylo určeno na základě dohody klienta a poskytovatele služby, projekt vždy nabízí kontakt v bytě uživatele (při vstupu do projektu jsou kontakty v bytě podmínkou a tato forma je i nadále preferovaná),
- c) aby klient měl možnost ovlivnit výběr lokality bydlení,
- d) aby klientovi bylo umožněno navštívit byt před podpisem nájemní smlouvy a aby v případě vážných důvodů²⁰ měl možnost jej odmítnout (původní model HF přitom respektuje volbu účastníka i když nejde o vážné důvody),
- e) aby klient měl možnost volby a změny sociálního pracovníka,
- f) aby klient měl možnost podílet se na zařizování bytu výběrem nábytku, jeho uspořádáním a volbou,
- g) aby klient měl možnost si zvolit, s kým chce v bytě bydlet.

iii. Oddělení bydlení a podpory

Housing First uplatňuje princip oddělení podpory od bydlení. To znamená, že bydlení uživatelů programu HF není podmíněno plněním plánu podpory, léčbou, abstinencí ani jinou pracovníky vyžadovanou změnou chování, musí být ovšem akceptována každotýdenní návštěva sociálního pracovníka v domácnosti při vstupu účastníka do projektu, pokud tomu situačně nebrání závažné důvody. Spolupráci se službou může účastník v průběhu programu ukončit, a pokud bude plnit povinnosti vyplývající z nájemní smlouvy, neohrozí to stabilitu a udržitelnost jeho bydlení. Program HF garantuje nabídku podpory i v případě, že uživatel poruší podmínky nájemní smlouvy a musí být vystěhován (v takovém případě se mu snaží co nejrychleji zajistit jiný byt odpovídající jeho potřebám a preferencím). Podpora je zachována rovněž v případě, že je účastník programu umístěn do nějaké instituce (je hospitalizován či nastoupí výkon trestu odnětí svobody). V takovém případě pracovníci podpory spolupracují s pracovníky instituce a s dostatečným předstihem před propuštěním s nimi a s účastníkem plánují návrat do bydlení. Je nezbytné, aby se správou bytů, plateb a zprostředkování bytů nezabývali sociální pracovníci – každý projekt HF by měl mít zvláštní pracovníky pro tyto činnosti (v ideálním případě je zajišťují pracovníci jiné organizace než té, která zajišťuje podporu).

Dodržování tohoto principu vyžaduje:

- a) aby nájemní smlouva nebyla podmíněna plněním individuálního plánu podpory, tj. nebyla vypovězena, pokud klient nepotřebuje či nechce spolupracovat.
- b) aby pro vstup do bydlení nebyla vyžadována abstinence nebo účast v léčebném, odvykacím či terapeutickém programu.
- c) aby podpůrné služby nesídlily v místě bydliště uživatele a byla zde možnost docházení za uživatelem,
- d) aby kontinuita podpory byla zabezpečena i v případě, že si uživatel neudrží bydlení.²¹

²⁰ Výzva OPZ+ č. 007 uvádí příklady vážných důvodů (těmi mohou být kupříkladu nevyhovující stav a velikost bytu, nevhodné umístění bytu vzhledem k potřebám klienta a další), účastníci projektů/programů HF by ale měli mít možnost odmítnout nabízený byt i z méně vážných důvodů, než jaké jsou uvedeny ve zmíněné výzvě.

²¹ V takovém případě spolupráce se sociální službou cílí na opětovné zajištění bydlení dle potřeb uživatele sociální službou. Pokud uživatel programu HF nastupuje ústavní léčbu nebo do krátkodobého výkonu trestu odnětí svobody, služby podpory s

iv. Zaměření na zotavení (Recovery)

Zotavením se zde nemyslí uzdravení v úzce medicínském smyslu pominutí symptomů onemocnění. Jedná se spíše o „způsob, jak žít spokojený, nadějeplný a přínosný život přes omezení způsobené nemocí [závislostí, traumatem či bezdomovectvím]“. Tento princip nabádá k tomu, aby se sociální pracovník zaměřil u klienta na budování sebedůvěry ve vlastní schopnost svou životní situaci zlepšit. Aby toho dosáhl, pracovník detailně plánuje/pomáhá účastníkovi plánovat proces zotavování (viz [nástroje](#)). Je potřeba podporovat klientovy silné stránky (nikoliv se primárně zabývat deficitem) a pomoci mu vytvořit vhodné podmínky pro nový začátek. Je dobré se věnovat fyzickému a duševnímu zdraví klienta, jeho vztahům s rodinou a s přáteli, smysluplnému trávení času a jeho zapojení do komunity a společenského dění. Vhodné podmínky pro klientův nový začátek zahrnují také dobré umístění nového bydlení, a proto by se nemělo nacházet v sociálně vyloučené nebo segregované lokalitě.

Důležitou roli v zotavení mohou sehrát peer-pracovníci, kteří mají zkušenost s bezdomovectvím, duševním onemocněním a/nebo závislostmi, jsou sami v procesu zotavování a ideálně absolvovali vzdělávání zaměřené na zotavení. Tito pracovníci mohou pomocí svého vlastního příběhu účastníkům programu dodávat naději, že změna je možná.

Dodržování tohoto principu vyžaduje:

- a) aby bydlení klienta bylo nesegregované a nekoncentrované (viz pravidla výzvy)
- b) aby byl proces zotavování detailně plánovaný, realistický a odrážel přání klienta v oblastech života, jako jsou zdraví, vztahy, chod domácnosti, práce, školní docházka dětí aj.,
- c) aby byty byly umístěny v lokalitách, kde jsou dostupné nákupní, zdravotní, vzdělávací a jiné služby,
- d) aby kvalita bydlení nenarušovala zdraví klienta.

v. Harm Reduction

Housing First uplatňuje přístup harm reduction (snižování rizik), který se používá ve službách pro lidi se závislostmi na alkoholu či drogách. Přístup vychází z toho, že způsob podpory pro lidi s problematickým užíváním návykových látek staví na různých úrovních změny nebo ukončení užívání. Cílem není nutně eliminace veškeré konzumace návykových látek včetně alkoholu, ale zredukování újmy, kterou tyto látky způsobují a další pomoc uživateli formou podpory v omezení a udržení konzumace návykových látek pod kontrolou. Harm reduction se také může vztahovat na další jednání a chování, které může negativně ovlivnit stabilitu bydlení klienta (např. patologické hromadění, digitální závislost, prostituce apod.). Pracovník pomáhá klientům malými kroky získat kontrolu nad chováním, které ohrožuje jeho udržení bydlení. Harm Reduction klade vysoké nároky na podpůrný tým, který musí být schopný kreativního a holistického přístupu.

Dodržování tohoto principu vyžaduje:

- a) aby klientovi s problematickou závislostí byla nabídnuta podpora a nebyl nucen k léčbě,
- b) aby léčba a abstinence nebyly podmínkou pokračování v programu,
- c) aby podpora nesměřovala nutně k abstinenci, ale k redukci rizik a negativních důsledků užívání návykových látek.

vi. Robustní podpora a aktivní zapojení bez donucení

Housing First vytváří síť podpory dle individuálních potřeb. Sociální práce musí primárně plnit podpůrnou a konzultační úlohu, nikoli sloužit ke kontrole nájemníků. Služba je přizpůsobována klientům tak, aby se do ní chtěli aktivně zapojovat. Způsob práce s účastníkem se dá označit za asertivní, avšak ne za vynucovací či agresivní. Lidem využívajícím Housing First především nesmí pracovníci podpory nikdy vyhrožovat sankcemi za to, že se chovali či nechovali určitým způsobem. Nemělo by být zamezeno jejich přístupu k bydlení a měli by být podporováni ve svém stávajícím bydlení takovou mírou, aby si bydlení udrželi. Osobám by neměla být odepřena podpora či péče, pokud neupraví své chování dle požadavků, které jsou pracovníky Housing First považovány za vhodné pro jejich životní spokojenost. Tak jako všechny ostatní principy se vztahuje k pozitivnímu budování vztahu na cestě ke změně.

Dodržování tohoto principu vyžaduje:

- a) aby tým programu Housing First tvořili odborníci z potřebných odvětví v závislosti na zvolené cílové skupině,²²
- b) aby podpůrný tým garantoval zastupitelnost klíčového pracovníka,
- c) aby podpůrný tým garantoval krizovou/pohotovostní linku po pracovní době a o víkendu,²³
- d) aby tým systematicky využíval paletu strategií, jak kontaktovat klienta, a otevíral otázku udržení bydlení i v případě pasivity účastníka,

²² Může zahrnovat sociální integraci/komunitní participaci, zdravotníka, psychiatrickou podporu, pomoc s rozpočtem, emoční podporu, praktickou podporu s vybavením a technickými záležitostmi bytu, vyjednávání s majiteli/ správou bytu, pomoc se závislostmi, podporu při domácím násilí, peer pracovníka.

²³ V původním modelu Pathway's to Housing taková linka funguje 24/7 u ACT a 12/7 u ICM.

- e) aby tým garantoval kapacity pro osobní podporu v místě bydliště klienta min. 2-3 hodiny týdně (10 hodin měsíčně),
- f) aby program úspěšně propojoval klienty, kteří potřebují psychiatrickou podporu, s psychiatrem v komunitě (dokumentace dokazuje, že účastník obdržel služby nebo se program běžně pokoušel o přijetí zakázky za posledních 6 měsíců),
- g) aby program úspěšně propojoval klienty, kteří potřebují lékařskou péči, s lékařem nebo klinikou,
- h) aby realizátor projektu HF měl smlouvu o spolupráci s dalšími důležitými subjekty v závislosti na zvolené cílové skupině.²⁴

vii. Flexibilní podpora tak dlouho, jak je potřeba

Program Housing First musí počítat s tím, že se potřeby podpory mění a vyvíjejí v čase. Služby jsou proto poskytovány v časech, které klient preferuje. Délka trvání spolupráce, aktivity podpory a její intenzita bude adekvátně reagovat na individuální potřeby uživatele. Potřeba podpory v mnoha případech neklesá lineárně v čase, ale nepředvídatelně, někdy i opakovaně kolísá (klesá a stoupá). Podpora je zaměřena na rozvoj silných stránek klienta. Pokud to dovoluje životní situace klienta a klient získá schopnosti zvyšující jeho nezávislost, je snižována intenzita poskytovaných služeb.²⁵

Dodržování tohoto principu vyžaduje:

- a) aby délka podpory nebyla omezena, ale zároveň se pracovalo s cílem snižovat míru podpory,
- b) aby sociální (a další) podpora byla k dispozici v případě potřeby,
- c) aby podpora byla ukončena na základě vzájemné dohody, ne v případě projevů „nemotivovanosti“ či „nedostatečné spolupráce“ klienta.²⁶

viii. Housing First je určeno pro ty nejohroženější, přednostně pro ty s potřebou komplexní podpory

Projekt/program je určen klientům, kteří z jiných programů a služeb opakovaně vypadávají a čelí vícero bariérám. Organizace naplňující tento princip musí být schopna identifikovat klienty s komplexními potřebami. Takové klienty do programu Housing First upřednostňuje a nabízí jim podporu, která odpovídá jejich potřebám.

Dodržování tohoto principu vyžaduje:

- a) aby klienti byli vybíráni podle potřebnosti,
- b) aby kritéria potřebnosti byla adekvátní²⁷,

²⁴ Nemocnice, obvodní lékař, psychiatrie, sociální pracovník obecního úřadu, orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“), Úřad práce ČR. V případě duševního onemocnění tým zajistí podporu, ale ani v případě nestabilních fází života nepožaduje léčbu.

²⁵ Wells, P.: Příručka pro pracovníky podpory v bydlení (BMSZKI), dostupná zde: https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/12/Professional-Guide_CZ-INT.pdf

²⁶ Spolupráce automaticky nekončí v případech, kdy je např. vypovězena nájemní smlouva, klient má problémy s placením nájmu, po více neúspěšných pokusech, když jde klient do vězení nebo nastupuje do dlouhodobé léčby/hospitalizace, když klient odmítá léčbu apod., neznamenají automatické ukončení spolupráce.

²⁷ Potřeba komplexní a intenzivní podpory HF je v rámci výzvy OPZ+ č. 007 doložena u domácností v bytové nouzi, v nichž alespoň jeden člen získá nejméně 4 body (nezíská-li čtyři body, považuje se automaticky za domácnost s potřebou pouze intenzivní podpory:

- c) aby měl tým programu HF dobrou znalost struktury cílové skupiny v obci a specifických potřeb vybrané cílové skupiny projektu.

Video prezentace základních principů evropského modelu Housing First (8 minut):



2. Plánování programu/projektu HF

Proces plánování zahrnuje nejrůznější aktivity od výběru a vývoje programu, přes zapojení a spolupráci s klíčovými zainteresovanými stranami, až po rozhodnutí, kdo, co, kde a kdy

-
- dlouhodobá zkušenost se závažnou bytovou nouzí bezprostředně před zařazením do projektu: min. 3 roky za posledních 5 let bez střechy nebo bez bytu (2 body), nebo min. 1 rok z posledních 2 let bez bytu (1 bod),
 - zkušenost s institucionální péčí (1 bod): po dobu min. tří let v dětském domově, pěstounské péči výchovném nebo diagnostickém ústavu nebo, v posledních pěti letech po dobu min. 1/2 roku hospitalizace v psychiatrické nemocnici nebo, v posledních pěti letech po dobu min. dvou let ve výkonu trestu odnětí svobody,
 - problematické užívání návykových látek – přiznaná, doložená zdravotní dokumentací nebo spoluprací s adiktologickou službou (1 bod),
 - vážné dlouhodobé zdravotní problémy komplikující běžné zařazení do společnosti – doložené zdravotní dokumentací (1 bod),
 - duševní onemocnění – přiznané, doložené zdravotní dokumentací, nebo spolupráce s psychiatrem (1 bod),
 - opakované ukončení poskytování sociální služby pro osoby bez domova (1 bod): nejméně 2x v posledním roce nebo 3x v posledních 2 letech ukončen pobyt v azylovém domě z důvodu neplnění pravidel azylového domu nebo, nejméně 2x v posledním roce nebo 3x v posledních 2 letech ukončena spolupráce s jinou sociální službou z důvodu nespolupráce klienta/neplnění individuálního plánu,
 - naléhavá potřeba terapeutické práce (viktimizace, následky živelných katastrof apod.) (1 bod).

bude dělat.²⁸ Současně zahrnuje vytvoření předběžného plánu hodnocení programu a plánů řešení různých postupů a řešení krizových situací a problémů, které se s realizací HF běžně pojí (např. nepřijetí/nepochopení HF okolím, nebo zajištění dalšího financování).

Kanadská příručka HF²⁹ doporučuje zabývat se během plánování následujícími úkoly:

1. Svolání zainteresovaných stran a vytvoření pracovní skupiny – těmi mohou být např. politici, zdravotní a adiktologické služby, psychiatři, psychologové, lidé se zkušenostmi/peeri, služby v oblasti zaměstnanosti a vzdělávání, potenciaální sponzoři, zástupci Úřadu práce ČR, podnikatelé/zaměstnavatelé, sdružení nájemníků atp.
2. Komunikace vašich snah jednotlivým zainteresovaným skupinám – různým zapojeným subjektům je potřeba „prodat“ myšlenku HF srozumitelně a způsobem, aby chápaly její přínos, např. v komunikaci s podnikateli, sponzory, politiky můžete zdůrazňovat finanční úspornost HF, míru úspěšnosti HF v ukončování bezdomovectví atp. Po vyjasnění základních konceptů a smyslu HF je dobré vytvořit pracovní skupinu a v ní společně naplánovat, jak komunikovat HF širší veřejnosti a dalším důležitým aktérům, kteří o HF neví, nebo mohou mít o této myšlence a programu zkreslené informace/představy.
3. Vývoj konkrétního modelu programu – je vhodné začít vyhodnocením nedostatků a mezer místního systému řešení bezdomovectví cílové skupiny. Poté by se měla skupina (s HF dobře seznámená) pustit do vývoje programu, přičemž ten by měl v nejobecnější rovině: a) nabízet řešení identifikovaných nedostatků a zároveň vyplňovat mezery místního systému řešení bezdomovectví, b) zahrnovat základní komponenty HF programů³⁰, c) držet se filozofie/principů HF.
4. Výběr spolupracujících služeb, organizací – je nezbytné v dostatečném předstihu řešit, kdo bude poskytovat jaké služby, kdo bude poskytovat byty a jaké klady a záporné varianty mají.
5. Zajištění financování – subjekty zapojené do plánování společně řeší možné zdroje financování (město, kraj, ministerstva, soukromé nadace, mecenáši atp.) a jejich klady a záporné s ohledem na program a potřeby cílové skupiny.
6. Plánování postupů – je potřeba předem naplánovat postupy zajišťování bydlení, poskytování přechodného bydlení, stěhování, přestěhování, vystěhování nebo skladování (nábytku atp.). Postupy by měly určit odpovědnosti konkrétním zaměstnancům a pomoci zajistit soulad s principy modelu Housing First.

²⁸ Canadian Housing First Toolkit (str. 40):

http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/CanadianHousingFirstToolkit_2014.pdf

²⁹ K témuž je dobrá i kapitola „Jak zavést PHF ve své obci“ v metodice HF od Sama Tsemberise (kap. č. 8), viz Doporučená literatura na konci publikace.

³⁰ Kanadská příručka HF uvádí tyto čtyři základní komponenty programu HF: „1. Poskytování finančně dostupného, standardního a nesegregovaného bydlení, které si klienti vybrali; 2. Poskytování podpory (např. ICM a ACT), která je oddělená od bydlení; 3. Podpůrné služby, včetně podpory integrace komunity, odborné pomoci a dovedností pro nezávislý život; 4. Účast lidí s prožitou zkušeností/peerů.“ Zdroj (str. 46):

http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/CanadianHousingFirstToolkit_2014.pdf

7. Nábor zaměstnanců – je důležité si ujasnit, jaké zaměstnance v programu chceme/ potřebujeme (pracovník programu by měl mít určité kompetence a být ztotožněný nebo alespoň schopný se ztotožnit s hodnotami HF, např. s myšlenou, že bydlení je právo). Současně je praktické naplánovat fungování a spolupráci uvnitř týmu, popř. napříč týmy (v některých projektech existovaly: manažerský tým, tým přímé podpory, tým řešící bydlení aj.).

8. Zapojení lidí s prožitou zkušeností – program HF by měl průběžně a smysluplně zapojovat lidi s životními zkušenostmi, jako má cílová skupina, do všech fází procesu plánování i realizace programu, včetně plánování hodnocení kvality a úspěšnosti. Zároveň by se mělo zvážit a naplánovat případné profesionální zapojení lidí se zkušeností s bytovou nouzí do programu³¹ a podpora, kterou budou potřebovat jako peeri.

9. Spojení s pronajímateli – vztahy s pronajímateli (obcemi, fyzickými, právníckými osobami) je třeba vyvíjet a kultivovat již v rané fázi programu. V rámci plánování je potřeba: a) najít vhodné pronajímatele bytů, b) pokud spolupráce s pronajímateli není nebo je třeba ji rozšířit, tak je zásadní zapojení dalších pronajímatelů a správců nemovitostí. Přitom je důležité naplánovat, jak s nimi o programu komunikovat, jak s nimi vztahy kultivovat, nebo jak je průběžně informovat o průběhu programu.

10. Vypracování plánu hodnocení – je důležité nejen pro sponzory, ale i pro samotný program a jeho realizátory, protože nabízí zpětnou vazbu o tom, co funguje dobře a co méně. Navíc nabízí způsob, jak posoudit věrnost modelu Housing First.

3. Realizace Housing First

1. Mapování cílové skupiny

Housing First je zaměřeno na ty nejohroženější, abychom je ale byli schopni identifikovat, musíme získat co nejvíce relevantních informací. Pro začátek bude dobré získat informace od Úřadu práce o celkovém počtu lidí, kteří v daném území pobírají dávky na bydlení. Ty nám umožní zhruba odhadnout, kolik lidí se aktuálně nachází v bytové nouzi v daném území anebo jim bytová nouze hrozí. Pro přesnější odhad počtu lidí nacházejících se v různých typech bytové nouze (významná část z nich nepobírá žádné dávky), doporučujeme využít metodologii iniciativy Za bydlení (viz Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2021).³² Na základě odhadu můžeme naplánovat, jak velký tým pracovníků a dobrovolníků bude potřeba zapojit do detailnějšího mapování v terénu.

Mapování v terénu (v ulicích, ubytovnách, krizových službách, nemocnicích, aj.) je nezbytnou součástí každého projektu či programu HF, protože bez něj není možné zjistit reálný počet lidí v bytové nouzi (především těch, co propadávají službami a jsou bez přístřeší), jejich potřeby anebo to, zda mají zájem o účast v projektu/programu HF.

³¹ V případě, že program plánuje využívat ACT tým, tak bude taková osoba zapojena do týmu jako peer. Peery je samozřejmě užitečné využívat i v programech s jinými typy podpory (ICM, CTI atd.).

³² Viz kapitola D na str. 47-56: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/08/Bydleni-jako-problem-2021.pdf>

Samozřejmě, ne vždy je nezbytně nutné, či dokonce vhodné, aby každý realizátor projektu/programu HF prováděl rozsáhlé mapování po celém území obce. Nejde totiž velikost mapovaného území, ale o množství mapovaných. Navíc se někdy argumentuje, že není potřeba dotazovat stovky lidí, když se plánuje zabydlení jen desíti. Je však běžnou praxí, že během realizace projektu/programu mapujeme situaci v terénu opakovaně, neboť zabydlování probíhá v různých časových etapách a je potřeba ověřit, zda se situace a zájem již zkontaktovaných lidí nezměnili, nebo se neobjevili noví lidé s akutnější potřebou pomoci.

Vzhledem k tomu, že ne každý člověk bez domova projeví zájem o pomoc okamžitě, tak je vhodné, aby během mapování každý člověk bez domova obdržel kontakt a další informace o možnostech dodatečného přihlášení do projektu HF. Je dobré s těmito lidmi udržovat dlouhodobý kontakt, zejména pak v případě programu HF, u kterého se předpokládá dlouhodobá realizace.

i. Způsoby mapování cílové skupiny

1. Registrační týden

Touto metodou lze zmapovat situaci lidí bez domova, sestavit jejich jmenný seznam a určit míru jejich potřeb. Registrační týden se provádí na území celé obce a účastní se ho vedle profesionálů i dobrovolníci z řad veřejnosti. Doba příprav registračního týdne se odvíjí od velikosti obce, nicméně je dobré si vyhradit minimálně měsíc a alespoň jednoho pracovníka na organizaci celé akce. Registrační týden vyžaduje zapojení velkého množství aktérů jak do jeho plánování: sociální pracovníci, ÚP ČR, OSPOD, městská policie, osoby se znalostí místní situace, lidé pracující ve zdravotních a psychiatrických službách, tak i do realizace dotazování: sociální pracovníci, dobrovolníci. Obecně vzato je registrační týden nástrojem pro navázání kontaktu (mnohdy i prvního) s osobami v bytové nouzi, který může být využit k rozvíjení vztahu a k pomoci, např. v napojení klientů na sociální služby, se kterými doposud nespolečně pracovali. Nedílnou součástí sběru dat je také podepsání souhlasu se zpracováním osobních údajů a vysvětlení účelu registračního týdne všem dotazovaným. Na konci by měly být výsledky představeny veřejnosti a médiím a spolu s tím i politický plán, jak bezdomovectví vyřešit, respektive první konkrétní kroky pro pomoc. Vzhledem k těmto okolnostem a celkové náročnosti registračního týdne je preferovanou variantou, když registrační týden provádí obec.

Stručný návod k uspořádání registračního týdne najdete v [Toolkitu](#) řešení bytové nouze rodin a jednotlivců. Nad rámec toho, co se píše v toolkitu, je vhodné využít pro sběr dat online aplikaci. Například aplikace [Kobotoolbox](#) umožňuje, aby do ní uživatelé nahráli dotazník a data z něj se automaticky přenesla do online úložiště. Navíc podobná aplikace často umožňuje zaznamenávání GPS polohy při vyplnění dotazníku, což se dá rovnou promítnout do mapy.

Příklad z praxe:

Registrační týden v Jihlavě proběhl ve dnech 25. listopadu až 1. prosince 2019. Jeho cílem bylo zmapovat počet osob, které se nachází v bytové nouzi, žijí bez střechy nebo bez domova

a oslovit zájemce o byty z projektu Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě.

Vlastnímu registračnímu týdnu předcházela přípravná fáze. Aby byl v maximální možné míře využit potenciál registračního týdne a bylo osloveno co nejvíce osob v bytové nouzi, zpracovali členové realizačního týmu mapu 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 Jihlava, oddělení sociální správy a pracovníci partnerské organizace, tj. Oblastní charity Jihlava.

Informace o pobytu rodin s ohroženými dětmi sdíleli pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí. 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.

Registračního týdne se zúčastnilo 47 tazatelů, z toho bylo 37 zaměstnanců sociálních služeb a spolupracujících organizací a 10 dobrovolníků z řad veřejnosti. Tazatelé navštívili 17 ubytovacích zařízení, 2 azylové domy, 19 rizikových domů a 28 veřejných prostranství. Celkově bylo sečteno 263 domácností, u 235 byla následně potvrzena bytová nouze a prokázáno centrum zájmů v Jihlavě, což byl požadavek pro zařazení do losování v projektu Bydlení především: Testování konceptu Housing First v Jihlavě. Mezi dotazovanými bylo 35 % mužů a 65 % žen. Rodin s nezletilými dětmi bylo sečteno 79. Celkově bylo sečteno 258 dětí, z toho 77 dětí do 3 let, 91 dětí od 4 do 10 let, 90 dětí starších 11 let. Bližší informace: [Zpráva o stavu bytové nouze ve městě Jihlava](#)

2. Depistáž

Informace o počtu a situaci lidí bez domova lze rovněž zjistit pomocí depistáže. Pokud není tým velký, depistáž („soustavné, cílené a včasné vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením“) může být ideálním nástrojem pro sběr informací tohoto typu. Je také dobré depistáž navázat na někoho (terénní programy, kurátory, městské policisty) s místní znalostí lokalit, kde se pohybují lidé v bytové nouzi. Pokud vás čeká první výběr mezi zájemci o byt, tak je vhodné provést depistáž v co nejvíce lokalitách, kde se zdržují lidé bez domova, rozložit si tuto činnost do několika dnů/týdnů, a až poté, co získáte informace o větším počtu lidí bez domova, přistoupit k jejich vyhodnocení. Rozsah depistáže nemusí být velký. Někdy se mapuje jen např. dvoj – či trojnásobnej počtu lidí spadajících do CS, než kolika se budou přidělovat byty. Bližší informace: [Sešit sociální práce – přínosy a limity terénní sociální práce](#)

3. Sběr žádostí o zapojení do projektu/programu

Jedná se o nejčastěji využívaný způsob mapování/zjišťování situace lidí bez domova. Využívá se u programů zaměřujících se na klienty s menší mírou podpory (jsou schopni si podat žádost). Sběr lze doplnit depistáží. Aby sběr měl smysl, žádosti musí obsahovat otázky, které jsou relevantní pro posouzení bytové nouze. Cílem je zjistit především délku a formu bytové nouze, zdravotní stav a propadávání službami. Sběr žádostí může probíhat na úřadě,

v kontaktním místě pro bydlení³³ nebo v terénu (terénní pracovníci si mohou např. zřídit „stojku“ – místo ve veřejném prostranství, kam pravidelně dochází poskytovat podporu a kde se zájemci o bydlení vyplní formulář žádosti o účast v projektu/programu HF). Formulář žádosti by měl být přehledný, stručný, srozumitelný a obsahem zcela jasný. Víte-li předem, že má zájemce o účast v projektu/programu nějaké mentální, fyzické omezení, tak je vhodné, aby mu byla nabídnuta podpora s vyplněním žádosti. Realizátor by rovněž měl zvážit, zda nebude potřeba vytvořit další varianty formulářů žádostí (např. variantu s většími písmeny, s doprovodnými obrázky apod.), popř. možnost podání ústní žádosti. Formuláře žádostí, které používali realizátoři projektů HF, najdete zde:

<http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/dokumenty/materialy-k-housing-first/2-uncategorised/205-dokumenty-z-praxe-housing-first>

4. Sčítání osob bez domova

Jak název napovídá, tato metoda spočívá v sečtení všech lidí bez domova ve vybraném území a zjištění relevantních informací o nich. Výše zmíněný registrační týden je typem sčítání lidí bez domova. Některá sčítání se dělají „bezkontaktně“ (sčítatelé se se sčítanými nebaví, jen si je „odčárkují“). Tímto stylem probíhá např. pravidelné sčítání v Brně. Sčítání je jako metoda personálně výrazně méně náročné než registrační týden (bez ohledu na to, jestli se použije méně náročný nástroj mapování Houser, nebo náročnější VI-SPDAT). Sčítání lidí bez domova je výhodné provádět např. v zimním či jarním období, kdy je jednodušší zastihnout lidi bez domova v různých sociálních službách, jako jsou noclehárny, denních centra aj. V některých zemích se sčítání dělá každoročně, v jiných jednou za dva roky. V některých obcích se při sčítání vyplňují dotazníky, není to ale běžné (kvůli časové náročnosti).

2. Vyhledávání a zajišťování bytů

Další významnou aktivitou projektu je vyhledávání a zajišťování vhodných bytů pro účastníky projektu/programu (klienty). Byty je možné čerpat ze dvou standardních zdrojů – obecního bytového fondu a realitního trhu. Každá z těchto variant má přitom svá specifika.

Poskytnutí obecních bytů je obvykle potřeba domluvit ve velkém předstihu a ideálně tuto „domluvu“ mít písemně, např. v podobě memoranda s obcí (nebo jiné písemné dohody)³⁴. Memorandum by mělo specifikovat nejen účel poskytnutí bytů (tj. ubytování pro účastníky projektu HF), ale i jejich dispozice (2+1 atp.), čas poskytnutí/uvolňování (např. „3 byty 2+1 v roce 2023“), ale i ujištění, že výběr nájemníků bude provádět pomáhající organizace (popř. informaci, jak jinak bude výběr prováděn). Organizace žádající obec o byty by si měla také předem ověřit, že pravidla pro poskytování obecních bytů a nájemní smlouvy jsou v souladu s principy HF (např. nezásluhovostí), a pokud nejsou, tak by měla domluvit a do memoranda uvést specifické podmínky poskytnutí, které budou v souladu s principy HF.³⁵

³³ Blíže viz toolkit Platformy pro sociální bydlení (str. 56-71): [Systémové řešení bytové nouze rodin a jednotlivců na úrovni obcí: Náměty a doporučení pro města a obce s vysokou mírou bytové nouze](#)

³⁴ Viz Memorandum mezi Hlavním městem Praha a organizací Naděje: <http://zastupitelstvo.praha.eu/ina/tedusndetail.aspx?par=031069128136131092082069146136131092079069143136131092079069140136131092079&id=641610&frm=detail>

³⁵ V případě, že program/projekt je financován prostřednictvím výzvy OPZ+ č. 007, tak platí, že nájemní smlouvy a poskytnuté byty musí být v souladu s pravidly výzvy.

Vyhledávání a zajišťování bytů na realitním trhu se řídí jinými pravidly, proto je třeba využívat různých nástrojů a technik k získávání bytů do pronájmu. Byty nabízené na realitním trhu rychle mizí, tudíž je potřeba, aby program HF byl akceschopný při vyjednávání pronájmu a jeho podmínek. Tak jako v případě obecních bytů platí, že HF byty by měly být poskytovány alespoň na roční nájemní smlouvu, za finančních podmínek, které jsou pro klienta reálné (náklady na bydlení by neměly tvořit více než 40 % jeho příjmů) a v bytě, který splňuje základní standardy a není segregovaný.

V programu je vhodné mít pro tuto agendu zvláštního pracovníka, který se bude vyhledáváním a zajišťováním vhodných bytů, stejně jako kultivováním vztahů s pronajímateli³⁶, dlouhodobě věnovat. V některých projektech HF byl při vyhledávání rovněž využit pracovník najatý externě (např. se jednalo o pracovníka realitní kanceláře). Další z možných způsobů zajištění bytů do programu je přímé oslovení realitní kanceláře s konkrétní poptávkou, nebo oslovení sociální realitní agentury (je-li ve vašem městě/obci).

V komunikaci se osvědčilo, když organizace/obce přichází za majiteli s konkrétní a atraktivní nabídkou: ta by se dala shrnout do těchto slov: „Máme nájemce (neuvádíme, že to jsou romští nájemci, lidé bez domova atp.), které jsme schopni garantovat, jsme schopni jim byt pronajmout/podporovat je v bytě na delší dobu, vám pronajímatelům jsme schopni nabídnout něco víc, než nabízí trh, kde nevíte, koho a na jak dlouhou dobu do bytu najdete“ (citováno z webináře na téma [Hledání sociálních bytů na realitním trhu](#)).

Pro vyhledávání majitelů, kteří jsou k sociálním otázkám citlivější, je praktické mít připravené různé PR materiály (letáky, videa aj.) představující program HF, jeho smysl, jeho přínosy a garance, které majitelům nabízí. Tyto lze oslovovat nejen v terénu, ale i např. přes sociální sítě, viz:



³⁶ K tomu viz Tsemberis (zejména str. 63-66) a dále kanadský toolkit pro spolupráci s pronajímateli: https://www.homelesshub.ca/sites/default/files/attachments/LANDLORD%20TOOLKIT_ENG_web.pdf a taky tady: <https://housingfirsttoolkit.ca/implement/supplemental-resources/working-with-landlords/>

Garance, které lze nabízet, jsou především:

- a) podpora domácnosti („Budeme do domácnosti docházet každý týden, budeme ji podporovat, aby nevznikaly konflikty se sousedy, budeme řešit případné konflikty, budeme...“),
- b) pravidelná úhrada nájmu („Zajistíme, abyste měl každý měsíc nájem zaplacený – v případě komplikací na straně klienta využijeme různé nástroje, které existují: nájem uhradíme z krizového fondu programu, zřídíme přímou platbu, popř. kdyby se nájemník odstěhoval bez placení, tak vám dlužné nájemné uhradíme z garančního fondu – na základě podepsané garanční smlouvy...“),
- c) úhrada škod/opravy („Budeme hradit lepší pojištění bytu, aby případná škoda na majetku byla pokrytá pojištěním, případně škodu uhradíme z krizového fondu, popř. využijeme technického pracovníka programu, aby poškození opravil...“)

3. Mapování bytového fondu

Znalost stavu, dispozic, vybavení a umístění bytů je stejně důležitá jako znalost potřeb klienta. Do projektů a programů HF zahrnujeme pouze ty byty, které splňují základní standard, tzn. jsou opravené a mají základní vybavení³⁷. Pro ověření, že byty dodržují základní standardy lze využít checklist.³⁸ Checklist si ideálně vezmeme s sebou na osobní prohlídku bytu.

³⁷ Byt musí splňovat tato minimální kritéria: Byt je uzavíratelný a uzamykatelný, nechybí dveře, okna. Podlahová plocha jednotlivých obytných místností nesmí být menší než 8 m²; pokud byt tvoří jedna (samostatná) obytná místnost, musí mít podlahovou plochu nejméně 16 m²; u místností se šikmými stropy se do plochy obytné místnosti nezapočítává plocha se světlou výškou menší než 1,2 m. Byt je vybaven funkčním hygienickým zařízením, včetně WC. Byt má vyčleněný funkční prostor na vaření a přípravu jídla. Byt musí být napojen na funkční distribuční síť pitné vody (vodovod) nebo musí být zajištěn neomezený přímý přístup k pitné vodě. V bytě je možný odběr elektrické energie. Byt musí mít funkční vytápění s možností regulace tepla, tak aby bylo v bytě možné i v zimě udržovat teplotu v přijatelném rozmezí. V bytě nejsou závady ohrožující život nebo zdraví osob, např. trhliny v nosných konstrukcích (stěny, sloupy, stropy atd.), poškozené rozvody elektřiny nebo plynu atd. V bytě jsou splněny základní požadavky požární bezpečnosti. Byt je bez plísní, vlhkých skvrn na omítce apod. V bytě jsou řádně prováděna případná nařízená protiepidemiologická opatření (dezinfekce, dezinfekce, deratizace).

³⁸ - v bytě teče studená, teplá a pitná voda

- v bytě je zavedena elektřina, kterou je možné zapojit

- byt má funkční okna, okna se dají otevírat a zavírat

- byt je možné zamknout

- v bytě je udržovatelná podlaha

- v bytě nejsou plísně a vlhkost ohrožující zdraví

- byt disponuje toaletou a koupelnou s vanou nebo sprchovým koutem, kde teče studená i teplá voda

- v kuchyni je kuchyňská linka, dřež a sporák

- v bytě jsou zásuvky na elektřinu

- byt disponuje zamýkatelnou a odemykatelnou poštovní schránkou

- pokud k bytu patří sklep, dá se odemknout a zamknout

- byt má funkční zvonek nebo domovní telefon

Zdroj: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/aktualizace-metodiky-hf-2019.pdf>

Dále je nutné ověřit funkčnost poštovních schránek, domovních zvonků a případně kapacitu popelnic (větší rodina může vyžadovat větší kapacitu, kterou je důležité zajistit, aby nedocházelo ke konfliktům se sousedy).

Je potřeba zajistit byty, které budou odpovídat potřebám CS. Pro klienty se sníženou pohyblivostí je vhodné zajistit byty v přízemí, s výtahem, či bezbariérové. Pro větší rodiny je nezbytné mít zajištěné byty v odpovídající velikosti, jednotlivci a malé domácnosti by naopak měli mít zajištěny menší byty, aby nebyli příliš nákladné. V HF projektu/programu by pro každého klienta měla být zajištěna nabídka alespoň dvou vhodných bytů ve dvou různých lokalitách, protože ne každý byt a každá lokalita budou vyhovovat potřebám a přáním klientů. V této fázi bude také potřeba zmapovat procesy a lhůty schvalovacích procesů předcházejících pronájmu, přidělení a předání bytu.

Níže uvádíme základní informace, které je nutné nashromáždit. Tyto informace, minimálně první část, se bude hodit při párování bytu (viz kapitola x) Termín oprav se bude hodit atd. pro naplánování vstupu do bydlení:

- Adresa
- Základní fotodokumentace bytu a jeho sousedství
- Informace o občanské vybavenosti a dostupnosti služeb – jde o velmi subjektivně vnímané téma, proto jej doporučujeme probrat s klientem v rámci vstupního rozhovoru³⁹
- Počet bytů v domě (někdo preferuje anonymnější prostředí a někdo naopak rád udržuje vztahy se svými sousedy – toto téma doporučujeme probrat s klientem v rámci vstupního rozhovoru).
- Potenciální rizika – např. kvůli potencionálním stížnostem sousedů na hluk je dobré zjistit, zda má byt silné stěny, jsou v něm koberce, parkety, nebo plovoucí podlaha, zda je toaleta v bytě, nebo je sdílená atp.
- Dispozice bytu – např. příliš malý byt bude nevhodný pro početnější domácnosti a příliš velký byt může představovat finanční riziko kvůli neúměrné výši nákladů na nájem a energie.
- Umístění v domě a případné bariéry – v jakém patře se byt nachází? Je v domě výtah, kočárkárna, bezbariérový vstup?
- Sousedství – je dobré zjistit informace o sousedech a sousedském soužití v domě, protože pokud jsou sousedi např. senioři, kteří si potrpí na klid, tak pravděpodobně nebude vhodné byt poskytnout rodině s malými dětmi. Rovněž nebude vhodné, když v blízkém okolí bude žít mnoho sociálně zranitelných rodin.
- Termíny oprav bytu.
- Technická administrativa – je důležité zjistit alespoň dva měsíce před poskytnutím bytu do pronájmu, zda je v bytě zřízeno odběrné místo pro elektřinu a/nebo plyn a pokud tomu tak není, tak informace, kdy budou připojeny. Zde je nutné počítat s tím, že někteří klienti budou mít dluhy u konkrétních společností, a tudíž bude potřeba využít služeb jiných dodavatelů. Z důvodu bezpečnosti je nutné mít přehled také o případných revizích spotřebičů (zejména plynových), funkčnosti vodoinstalace.
- Termín prohlídky klientem, podepsání smlouvy, předání bytu.

³⁹ Ukázka vstupního rozhovoru z libereckého programu HF:

http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/hf_liberec/HF_Liberec_Intake_rozhovor.pdf

4. Vytvoření týmu

Tým podpory by měl svým složením a fungováním reflektovat potřeby a přání cílové skupiny. Měl by zahrnovat minimálně dva sociální pracovníky (oba zaměstnané na plné úvazky), aby klienti měli možnost zvolit si toho, který jim více vyhovuje. Při přijímání pracovníků do týmu by se mělo dbát na jejich různorodost, co se týče pracovních a životních zkušeností, odbornosti, stylu práce, věku, pohlaví, temperamentu ale třeba i etnicity. Různorodost sociálních pracovníků je výhodná zejména během párování s klienty, protože ti mohou mít velmi specifické požadavky a potřeby (ty je dobré zjistit/odhadnout předem, někteří klienti mohou mít velmi specifické preference/požadavky, aby pracovník byl např. určitého pohlaví, s určitým temperamentem, stylem práce, znalostmi atp.).

Pokud jde o fungování týmu, tak v projektech HF jsou týmy zpravidla organizovány podle metody tzv. intenzivního case managementu (ICM) nebo asertivní komunitní léčby (ACT). ICM se využívá k podpoře lidí se středně vysokou potřebou podpory, ACT pak k podpoře lidí s vysokou potřebou podpory. V zahraničí někdy programy HF zřizují dva nebo více týmů s tím, že některé využívají ACT a jiné ICM podporu. Spíše výjimečně je využíván také hybridní model FACT (viz [manuál FACT](#) přeložený do češtiny).

„Týmy ACT obecně pečují o klienty s těžkými duševními poruchami a pracují jako skupina. Týmy ICM pečují o klienty s lehkými/středně těžkými duševními poruchami. Tým ACT obvykle tvoří odborníci, zatímco tým ICM se skládá z obecně zaměřených pracovníků, kteří pracují samostatně. Oba typy týmů zajišťují široké spektrum terénních a podpůrných služeb, poskytovaných vesměs v klientově vlastním prostředí.“ - Sam Tsemberis⁴⁰

ICM tým (intenzivní case management)

- Každý pracovník pracuje nezávisle (v modelu PHF platí totéž, ale pracovníci se navíc seznamují s klienty ostatních a vzájemně se zastupují)
- kombinuje přímé poskytování podpory v oblasti bydlení a sociální integrace a zprostředkování dalších podpůrných služeb (sociálních, zdravotních, týkajících se správy bytu aj.)⁴¹,
- počet klientů na jednoho člena týmu je od 1:10 až po 1:20 s ohledem na potřeby CS
- každý pracovník má své konkrétní klienty, ale z důvodu zastupitelnosti předává informace celému týmu na pravidelných poradách,
- tým je nepřetržitě dostupný na telefonu (zajišťuje nepřetržitou dostupnost krizové linky),
- tým se schází k poradám zpravidla jednou týdně (porady plní následující funkce: (1) Stručný ale odborně relevantní přehled situace jedné poloviny účastníků a plánovaných kroků; (2) důkladná diskuse o účastnících se vznikajících problémech)

⁴⁰ Str. 87, Housing First Model Pathways: ukončení bezdomovectví u osob trpících duševními poruchami a poruchami plynoucími z užívání psychoaktivních látek (k dostání: [Platforma pro sociální bydlení](#)). Více o ACT a ICM týmech viz kapitoly 4, 5 a 6 v uvedené publikaci.

⁴¹ Program HF využívající ICM má silné vazby na poskytovatele služeb zaměřujících se na jednotlivé oblasti podpory, aktivně na ně napojuje účastníky a návazně vyhodnocuje naplnění potřeb účastníků, komunikuje pravidelně s poskytovateli, popř. konzultuje s jinými poskytovateli a koordinuje podporu). Nejedná se o pouhé zprostředkování kontaktu na tyto poskytovatele.

(kterým se nedaří naplňovat své cíle) s cílem společně identifikovat potenciálně účinné strategie a přístupy; (3) jeden úspěch z uplynulého týdne; (4) identifikace nových zdrojů v programu i mimo něj, jež jsou užitečné pro účastníky nebo pracovníky, (5) diskuse o problémech souvisejících s programem, plánováním, pravidly, procedurami atd.

ACT tým (asertivní komunitní léčba)

- vedle podpory v zabydlování poskytuje přímou lékařskou péči a podporu klientům (tým obvykle zahrnuje zdravotní sestru, adiktologa, psychiatra, sociálního pracovníka, peer pracovníka a správa bytu),
- počet klientů na jednoho pracovníka je 1:10,
- pracovníci programu fungují jako multidisciplinární tým (jednotliví pracovníci znají všechny účastníky programu a pracují s nimi, takže platí, že 80 % nebo více účastníků má v průběhu 4 týdnů osobní kontakt alespoň se třemi pracovníky týmu),
- tým je nepřetržitě (24/7) dostupný na telefonu,
- podpora v této podobě je vhodná pro klienty s duševním onemocněním a vysokou potřebou podpory,
- tým se schází k poradám každý všední den ráno (porady plní následující funkce: (1) stručný ale odborně relevantní přehled situace všech účastníků a kontaktů za posledních 24 hodin; (2) záznam o statusu všech účastníků; vytvoření denního rozvrhu pracovní doby, jenž je založen na (3) týdenním rozvrhu účastníků, (4) vyvstalých potřebách a (5) potřebě proaktivních kontaktů k zabránění budoucím krizím),
- k organizaci své práce tým využívá specifické tabule⁴².

Realizátorům projektů a programů HF, kteří chtějí využívat ICM nebo ACT, silně doporučujeme prostudování šesté kapitoly Metodiky PHF od Sama Tsemberise. V té

5. Vzdělávání týmu

V teoretické rovině je ideální seznámit tým s přístupem Housing First na Podzimní škole Housing First, kterou každoročně pořádá Platforma pro sociální bydlení. Podzimní škola je akreditované čtyřdenní intenzivní vzdělávání o přístupu HF s proškolenými lektory z ČR i zahraničí. Pro sociální pracovníky i jejich vedoucí ze služeb i úřadů také existuje nabídka akreditovaných vzdělávacích kurzů na téma Housing First. Tyto kurzy jsou všechny kratší (jedno – či dvoudenní) a tedy i méně obsažné ve srovnání s podzimní školou HF.⁴³

Na různá témata týkající se přístupu HF, projektů HF aj. vznikla celá řada webinářů,

Studium základní a doporučené literatury (viz kapitola 6) je ideálním prostředkem k získání hlubšího porozumění přístupu Housing First. Dalším dobrým způsobem, jak se seznámit s přístupem Housing First, je výjezd do organizace či obce, kde projekty a programy Housing

⁴² K organizaci porad a využití tabule v ACT týmu viz Tsemberis (2020) str. 101 a dále.

⁴³ Akreditované kurzy věnující se přístupu HF nabízí např. Platforma pro sociální bydlení (viz <https://socialnibydeni.org/kurzy>) nebo Fokus, z.s. (viz <https://fokus-vzdelavani.cz/index.php/kurzy-2019/12-kurzy/2020/126-bydleni-predevsim-principy-housing-first-v-praci-s-lidmi-s-dusevnim-onemocnenim>).

First realizují několik let. Ze zahraničních organizací můžeme doporučit návštěvu HVO Querido (Holandsko), Neunerhaus (Rakousko) nebo FOCUS Ireland (Irsko). Z českých můžeme doporučit obce a organizace zapojené do výzvy OPZ č. 108 (jejich seznam najdete [zde](#)) a města Liberec a Praha. Dalším osvědčeným způsobem vzdělávání je stínování pracovníků z takového programu v terénu.

Příklad vzdělávání týmu podpory⁴⁴:

Podpůrný tým projektu Rapid Re-housing, který jako první realizoval projekt HF v České republice, podstoupil šestidenní vstupní školení (3 dvoudenní semináře). Školitelem byla nizozemská organizace HVO Querido, která realizuje program HF pro osoby s duální diagnózou v Amsterdamu. Toto školení bylo realizováno ještě před zahájením projektu RRH a jeho obsahem byly:

- Základní principy podpory v programech Housing First (s důrazem na oddělení podpory a správy bytů, nastavování individuálně adekvátní intenzity podpory a práce s Harm Reduction přístupem).
- Principy nedirektivního přístupu a využívání silných stránek, existujících dovedností a zdrojů klientů.
- Budování vztahu mezi pracovníkem a klientem a využívání emocionálních prvků v podpůrné práci (oslavy úspěchů klienta, budování pocitu sounáležitosti klientů programu).
- Práce s ideálními typy sociálního pracovníka (dobré spárování typu pracovníka s potřebami klienta, situační změna přístupu ve spolupráci).
- Kreativita v podpůrné práci (využívání interaktivních pomůcek pro mapování cesty změny, připomínkové předměty významných milníků).
- Asertivita v situacích ohrožujících bydlení klienta (vznik dluhu na nájemném, rušení sousedů a nadměrné opotřebení bytů).

Školení bylo klíčové pro jasné vymezení filosofie, obsahu a hranic podpory v programech HF, jeho absolvování umožnilo formulování týmem respektovaného rámce pro další práci i návazné vzdělávací aktivity. V návaznosti na toto školení absolvoval koordinátor a metodik týmu další pěti denní stáž u této organizace k detailnímu seznámení fungování této organizace v praxi.

Další vzdělávání týmu

Projekty a programy HF jsou z hlediska naplňování potřeb klientů a znalostí v různých oblastech velmi náročné. Tým podpory je proto vhodné průběžně vzdělávat i v dalších oblastech.

Doporučujeme se zaměřit na⁴⁵:

⁴⁴ Text byl převzat a upraven z Metodiky inovačního řešení: Rapid Re-housing, str. 32-33, zdroj:

<https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/metodika-zabydleni-rodin.pdf>

⁴⁵ Tsemberis 2022 (str. 96 a dál) v příloze manuálu pro HF doporučuje vzdělávání v oblasti různých nástrojů založených na důkazech:

- Trauma zohledňující přístup
- Integrovaná léčba duálních diagnóz, harm reduction,

- specifika práce s cílovou skupinou konkrétního projektu⁴⁶,
- krizovou intervenci a protikrizové plánování⁴⁷,
- výcvik v motivačních rozhovorech⁴⁸,
- základní znalosti a schopnosti identifikovat faktory ohrožující udržení bydlení (domácí násilí, závislosti, duševní onemocnění)
- trauma a práce s PTSP (posttraumatickou stresovou poruchou)⁴⁹,
- oblast zotavení (recovery),
- nedirektivní metody sociální práce,
- Harm Reduction,
- dávková podpora v bydlení
- tematické semináře s odborníky – teoretiky a odborníky z praxe, kteří vám mohou předat zkušenosti.

Pokud jsou součástí týmu peer pracovníci, je vhodné jim nabídnout kurz pracovníka v sociálních službách a specializované kurzy pro peery zaměřené na práci s osobním příběhem, popř. recovery koučování.⁵⁰

Pracovníci týmu by měli opakovaně absolvovat kvalitní kurzy první pomoci.

Podpůrný tým by měl dbát na prevenci syndromu vyhoření, protože práce s klienty může být velmi náročná. Pracovníci by měli absolvovat pravidelné týmové supervize, pokud možno jednou měsíčně, a mít možnost individuálních konzultací se supervizorem nebo vedoucím pracovníkem. Krizové situace náročné na rozhodování by měli pracovníci řešit v týmu nebo alespoň s kolegou, pokud je to v dané chvíli možné.

Je vhodné, aby se se základními principy Housing First seznámili i spolupracující aktéři, jako jsou pracovníci příslušných odborů na obci, pracovníci Úřadu práce ČR, političtí představitelé a další aktéři. Je totiž důležité, aby všichni rozuměli krokům a jednání týmu podpory a současně smyslu HF. Docílit toho lze např. svoláním jedné či více pracovních schůzek (ideálně v pravidelném časovém intervalu), na které budou všichni důležití aktéři seznámeni s vaším

přístup Stages of Change, and motivační rozhovory.

- Přístup založený na silných stránkách a plánování zaměřené na člověka

- Wellness Recovery Action Plan (WRAP) – recovery přístup.

- Podporované zaměstnávání

Tsemberis zdůrazňuje, že se nepředpokládá, že všichni pracovníci v týmu budou vyškoleni ve všech těchto oblastech, vždy by ale v týmu měl být alespoň jeden, který patřičným výcvikem prošel.

⁴⁶ V rámci projektu Podpora sociálního bydlení vznikla série webinářů, které se věnují práci s různými cílovými skupinami v HF, např. ženám (<https://www.youtube.com/watch?v=vQQ64-nZJ88&t=1117s>), přeživším domácího násilí

(<https://www.youtube.com/watch?v=XQ8qnGiU8uw>), lidem se závislostí na alkoholu

(<https://www.youtube.com/watch?v=lvMt1MFCst8>), lidem užívajícím psychoaktivní látky

(<https://www.youtube.com/watch?v=drUl-ZiYhi4>), mladým lidem (<https://www.youtube.com/watch?v=iDymmqLySdQ>),

lidem s dluhy (<https://www.youtube.com/watch?v=pQ2aBfx1fgA>), lidem, kteří hromadí

(https://www.youtube.com/watch?v=OzsqCa_Dwhw), lidem s duální diagnózou

(<https://www.youtube.com/watch?v=314K6kPjg7U>), nebo lidem s duševním onemocněním

(<https://www.youtube.com/watch?v=6CShax5Fs-8>).

⁴⁷ Záznam z webináře na téma krizová intervence: https://www.youtube.com/watch?v=Gap9vZR_BsU, Záznam z webináře

na téma protikrizové plánování: <https://www.youtube.com/watch?v=50odTsP3ti4&t=13s>

⁴⁸ Lektři jsou sdruženi tady: <http://www.motivacnirozhovory.cz/o-nas-3/>

⁴⁹ Záznamy z webinářů na tato témata: <https://www.youtube.com/watch?v=CvhFhhmmnjo> a

https://www.youtube.com/watch?v=2EjRwEdB_i4&t=1s

⁵⁰ Záznam z online webináře na téma Peer konzultanti*ky v sociálních službách:

<https://www.youtube.com/watch?v=egI9t6dDE54&t=349s>

projektem/programem HF. Na taková jednání je vhodné si přizvat odborníky z Platformy pro sociální bydlení či Ministerstva práce a sociálních věcí, popř. subjekty se zkušenostmi s realizací projektů HF, aby koncept Housing First představili.

Zdrojem praktických informací k výše zmiňovaným i dalším oblastem pro vás mohou být webináře s odborníky z praxe⁵¹:

- Case management v Housing First
- Dávky na bydlení I
- Dávky na bydlení II
- Dokumentace a individuální plánování v Housing First
- Duální diagnózy
- Hledání sociálních bytů na soukromém trhu
- Housing First a podpora lidí s duševním onemocněním
- Hranice práce s klientem a prevence proti vyhoření
- Kde může klient ušetřit?
- Krizová intervence v Housing First
- Krizové fondy
- Nábytkové banky
- Otevřený dialog (praktická ukázka intervize + teorie a praxe)
- Párování sociálních pracovníků a klientů
- Péče o tým
- Podpora lidí se zkušeností s násilím v blízkých vztazích
- Podpora mladých lidí opouštějících náhradní péči
- Práce s lidmi se závislostí na alkoholu
- Principy Housing First a jak je dodržovat při COVID?
- Podpora v bydlení v době krizových opatření
- Sousedské vztahy
- Trojdohoda mezi klientem, službou a majitelem bytu
- Zabydlování rodin v rámci Housing First
- Zabydlování v době krizových opatření
- Závislost, domov a podpora

6. Týmové porady

Porady týmu HF by měly být plánovány pravidelně a tak, aby docházelo včas k předávání důležitých informací a úkolů mezi všemi členy týmu. Níže uvádíme orientační přehled typů a četnosti porad v týmech využívajících metody ICM⁵² (v ACT je tomu jinak):

- Organizační porada: 1x týdně, účast celého týmu, rozdělení úkolů a předání informací od vedení.

⁵¹ Všechny webináře najdete na: <https://www.youtube.com/c/ProjektPodporasoci%C3%A1ln%C3%ADhobydlen%C3%AD>

⁵² Převzato z metodiky sociální práce v sociálním bydlení města Brno (str. 24):

http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/hf_brno/ČernáEd20_Metodika_socialn%C3%AD_práceHF_Brno.pdf

- Klientská porada: 1x týdně, spojená s organizační poradou, stručné předání aktuálních informací o klientech, o počtu kontaktů s klienty (zhodnocení vytiženosti pracovníků), diskuze/reflexe řešení náročnějších situací, porada má pevně stanovenou časovou dotaci.
- Individuální plánování: 1x za 6 týdnů, každý pracovník konzultuje s celým týmem jednoho konkrétního klienta.
- Metodická porada: zpočátku 1x měsíčně, později 1x za 2 měsíce, smyslem je probrat koncepční záležitosti související s dodržováním principů HF, konkrétní témata navrhuje zpravidla tým.

Délka porad by se měla odvíjet od počtu pracovníků, množství aktuálně řešených témat či krizových situací apod. Záleží také na dosavadních zkušenostech a preferencích realizátorů.

Video o organizování a o smyslu týmových porad včetně praktické ukázky (anglický jazyk/české titulky, 9 minut):



7. Výběr účastníků HF⁵³

V první řadě věnujeme pozornost kritériím, podle kterých bude výběr prováděn. Vybraná kritéria⁵⁴ by měla zohledňovat potřebnost, ne zásluhy. Potřebnost zahrnuje kombinaci zejména těchto skutečností:

- dlouhodobý stav bezdomovectví (čím delší, tím vyšší je potřeba bydlení),
- špatný zdravotní stav (nejsilněji predikuje bezprostřední ohrožení klienta při delším pobytu v bezdomovectví),
- závažné duševní onemocnění⁵⁵ (velká část lidí bez domova může trpět i různými problémy, které se tradičně posuzují jako psychopatologického či psychiatrického rázu; většina z nich ale nikdy nebyla diagnostikována, proto psychiatrickou diagnózu v tomto ohledu nelze vnímat jako jediné určující kritérium.),
- opakované vypnutí ze sociálních služeb
- závislostní chování (může jít i o kombinaci více závislostí najednou),
- trestná činnost,
- násilné nebo jinak problematické jednání.

Pro zjištění výše zmíněných skutečností lze využít například dotazník Index zranitelnosti rodin v bytové nouzi (VI-SPDAT)⁵⁶ z projektu Rapid Re-Housing v Brně⁵⁷ nebo dotazník Houser⁵⁸, který byl vyvinut v Liberci a následně v upravené podobě využit v Jihlavě. V zahraničí podobných dotazníků existuje celá řada⁵⁹. V ČR máme více než 13 obcí a neziskových organizací, které používaly v rámci projektů HF vlastní dotazníky a podobné nástroje pro vyhodnocení a ověření potřebnosti klientů. Některé z nich jsou k dispozici [zde](#).

Po shromáždění dat je možné se věnovat výběru klientů. Existují tři základní způsoby výběru klientů do projektu Housing First: výběr na základě sociálního šetření, výběr na základě bodového systému⁶⁰ a výběr na základě losování. Tyto způsoby je možno využít samostatně, či kombinovaně. Výběr obvykle provádí skupina/komise složená z pracovníků projektu, externích odborníků, zástupců obce atp. Různorodé složení výběrové komise má mnohé výhody, mimo jiné vede k vyšší informovanosti obce.

1. **Výběr na základě sociálního šetření** – jedná se o výběr na základě informací získaných prostřednictvím sociálního šetření v místě, kde klient pobývá. Jelikož získané informace nemusí být zcela porovnatelné, tak může být výběr vnímán jako problematický. Někteří pracovníci i klienti se mohou domnívat, že bylo rozhodnuto na

⁵³ V projektech realizovaných v rámci výzvy OPZ+ č. 007 je prováděn výběr účastníků podle kritérií stanovených výzvou (viz: <https://www.esfcr.cz/vyzva-007-opz-plus>) a dalších, které si realizátoři stanoví (viz výše).

⁵⁴ Nástroje jako jsou VI-SPDAT, dotazník Houser a jiné (viz kapitola o mapování) jsou využívány nejen pro mapování cílové skupiny a jejich potřeb, ale i pro prioritizaci a výběr účastníků.

⁵⁵ Jako závažné duševní nemoci jsou označovány např. schizofrenie, těžká deprese, bipolární porucha a schizoafektivní porucha. Pro více informací viz: <https://smiadviser.org/about/serious-mental-illness>

⁵⁶ Nutno podotknout, že v USA se od používání VI-SPDAT pomalu ustupuje.

⁵⁷ Str. 67-80: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/metodika-zabydleni-rodin.pdf>

⁵⁸ Dostupný zde: http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/Dotazn%C3%ADk_Houser.pdf

⁵⁹ Další zahraniční dotazníky a jejich vzájemné srovnání najdete zde:

<https://homelesshub.ca/sites/default/files/ScreeningforHF-Table-Nov17.pdf>

⁶⁰ Bodování vychází někdy pouze ze sociálního šetření, někdy dokonce pouze jen z toho, co o sobě řekne zájemce o zapojení do programu.

základě neúplných a/nebo špatně interpretovaných informací. Je proto vhodné dbát na to, aby záznamy ze šetření/podklady pro hodnocení byly co nejvíce porovnatelné.

V některých zahraničních programech Housing First se vyhodnocuje pouze to, zda zájemce/klient splňuje podmínky pro zařazení do HF. Neřeší se, kdo má vyšší či nižší prioritu/potřebnost. Kritéria pro výběr tímto způsobem jsou pochopitelně nastavena velmi přísně, aby byla jistota, že do programu budou zařazeny lidé, kterým je skutečně určen.

2. **Výběr na základě bodového systému** – jedná se o výběr na základě informací, které byly zjištěny sociálním pracovníkem v rámci sociálního šetření a obodovány. Sociální pracovník přitom primárně sbírá informace, které jsou obodovány, sekundárně pak další informace, které mohou hrát roli v případě, že klient např. získá stejný počet bodů jako jiný žadatel. Bodové hodnocení může být rychlým a transparentním způsobem výběru mezi zájemci o účast v projektu/programu HF. Jeho nevýhodou však může být, že se v rámci něj opomenou (neobodují) některé velmi ohrožující životní situace.
3. **Výběr na základě losování** – jedná se o výběr na základě losu. Do losování jsou obvykle zapojeni klienti, o nichž víme ze sociálního šetření, že se nacházejí v bytové nouzi a mají potřebu komplexní podpory (viz podmínky výzvy). Tento způsob výběru je klienty občas vnímán jako spravedlivější, ale nezaručuje, že se jeho prostřednictvím podaří pomoci těm nejpotřebnějším.

8. Přijetí klienta a vstupní rozhovor

Po výběru následuje přijetí klienta do projektu. Přijetí může mít pro klienta symbolickou hodnotu, proto je dobré jej pojmut slavnostně. Při oznámení se klientovi předá např. obálka s pozváním do projektu, nebo zarámovaný certifikát, popř. malý dárek ve formě klíče či domečku. Klienti si podobné předměty často uschovejí po dlouhou dobu a jsou pro ně zdrojem naděje či motivace v těžkých chvílích. V zahraničí i v některých programech v ČR je tento postup obrácený – s klientem se slaví až to, že má byt a stěhuje se do něj. S přijetím se také pojí tzv. vstupní rozhovor (známý také pod anglickým názvem Intake interview). Ten je vhodné provést na místě, kde se klient bude cítit bezpečně. Cílem rozhovoru je získat potřebné informace o klientovi – dozvědět se více o tom, jaké jsou jeho potřeby a preference, zjistit jeho silné stránky, částečně lze také zmapovat rizika (klient se může rozpovídat o tom, proč v minulosti přišel o bydlení) atp. V případě, že je klient omezen ve svéprávnosti, je potřeba zjistit v jakých oblastech a do jaké míry (zda a jak případné omezení ovlivní podpis smlouvy, bydlení, intenzitu a rozsah podpory). Pokud je klient po oznámení o jeho zařazení do projektu plný emocí, je vhodné provést tento rozhovor např. o den později.

Ke vstupnímu rozhovoru je dobré si předem vytvořit základní scénář, jako u polostrukturovaného rozhovoru. Scénář by měl obsáhnout veškerá důležitá témata. Ideální je pořádit si z celého rozhovoru, po souhlasu klienta, také audionahrávku, která může posloužit v návazné práci s klientem. Je také doporučeno nekoncentrovat rozhovor do

jednoho dne, ale rozdělit jej do více schůzek, které napomohou postupnému seznámení s celým životním kontextem klienta. V průběhu rozhovoru je třeba se věnovat zjišťování základních potřeb, znalostí, dovedností, silných stránek klienta a všeho, co by mohlo ovlivnit (ne)udržení bydlení.

Během rozhovoru je nutné požádat klienta o souhlas se základními podmínkami projektu – zejména se spoluprací s podpůrným týmem. Souhlas klienta s pravidelným setkáváním se sociálním pracovníkem by neměl být vynucenou volbou, ale vyjádřením snahy podporovat klienta v udržení bydlení. Dále je potřeba podepsat souhlas se zpracováním osobních údajů, případně souhlas se sdílením informací s dalšími subjekty. Klient by měl mít dostatek času si dokumenty podrobně přečíst a požádat pracovníka o vysvětlení, pokud něčemu nerozumí. Nakonec je třeba předat základní informace týkající se lhůty pro případnou prohlídku bytu, podpisu nájemní smlouvy, předání klíčů a stěhování. Je potřeba se také domluvit na příštím setkání, které by od této chvíle mělo probíhat minimálně jednou týdně, ideálně ale dle aktuální potřeby klienta. Také je důležité zjistit, jestli má klient nějaké potřeby, se kterými mu může program aktuálně pomoci.

Vzory dokumentů: [Dokumenty z praxe Housing First \(mpsv.cz\)](https://www.mpsv.cz/dokumenty-z-praxe-housing-first)

9. Párování klienta s bytem a sociálním pracovníkem

Informace získané v rámci vstupního rozhovoru jsou potřebné pro párování klienta s vhodným bytem a sociálním pracovníkem. Při párování klienta s bytem je dobré brát v potaz nejen jeho technické dispozice, velikost, bezbariérovost, konkrétní umístění v domě a širší lokalitě, ale i přání klienta. Osvědčenou praxí je nechat klienta načrtnout své ideální bydlení, včetně místa pro všechny členy domácnosti. Poté je dobré klienta nechat na mapě vyznačit, které lokality jsou pro něj vhodné a kde by naopak bydlet nechtěl či dokonce nemohl. Je dobré se klienta zeptat také na oblíbené aktivity, zda má raději klid, nebo se naopak cítí dobře v centru dění, anebo jak vypadá jeho běžný den. Získané informace vám umožní vybrat mu takové byty k nabídce, které bude těžko odmítat. Samozřejmě nepůjde vždy klientovi zcela vyjít vstříc, ale tímto způsobem je možné předejít tomu, aby se dostal do bydlení, které mu nevyhovuje. Navíc může touto cestou získat bližší vztah k budoucímu bydlení a začít o novém životě více uvažovat.

Párování se sociálním pracovníkem⁶¹ by mělo probíhat podobně jako párování s byty. Při párování se snažíme od klienta zjistit informace, které nám napoví, jaký typ sociálního pracovníka by pro něj mohl být nejvhodnější.

Amsterdamská organizace HVO-Querido pracuje s šesti tzv. ideálními typy sociálních pracovníků: „policajt“, „přítel“, „rodič“, „učitel“, „minimalizátor konfliktu“ a „kreativec“. Všechny tyto typy pracovníků jsou si v jistém směru podobné, protože využívají nedirektivní přístup ke klientovi, významně se ale liší stylem jednání. Klienti organizace HVO-Querido si mohou zvolit pracovníky, kteří jim vyhovují svým stylem jednání a v případě, že jim styl jednání či konkrétní pracovník přestane vyhovovat, je styl změněn, popř. pracovník nahrazen jiným.

⁶¹ Webinář na téma párování se sociálním pracovníkem: <https://www.youtube.com/watch?v=ulwj-9nlBeQ&t=5s>

 <p>Policajt</p> <p>Autoritářský a kontrolující (ovládající) osobnost. Zaměřuje se spíše na kontrolu klientovi rehabilitace.</p> <p>Je to styl, který je často vhodný pro klienty, kteří měli dlouhé epizody zatčení nebo ústavní péče.</p>	 <p>Přítel Kamarád</p> <p>Přívětivá osobnost vystupující na stejné úrovni jako klient.</p> <p>Tato osoba používá humor a porozumění klientovi pro připojení se k jeho požadavkům a přáním, zůstává na stejné úrovni a nevstupuje do nerovného vztahu. Tento přístup také obsahuje tipy a rady, jak se vypořádat s určitými nesnázemi.</p> <p>Funguje na normách a hodnotách přátelství.</p>
 <p>Rodič Matka / Otec</p> <p>Empatická osobnost se zaměřením na ochranu klienta.</p> <p>V tomto přístupu, klient požaduje hodně podpory a spoléhá na případového pracovníka jako na chránící osobnost. Přispívá k zajištění ochrany a bezpečí.</p> <p>Tento styl je někdy potřebný pro klienty, kteří mají zkušenosti s institucionalizací a/nebo ty, kteří mohou mít potíže při provádění činností a dovednosti nezávisle na sobě.</p>	 <p>Učitel</p> <p>Průvodce a osobnost, založena na autoritě a učení. Tento profil využívá přístup instruktora/mentora.</p> <p>Provádí klienta situacemi na základě používání naučených dovedností.</p> <p>(Tento styl může být použit kdykoliv - je univerzálně použitelný)</p>
 <p>Minimalizátor konfliktu</p> <p>Osoba, která zakládá svůj přístup na srdečnosti a snaží se zajistit předcházení konfliktům.</p> <p>Tito pracovníci pracují v těsném a přirozeném vztahu s klienty za účelem dosažení cílů bez boje/konfliktu.</p>	 <p>Kreativec</p> <p>Přátelská, empatická osobnost s velkou schopností porozumět a kreativně se přizpůsobit, v případě klientovi potřeby.</p> <p>Tento profil je velmi atraktivní a rozvíjí vztah s klientem vhodný pro každodenní potřeby.</p> <p>Má velkou schopnost rozvíjet nové a kreativní strategie, v reakci na potřeby klienta.</p>

Jsou samozřejmě i další způsoby, jak párovat klienta se sociálním pracovníkem. V menších projektech je vhodné uspořádat setkání klientů se všemi pracovníky, aby se zjistilo, kdo ke komu chová, jaké sympatie, antipatie a kdo jak na koho reagoval. Poté se klienti párují s pracovníky. Za zmínku také stojí, že někdy pracovníci pracují v tandemu (mají tzv. primárního a sekundárního klíčového pracovníka). Do některých domácností oba chodí spolu běžně (např. z bezpečnostních důvodů), někdy jen, když to je v určité situaci užitečné. Výhodou je, že klient zná dobře oba pracovníky, což přispívá k hladkému udržení vztahu při zastupování.

Také je možné pro klienty připravit leták, brožuru, medailonky s fotkami a informacemi o jednotlivých sociálních pracovnících.⁶² Klienti si brožuru mohou v klidu projít a zamyslet, kdo jim je nejvíce sympatický. Navíc se z ní mohou dozvědět zajímavé informace, které se při osobním setkání nedozvěděli a které je mohou se sociálním pracovníkem sblížit.

⁶² Ukázky dvou medailonků pocházejí z Brožury organizace Armáda spásy: <https://armadaspasy.cz/wp-content/uploads/2020/11/Bro%C5%BEurka-Prevence-bezdomovectv%C3%AD.pdf>

Karel Novák



Dobrý den,

jmenuji se Karel a pracuji v týmu prevence bezdomovectví. Upřímně si myslím, že každý potřebuje místo, kde se cítí být doma, a tak smysl své práce proto vidím v tom, aby lidé, kteří mají domov, bylo co nejvíc. Udělá mi radost, pokud budu umět alespoň trochu pomoci, abyste bydleli co nejlépe a byli spokojeni. Při našich setkáních se mnou můžete mluvit o svých trablech a společně se pak budeme snažit najít nějaké řešení. A samozřejmě budu velmi rád, když se se mnou budete chtít podělit i o své radosti a úspěchy. Stane-li se, že se budete chtít vydat na cestu, kde vám bude příjemné mít společníka, můžete se spolehnout, že vás aspoň kousek doprovodím.

A jestli vás zajímá, co rád dělám mimo práci, tak si docela rád čtu, chodím po horách a koupu se ve studené vodě.

Pavla Svobodová



Dobrý den,

jmenuji se Pája a jsem terénní sociální pracovníce. Budeme se spolu potkávat na schůzkách u vás doma, na úřadech nebo třeba jen tak venku. Můžeme spolu vyrazit na výlet, oslavit svátek, uvařit špagety, u toho vyplnit složenky, vybrat nábytek, objednat schůzku k lékaři a vše ostatní, co zrovna budete chtít nebo potřebovat dělat. V týmu Prevence bezdomovectví jsme tady především pro vás.

Mám-li zrovna volno, chodím hodně ven, na zkušebnu, na koncerty, do hor a za přáteli, čím dál víc času ale také trávím jen tak doma, kde moc ráda ležím v knihách, poslouchám vinyly, hraju na bicí a krmím dvě neustále hladové kočky.

Typickým důsledkem špatného napárování klienta s pracovníkem/peerem je neochota jedné či dokonce obou stran ke spolupráci a současně ochota klienta spolupracovat s jinými pracovníky. Proto je velmi důležité pozorně, citlivě a vhodně reagovat na potřeby, zájmy a volby klienta a takovou změnu umožnit.

10. Příprava na stěhování

Čas, který uběhne mezi vstupním rozhovorem, párováním klienta a samotným nastěhováním do nového bydlení, může někdy trvat několik měsíců (pracovníci by však měli usilovat o to, aby zabydlení bylo co nejrychlejší⁶³). S klientem je v tomto mezidobí potřeba udržovat kontakt a vyřídit potřebné náležitosti, které jsou nutné k podpisu smlouvy a následnému udržení bydlení.

Zároveň je důležité klienta neustále připravovat na změnu. Klient bude v úvodní fázi přehlcen množstvím nových informací, přesto je potřeba s ním detailně a opakovaně procházet celý postup stěhování. Například je vhodné ho seznámit se zásadami sousedského soužití, probrat s ním otázku hospodaření a užívání bytu, jako např. zacházení s klíči, vypínání spotřebičů, větrání, zavírání oken při odchodu z bytu apod.

Je třeba mít dokonalý přehled o veškerých termínech a schvalovacích procesech a tyto informace klientovi předávat, aby celému procesu rozuměl a necítil nejistotu. Je třeba znát termíny případných oprav, prohlídek bytů, podpisu smlouvy, převodu energií atd. V případě městských bytů je také potřeba znát termíny obecních komisí a rady, ve kterých bude projednáno schválení nájmu.

Prohlídka bytu by měla být zároveň prvním kontaktem mezi klientem a poskytovatelem bydlení (ať už to bude majitel, technik obecního úřadu, či kdokoli jiný). Měla by být dostatečně podrobná a klient by při ní neměl být nucen k přijetí bytu, pokud mu z významných důvodů nevyhovuje. Je potřeba si uvědomit, že HF staví na možnosti volby účastníků. Poté je třeba naplánovat termíny podepsání nájemní smlouvy a dalších dokumentů a hlavně stěhování.

⁶³ Pokud to není možné a zabydlovaná domácnost je bez přístřeší nebo v jinak neudržitelných podmínkách (např. domácí násilí), tak je vhodné využít nějaké přechodné řešení (AD, krizový byt či slušnější ubytovnu). Jen se nesmí stát, že se přechodné řešení nebude protahovat (s argumentem, že jiné lidi je třeba zabydlet dřív).

Je-li klientova svéprávnost omezena, pak je potřeba zjistit, zda a případně jak to ovlivní proces podpisu smlouvy a adekvátně tomu přizpůsobit termíny.⁶⁴

Podepsání smlouvy by mělo mít punc slavnostního aktu, kdy jsou klientovi srozumitelně vysvětlena jeho práva a povinnosti spojené s užíváním bytu. Dalším podobným slavnostním okamžikem může být předání klíčů od bytu. Existuje spousta tvořivých způsobů, jak klíče předat, aby tento akt v sobě nesl silný symbolický význam. Všechny tyto okamžiky a milníky mohou mít velký význam a vytvářet v klientech, kteří často bojují s naučenou bezmocností, zcela nové mentální nastavení.

Stěhování může být pro klienta emocionálně i logisticky velmi náročný proces, proto je třeba jej probrat velmi podrobně. Klientovi může potřebovat odvoz věcí do nového bydlení. Sociální pracovník ale nemůže dle bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) stěhovat nábytek. V projektu lze využít zdroje samotného účastníka (pokud existují), pomoci pracovníka-údržbáře, využít vlastní dopravu obce či neziskové organizace, využít dobrovolníky, placené služby stěhovací firmy apod.

Náklady na bydlení

- Před nastěhováním je potřeba zmapovat klientovy příjmy, které budou sloužit k pravidelné úhradě nájmu a dalších výdajů spojených s novým bydlením.
- Sociální pracovník zjistí, zda klient má nárok na dávky státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi či důchodového systému.⁶⁵
- Žádosti o nové dávky je potřeba podat s dostatečným předstihem.
- Pokud klient nemá platný doklad totožnosti, může se celý proces prodloužit, zejména, je-li trvalé bydliště klienta vzdálené od místa jeho faktického pobytu. Proto je dobré myslet na vystavení dokladu totožnosti již v počátečním momentu spolupráce s klientem.

Vybavení bytu

- S klientem probereme vybavení bytu a to, jak ho zajistit – například pomocí MOP⁶⁶, nábytkové banky⁶⁷, bazaru, veřejné sbírky, sociálních sítí apod. Volbu konkrétního vybavení necháváme na něm (samozřejmě s ohledem na finanční a jiné možnosti). Pro vybavování bytů je dobré si vytvořit check-list.⁶⁸

⁶⁴ Jsou-li klienty lidé s omezenou svéprávností, tak je na místě ověřit (právně), zda by nebylo možné nahradit omezení svéprávnosti některým z nástrojů podporovaného rozhodování, např. smlouvu o nápomoci, zastoupení členem domácnosti, opatrovnictví bez omezení svéprávnosti apod. Jednotlivým nástrojům podporovaného rozhodování a právní pomoci lidem s omezenou svéprávností se věnuje tento webinář: <https://www.youtube.com/watch?v=ZJgz6KhgeOg&t=2023s>

⁶⁵ Adam Fialík z Platformy pro sociální bydlení vytvořil před časem vynikající prezentaci, kde ukazuje postupný náběh dávek a to, jak na sebe obě dávky reagují, a webinář k dávkám. Obojí najdete zde: <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/webinare/2-uncategorised/348-webinar-davky-na-bydleni-i-adam-fialik-platforma-pro-socialni-bydleni-z-s>

⁶⁶ Viz webináře: <https://www.youtube.com/watch?v=uzPq0FV11uk&t=12s> a <https://www.youtube.com/watch?v=v2Hij8jZZig&t=11s>

⁶⁷ Viz webinář: https://www.youtube.com/watch?v=WUL-RFTT_FI

⁶⁸ Lze se inspirovat nebo převzít check-list v příloze C2 a C3 metodiky od: Tsemberis, S. (2010 [2020]): Housing First Model Pathways ukončování bezdomovectví u osob trpících duševními poruchami a poruchami plynoucími z užívání psychoaktivních látek (k dostání v [Platforma pro sociální bydlení](#))

- Naplánujeme a zajistíme stěhování nábytku – u rodin je dobré to zařizovat s nimi a co nejdřív, u jednotlivců je vhodné byt předat už se základním vybavením (tj. minimálně postelí, stolem atp.)

Služby spojené s bydlením

- Základní služby v bytě, jako je topení, tekoucí voda a plyn musí fungovat již před nastěhováním. Významnou pozornost je třeba věnovat zajištění energií, protože s nimi jsou nejčastěji problémy.⁶⁹ Realizační tým musí provést kontrolu včas, aby v případě nefunkčnosti byl prostor pro napravení objevené závady.

Přestěhování do nového bytu je velice silným okamžikem v životě klienta. Tímto momentem je možné v klientovi vzbudit pozitivní emoce, například malým pohoštěním nebo slavnostním nápisem "Vítej doma". To je vhodné zejména tehdy, kdy nový byt ještě není zcela vybavený a klient se tak stěhuje do relativně prázdného bydlení. Jedná se o moment, který by si klient měl pamatovat, a ke kterému se bude vracet ve chvílích problémů.

Nájemní smlouva⁷⁰

Během přípravy a podpisu nájemní smlouvy je důležité zvažovat naplňování principů Housing First, zejména rychlého přístupu k bydlení.

U bytů v majetku obce je třeba dávat pozor na jejich aktuální dostupnost a průběžně vyhodnocovat schvalovací proces, aby byla nájemní smlouva podepsána s klientem zařazeným do programu co nejdříve. Je nutné mít zjištěny termíny zasedání jednotlivých orgánů a také znát lhůty, ve kterých se dokumenty nejpozději předkládají. Není vhodné čekat na nejzazší možné termíny schůzí orgánů, protože se může stát, že se žádost z nějakého důvodu napoprvé neschválí, což zbytečně prodlužuje celý proces.

U bytů v soukromém vlastnictví je uzavření smlouvy zpravidla výrazně rychlejší než u městských (majitel nechce, aby mu unikalo nájemné). Před podepsáním smlouvy je naprosto nezbytné posoudit, zda je smlouva v souladu s principy HF (popř. podmínkami výzvy⁷¹). Toto pravidlo samozřejmě platí i pro byty obecní/městské.

V brněnském projektu Rapid Re-Housing, který vedle bytů spravovaných magistrátem využíval také byty svěřené několika městským částem, se délka doby od prvního kontaktu s klienty do nastěhování pohybovala mezi 3 až 6 měsíci. Pro garanci konkrétního data nastěhování se v projektu ukázalo jako nezbytné vedení souhrnné evidence termínů uzavírání a prodlužování nájemních smluv. Zmapování délky a procesu schvalování je důležité i pro přímou práci s klientem, aby nedocházelo k frustraci z dlouhého čekání na zabydlení. V rámci naplnění prvního principu je důležité myslet také na právní jistotu užívání bytu ve formě smlouvy uzavřené v délce alespoň jednoho roku.

⁶⁹ Podrobněji k energiím viz metodika HF města Brno:

http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/hf_brno/ČernáEd20_Metodika_socialn%C3%AD_práceHF_Brno.pdf

⁷⁰ [Vzor nájemní smlouvy](#)

⁷¹ Podmínkami výzvy jsou myšleny např. typ nájemní smlouvy – nájemní, délka smlouvy – min. 1 rok atd. Více viz výzva: <https://www.esfcr.cz/vyzva-007-opz-plus>

Klient si může zvolit, s kým chce v bytě bydlet a i po podpisu smlouvy změnit počet členů domácnosti.⁷² Osvědčilo se nového uživatele uvést v evidenčním listu kvůli navýšení záloh na služby.⁷³ Důležité je komunikovat s klientem o rizicích spojených se zvýšením počtu osob v bytě, jako jsou hygienické nároky na prostor, dopady na finance (vyšší spotřeba vody a energií, možná změna nároku na dávky) či nepřímý dopad na sousedské vztahy (sousedy může obtěžovat zvýšený hluk či znejišťovat vyšší koncentrace cizích osob v domě). Projekty HF dodržují pravidlo, že platnost či prodloužení nájemní smlouvy může ohrozit pouze neplnění povinností nájemce, nikoliv odmítnutí spolupráce s podpůrným týmem.

11. Nastěhování a adaptace

Proces stěhování a následného zabydlení může pro klienta znamenat velký stres a je třeba jej dopředu podrobně naplánovat a připravit se na to, že v prvních týdnech bude klient pravděpodobně potřebovat intenzivnější podporu.

Pokud klient přichází například z prostředí zamořeného škůdci, je nutné s ním dopředu probrat, co je a co není možné vzít si sebou. Při stěhování by měl být přítomen pronajímatel, aby sdělil klientovi základní informace týkající se případných kontaktů, oprav a dalších nutných provozních informací.

Je nezbytné, aby základní služby v bytě, jako je topení, tekoucí voda a plyn fungovaly již před nastěhováním. Pracovníci projektu musí provést kontrolu včas, aby v případě nefunkčnosti byl prostor pro nápravu. Dlouhé týdny bez funkčních spotřebičů mohou vést ke ztrátě důvěry klienta v projekt.

Je dobré mít připravené malé pohoštění nebo slavnostní nápis "Vítej doma" při předávání bytu. Podobná gesta zanechávají pozitivní otisk a vzpomínky, ke kterým se klient bude moct vracet v těžkých obdobích.

Protože den stěhování je pro lidi, kteří byli dlouho bez domova, velmi silný, je důležité jim dát prostor a neotvírat s nimi žádná zásadní témata. Pro naplánování si četnosti dalšího setkávání v novém bydlení a zahájení podpůrné práce v bydlení je vhodný až následující den.

Je třeba s klientem probírat možná rizika, která ho mohou o bydlení připravit. Problém může například nastat, pokud bude v bytě bydlet někdo, kdo není uveden v evidenčním listě, protože na základě evidenčního listu se vypočítává výše záloh za služby. Lidé bez domova nebo z ubytoven mohou být zvyklí pomáhat si navzájem. Někdy neodmítnou pomoc známým z ulice a jindy mohou být druhými zneužíváni. Klienta je vhodné v takových situacích podporovat, aby dokázal regulovat pobyt dalších osob v bytě jednak s ohledem na jeho spokojenost a jednak proto, aby nedocházelo k rušení sousedů. V této souvislosti se často

⁷² Podle NOZ to může být podmíněno souhlasem pronajímatele, pokud se nejedná o osobu blízkou. Realizátor projektu HF vyhodnotit, zda je vyšší počet osob přiměřený velikosti bytu. Pokud není, musí situaci řešit vhodnými způsoby, které nepovedou k tomu, že klient přijde o bydlení (např. najít jiné bydlení dalším potenciálním členům domácnosti, nebo najít prostornější bydlení).

⁷³ Návštěva v bytě může setrvat nejdéle 2 měsíce.

používá anglický termín door-management. O něm a dalších způsobech řešení sousedských sporů najdete více informací v odkaze [zde](#).

Na druhou stranu je potřeba respektovat, že klient má podepsanou platnou nájemní smlouvu a jediné, co po něm je vyžadováno ohledně udržení bydlení, je právě její dodržování. Nesmí mu tím pádem být kladeny žádné podmínky typu zákaz konzumace alkoholu, návštěv přátel a podobně. Pokud ale dojde k tomu, že svým chováním narušuje klid v domě a obtěžuje ostatní nájemníky, je potřeba s ním o tom otevřeně hovořit.

Dále je třeba předat klientovi základní informace o blízkém okolí bytu, jako například o dostupných službách, školách a volnočasových aktivitách. Případné navázání kontaktu se sousedy ale necháme na rozhodnutí klienta.

Často se stává, že jsou klienti vytrženi ze svého předchozího prostředí a komunity a mohou trpět jistým vykořeněním a osamělostí. Osamělost je komplexní téma⁷⁴, kterému je potřeba věnovat značnou pozornost. Neřešení tohoto problému může vést například k tomu, že se po klientově nastěhování zhorší jeho problém se závislostí či poklesne životní spokojenost. Při práci s osamělostí může pomoci například pořízení televize či rádia, podpora obnovování zprerhaných vztahů s rodinou či přáteli z předchozí etapy života, podpora peer pracovníků, seznámení s „partákem“ – dobrovolníkem, se kterým by klient mohl sdílet své zájmy, pomoc s nalezením zaměstnání nebo příležitosti pro dobrovolnickou práci, pomoc v navázání vztahů se sousedy, pořízení psa, kočky či jiného domácího zvířete a další.

12. Sousedské vztahy

Narušení sousedských vztahů a s tím související stížnosti sousedů druhým nejčastějším důvodem ukončení nájmu klientů HF projektů. Z důvodu přirozeného vytvoření sousedských vztahů nedoporučujeme oznamovat obyvatelům domu přítomnost klienta programu Housing First, pokud si to klient sám nepřeje. Pokud by si to klient přál, je vhodné nabídnout mu doprovod při seznamování se sousedy. Je třeba si uvědomovat, že u klienta vytrženého z jeho předchozího prostředí se mohou objevovat pocity osamění. Klient také nemusí být zvyklý vyskytovat se v určitém druhu sousedství, a tak změna některých návyků může trvat delší čas. Někteří klienti mohou být zvyklí se sousedy komunikovat denně, což nemusí být vždy v novém sousedství možné či chtěné ze strany sousedů.

Co dělat, pokud se objeví problémy se sousedy?⁷⁵ V první řadě je nutné mít informace o případné stížnosti na klienta k dispozici co nejdříve. Je důležité mít od začátku projektu dobře nastavený systém předávání sousedských stížností, protože mohou chodit na různá místa (správcům nemovitosti, bytovému odboru města či bytovému odboru MČ, sociálnímu odboru, zodpovědnému politikovi atd.).

Po získání základních informací je třeba provést důkladné místní šetření za účelem získání přesných informací (ideálně z co nejvíce možných stran). Je třeba dotázat se na podrobnosti

⁷⁴ Webináře na téma osamělost: <https://www.youtube.com/watch?v=8jIubj1lf6Y> a <https://www.youtube.com/watch?v=3QQbKhE1pWU>

⁷⁵ Webináře na téma sousedských vztahů a řešení konfliktů: [Sousedské vztahy - YouTube](#), [Budování sousedských vztahů a řešení stížností - YouTube](#) a [Facilitovaná setkání jako efektivní řešení sousedských vztahů - YouTube](#)

nejen stěžovatelů a klientské domácnosti, ale například dalších sousedů, popřípadě domovníka.

Ve chvíli, kdy máte veškeré informace pohromadě, přichází na řadu snaha o vyřešení problému. Pokud situace vyžaduje mediaci mezi sousedy a klientem, zastává roli mediátora třetí osoba. Může to být např. vedoucí týmu, neměl by to však být sociální pracovník klienta, který ho má primárně podporovat.

Je možné k řešení problému přizvat další aktéry, například různé komunitní služby. Do budoucna může být prospěšné, když sociální pracovník vytvoří spolu s klientem plán prevence, minimalizace konfliktů se sousedy. Plán může obsahovat například úkol, aby byl byt odhlučněn ve spolupráci s pronajímatelem (např. do něj byl pořízen koberec tlumící kroky).

Některým potížím lze předcházet již při párování bytů s klienty (např. rodina s malými dětmi by měla ideálně bydlet v dobře odhlučněném bytě či v přízemí). Pokud se situace ukáže jako neudržitelná, vhodnou volbou může být přestěhování klienta do jiného standardního bydlení. Je také třeba brát v potaz, že ne při každé stížnosti je skutečně na vině klient. Jsou také situace, kdy dochází ke stížnostem už před nastěhováním klienta, či se sepisují petice proti nastěhování klientů Housing First. I proto je zcela nezbytné věnovat prevenci a řešení sousedských konfliktů významnou pozornost.

13. Hrazení nájmu a dluhy

Dluhy na nájmu jsou nejčastějším důvodem ztráty bydlení klientů Housing First. Vznikají za nejrůznějších okolností, mají různé důvody, příčiny i způsoby řešení. Často vznikají důsledkem mimořádné události (úmrtí v rodině, rozchod/rozvod, nečekávaný nedoplatek při roční vyúčtování energií) a způsobují rychlé a dlouhodobé zhoršení finanční situace klienta.

Problémům s hrazením nákladů na bydlení lze předcházet nejrůznějšími způsoby – od využívání energeticky nenáročných bytů, až po dobré nastavování výší záloh na energie. Jsou-li například zálohy nízké, hrozí, že po vyúčtování přijde nedoplatek, s jehož uhrazením mohou mít klienti problém. Jsou-li zálohy vysoké, přijde přeplatek. I ten ovšem může být zdrojem velkých problémů. Přeplatek se započítává do příjmů při výpočtu výše dávek na bydlení v dalším čtvrtletí. Pokud byl větší, odrazí se to na snížení výše dávek v následujících měsících. Nájemce tak musí mobilizovat jiné zdroje financí, aby byl schopen hradit náklady na bydlení.

U každého klienta je potřeba znát strukturu jeho příjmů, mít přehled o tom, zda si zažádal o dávky na bydlení a v jakém stavu je jejich výplata. Většina klientů potřebuje ve vyřizování žádosti o dávky podpořit. Kromě toho je dobré myslet na to, že k žádosti o dávku je potřeba doložit řadu dokumentů, navštívit další úřady, lékaře apod. Vyřízení dávek na bydlení tak může trvat poměrně dlouho, a to především u lidí, kteří přicházejí z ulice a do teď neměli ani občanský průkaz. To se týká zejména klientů, kteří do této doby o žádné dávky nežádali, jako například lidé žijící dlouhodobě na ulici nebo ti, kteří v nedávné době opustili ústavní či zdravotnické zařízení.

S klientem se vyplatí vytvořit základní finanční rozvahu chodu domácnosti tak, aby vše bylo předvídatelné do té míry, do jaké je to možné.

Pokud klient projeví zájem získat zaměstnání nebo jakýkoli typ přivýdělku, je dobré mu s hledáním pomoci. Ať už sepsáním životopisu, rozvahou možných příležitostí, kontaktem na různé sociální podniky a jiné.

Vzhledem k tomu, že velká část osob v bytové nouzi je zatížena exekucemi, je důležité zvažovat, jaký efekt bude mít nové zaměstnání (a z něj plynoucí odvody na úhradu exekuce) efekt na rozpočet domácnosti. Z tohoto důvodu je dobré, aby byl projekt propojen s dluhovou poradnou nebo zaměstnával experta na dluhy.

Je také důležité mít, pokud možno, přehled o rizicích, která mohou odčerpávat finance určené na bydlení – např. výskyt závislosti v rodině, nezaplacené půjčky u lichvářů a podobně. Kromě kontroly placení nájmu a záloh na služby je třeba věnovat pozornost i placení energií a svozu odpadu. Velmi doporučujeme vést si přesnou přehlednou evidenci všech dluhů u jednotlivých klientů a jejich vývoj v čase směrem k datu prodloužení nájemní smlouvy. Je dobré, když přehled vede správce plateb (ne klíčoví pracovníci).

Části problémů s neplacením nájemného lze předejít tzv. **institutem přímé úhrady dávek** na bydlení, případně **institutem zvláštního příjemce**. Rozdíl mezi těmito nástroji leží v dobrovolnosti ze strany klienta – přímá úhrada může být využívána kdykoli, kdy k ní klient poskytne svůj souhlas. Může jí o své vůli kdykoli změnit, či zrušit. Nicméně existuje také varianta přímé platby, kterou nechá zřídit pronajímatel v případě hrozby, že by peníze z příspěvku na bydlení a doplatku na bydlení nebyly využity na úhradu nákladů s bydlením. Takto nastavenou přímou úhradu klient sám zrušit nemůže.

Institut zvláštního příjemce je možné použít tehdy, kdy klient již má dluhy na nájmu a existuje zde podezření na zneužívání dávek na bydlení. Ten může být v takovém případě zřízen bez možnosti změny ze strany klienta.

Další možností, jak předcházet dluhům na nájmu, je správcovská smlouva uzavřená mezi pronajímatelem a realizátorem projektu v kombinaci s plnou mocí, jíž pronajímatel zmocňuje realizátora projektu k... (čemu?).

Příklad z praxe: Organizace Romodrom v rámci spolupráce se soukromými majiteli bydlení uzavírá dohodu o správě bytové jednotky a plnou moc. Díky nim je oprávněna uzavírat nájemní smlouvy a dodatky s klienty včetně, je-li to nutné, dohody o ukončení nájmu či výpověď z nájmu. Správcovství umožňuje Romodromu mít plnou kontrolu nad platbami pronajímateli za nájem (majitel dostane celý nájem najednou). Správcovství v rámci organizace vykonává pracovník (správce plateb), který není součástí týmu podpory, a to proto, aby záležitosti týkající se bydlení byly odděleny od záležitostí týkající se podpory (princip oddělení bydlení a podpory).

Výše zmíněné mechanismy slouží spíše jako preventivní opatření. Co ale dělat, když se dluh vyskytne?

Nejdůležitější je samozřejmě včasná detekce – čím dříve o dluhu víme a čím dříve otevřeme toto téma s klientem, tím lépe lze problém řešit. Je samozřejmě nutné informovat klienta o rizicích, které se s dluhy pojí. Pokud je to možné, snažte se o schválení splátkového kalendáře, a to v takové výši, která je pro klienta reálně dosažitelná. Dluhy klientů je nutné řešit na každé klientské poradě sociálních pracovníků a společně navrhovat další možné strategie řešení.

Klientovi můžete také nabídnout, že ho doprovodíte přímo na pokladnu, kde uhradí předem dohodnutou částku. Pokud existují jistá rizika, že jej někdo o peníze připraví, nebo že je bude impulzivně utrácet, je možné klientovi navrhnout vytvoření bezpečného místa k uložení jeho financí.

Při řešení dluhů na nájemném je důležité dbát na princip oddělení role bydlení a podpory. Úlohou klíčového pracovníka v otázce řešení dluhů je hájit zájmy klienta. Ne od klienta vybírat nájem či dlužnou částku na nájem a připomínat mu, že ji neuhradil atp. V některých případech se smlouva prodlužuje, pokud je dluh kompletně splacen. Takové situaci je potřeba předcházet v dostatečném předstihu a zmobilizovat veškeré zdroje nájemce k jejímu řešení. Z důvodu ušetření financí se např. využije možnost získání potravin z potravinové banky⁷⁶. V neposlední řadě je dobré využít pomoci krizového fondu, nadačního fondu apod.⁷⁷

14. Zdraví

Chudoba, bezdomovectví a nestabilní bydlení jsou velmi silnými prediktory špatného zdravotního stavu. Typické problémy klientů HF se často týkají nemocí spojených s nezdravým životním stylem a nemocí vzniklých z následků pobytu v nevyhovujícím prostředí. Může se jednat např. o cukrovku, vysoký krevní tlak, plicní a respirační onemocnění, kardiovaskulární nemoci, obezitu, různé alergie, nemoci pohybového ústrojí a nemoci spojené se závislostmi a spánkem.

Výsledky evaluace projektu Rapid Re-Housing ukazují, že zdraví (fyzické a psychické) lze díky stabilnímu bydlení relativně rychle zlepšit. Někdy je tomu ale také naopak. Ze zkušeností realizátorů projektů Housing First je známo, že se často v období krátce po nastěhování a stabilizaci klienta v bydlení objeví řada zdravotních potíží, které předtím nebyly známy a které v krajním případě mohou vést i k úmrtí.⁷⁸

Často po nastěhování dochází ke zhoršení psychického stavu v důsledku osamění a změny prostředí, popř. ke zvýšení konzumace alkoholu nebo k relapsu duševního onemocnění. Lze očekávat, že množství klientů bude mít zakázku týkající se zdraví, jež bude vyžadovat spolupráci s poskytovateli sociálních služeb a zdravotní péče. Bude-li tomu tak, pak bude potřeba:

⁷⁶ Webinář na téma hospodaření: <https://www.youtube.com/watch?v=f-8b1lmKRsy>

⁷⁷ Webinář na téma krizové fondy: https://youtu.be/Nm_NTU2ORL0, webinář na téma využívání paušálu, krizových fondů aj.: <https://www.youtube.com/watch?v=fDEKYCtQmeA>

⁷⁸ V brněnské metodice HF na téma úmrtí v domácnosti a jak v takové situaci dál postupovat dozvíte více (viz str. 63): http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/HF/hf_brno/ČernáEd20_Metodika_socialn%C3%AD_práceHF_Brno.pdf

- **Nasíťování na psychiatrickou pomoc a pomoc v oblasti duševního zdraví**

Přístup Housing First vznikl původně právě pro pomoc lidem se závažným duševním onemocněním. Je pravděpodobné, že tyto služby budou potřeba, protože existují empirické důkazy, že lidé bez domova s vysokou potřebou podpory velmi často trpí duševními nemocemi. Mnoho z nich však nikdy nepodstoupilo léčbu ani odbornou diagnostiku. Doporučujeme už před začátkem projektu mít navázanou spolupráci s psychiatrem, který je schopen respektovat přístup Housing First a je ochoten pracovat s lidmi v daném kontextu. Je-li podpora klientů zajištěna metodou ACT, tak to není třeba, jelikož je psychiatr integrální součástí týmu. Pro klienty se závažným duševním onemocněním je možné také využít terénních služeb multidisciplinárních týmů Center duševního zdraví⁷⁹, pokud se v dané oblasti nacházejí. Tam, kde se nenechávají, by měly fungovat aspoň terénní týmy duševního zdraví. Sociální pracovník by měl mít dobré znalosti problematiky duševních onemocnění, ideálně přímou zkušenost s touto cílovou skupinou a v případě potřeby nabídnout klientovi zprostředkování léčby.

- **Nasíťování na služby v oblasti léčby drogové a alkoholové závislosti**

Z evropských statistik vyplývá, že velké množství osob bez domova se potýká s nějakou formou dlouhodobé závislosti. Je proto důležité mít pro ICM týmy již od začátku vytvořenou spolupráci s organizacemi zabývajícími se léčbou závislostí. Ideálně by se mělo jednat o organizace, které pracují na principu harm reduction. ACT týmy mají mít ve svých řadách adiktologa. Důležitým tématem jsou také duální diagnózy. U nich je často problém, pokud není dobrá koordinace mezi psychiatrickou léčbou a adiktologickou podporou. Pro účely léčby duálních diagnóz se využívá integrovaná léčba (blíže [zde](#)). Typ služby a míra zapojení vždy závisí na klientovi, nástup do léčby nikdy nesmí podmiňovat následnou spolupráci se sociálním pracovníkem.

- **Nasíťování na klinické služby**

Je pravděpodobné, že klient se zhoršeným zdravotním stavem bude potřebovat péči lékaře. U dané cílové skupiny se často setkáváme s tím, že nejsou registrovaní u praktického lékaře, stomatologa nebo gynekologa, velmi dlouho nebyli na lékařské prohlídce a nemají aktivní očkování proti základním onemocněním. Zároveň se velmi často v různých lékařských zařízeních setkávají s přímou i nepřímou diskriminací ze strany lékařského personálu, který často neví, jak správně v podobné situaci jednat. To vše může klientovi ztěžovat přístup k lékařské péči. Úlohou sociálního pracovníka může být vysvětlení práv, které každý při kontaktu s lékařskými institucemi má, asistence u objednání u lékaře, doprovod pacienta k lékaři.

- **Pomoc s vyřízením příspěvků a pomůcek, na které má klient nárok**

Řada klientů se může potýkat s různými chronickými nemocemi, při nichž mají nárok na příspěvky na péči či kompenzační pomůcky. Často zároveň nejsou o této možnosti informováni. U klientů se sníženou soběstačností bude často také potřeba zajistit pečující osobu či terénní pečovatelskou službu.

- **Osvěta a prevence**

⁷⁹ Mapa Center duševního zdraví (CDZ) doplněná o kontakty je dostupná zde:

<https://www.reformapsychiatrie.cz/projekty/centra-dusevniho-zdravi-cdz/mapa-cdz-vcetne-kontaktu>

Mnoho nemocí často souvisí se špatnou životosprávou či negativními návyky, na kterých lze s klientem pracovat. Speciální situací může být v tomto ohledu například těhotenství v klientské domácnosti.

15. Krize

Kontext krize je něčím, s čím se tým podpory Housing First bude pravděpodobně setkávat často. Krizovou situací je například situace, kdy klient nezaplatil nájem dva měsíce, nebo se blíží prodloužení nájemní smlouvy a v podmínkách prodloužení se vyžaduje celková bezdlužnost u pronajímatele (a on ji nesplňuje). Dalšími krizovými situacemi mohou být např. relaps klienta, hospitalizace, nástup do výkonu trestu, vyostřený sousedský spor anebo úmrtí jiného člena domácnosti.

Na situaci, kdy nebyl uhrazen nájem, je potřeba se připravit s klientem ještě před tím, než nastane. Ideální je s ním je vytvořit plán k úplnému splacení dluhu na nájemném ještě před rozhodováním o prodloužení smlouvy.

U klientů se také mohou objevit různé rodinné a psychické krize, nebo krize vyvolané intenzivními sousedskými spory. Pro řešení krizí je nejdůležitější poskytnout klientovi sociální podporu v té míře, jaká je u něj v danou chvíli nutná.

Doporučujeme rovněž zajištění dostupnosti linky krizové pomoci fungující nonstop, kterou mohou zajišťovat klasická telefonní čísla na krizové linky, nebo mobilní telefon, v jehož držení se periodicky střídají členové podpůrného týmu. To může být užitečné v případě náhlých krizí, které mohou přicházet, a je třeba je řešit okamžitě (např. akutní zdravotní problémy, domácí násilí⁸⁰).

Někdy mohou být krize vyvolané rovněž špatnou organizací podpory a komunikací ze strany podpůrného týmu. Proto doporučujeme vést přehlednou pravidelně aktualizovanou dokumentaci, jak statistické povahy pro celý projekt, tak individualizovanou týkající se jednotlivých klientů.

Někdy se také stává, že klient nenaváže dobrý vztah se sociálním pracovníkem, nebo se sociální podpora se nedaří dle představ sociálního pracovníka a situace klienta se zhoršuje. V takovém případě je potřeba, aby sociální pracovník přemýšlel, jak změnit svůj přístup či strategii a co dělat jinak než doposud, s respektem k individualitě klienta a jeho svobodné vůli.

Krizové situace je vhodné řešit na klientských poradách, supervizích, případových, rodinných konferencích⁸¹ atp. V případě, že např. hrozí odchod klienta z projektu z důvodu nesplnění nájemních podmínek je potřeba s klientem hledat nové bydlení, či ubytování, případně dle jeho přání redefinovat základní zakázku sociální podpory. Více informací včetně vzoru

⁸⁰ Neziskové organizace poskytující pomoc obětem domácího násilí: <https://www.mvcr.cz/clanek/dokumenty-nasili-neziskove-organizace-poskytujici-pomoc-obetem-domaciho-nasili.aspx>

⁸¹ Webinář na téma případové konference: <https://www.youtube.com/watch?v=cFjetj3Yfgo>, webinář na téma rodinné konference: <https://www.youtube.com/watch?v=2ISxhdqYuloh>

protikrizového plánu najdete v Metodice sociální práce v sociálním bydlení: [Vybrané situace často řešené v SB](#) (str. 27-41).

Online webinář na téma Krizová intervence v Housing First:



4. Vyhodnocování projektu

Vyhodnocování úspěšnosti projektu je nedílnou součástí každého projektu či programu Housing First hned z několika důvodů. Sbíráním dat o fungování a úspěšnosti projektu na individuální i systémové úrovni můžeme lépe předcházet problémům souvisejícím s jeho realizací a udržitelností. Data také mohou být dobrým argumentačním nástrojem při přesvědčování politické reprezentace, médií a veřejnosti o efektivitě a úspěšnosti přístupu Housing First a při jednáních s potenciaálními donátory o potřebě finančních prostředků na rozvoj a šíření HF. Data mohou zároveň tlumit napětí u veřejnosti, která má obavy nebo se k Housing First staví skepticky.

U vyhodnocení projektů Housing First je velice podstatné sledovat věrnost základním principům, protože výzkumy ukazují, že čím více se projekt těchto principů drží, tím je úspěšnější. K ověření věrnosti principům slouží testy míry věrnosti (fidelity scale)⁸².

Hodnocení by se dále měla věnovat efektivnosti projektu. V rámci tohoto typu vyhodnocování se sleduje celkové fungování projektu, nasíťování na služby v okolí, financování projektu

⁸² V ČR se hodnocení věrnosti projektů HF původnímu modelu HF věnuje Platforma pro sociální bydlení: <https://socialnibydeni.org>

a naplňování hlavních cílů projektu. Tento typ vyhodnocení umožňuje realizátorovi posoudit, zda projekt dosahuje kýžených výsledků, kam řadíme aspekty jako schopnost klientů si udržet bydlení, zdravotní stav, životní spokojenost klientů, sociální integraci klientů a nákladovou efektivitu programu.

S těmito aspekty souvisí často kladená otázka: Co a jak měřit? Za prvé, je důležité měřit (dotazovat se) v pravidelných intervalech. Za druhé, dotazování by mělo proběhnout před zabydlením domácnosti (pro zachycení situace klienta před poskytnutím bydlení) a poté v pravidelných intervalech (např. po 12 měsících). Za třetí, je důležité, aby otázky položené domácnostem byly pokládány opakovaně/bylo možné opakovat, protože hlavním cílem je pozorovat změnu v čase. Za čtvrté, otázky by se měly zaměřovat především na:

- duševní a fyzické zdraví (včetně užívání drog a konzumace alkoholu);
- kvalitu života;
- sociální integraci a zapojení do komunity;
- ekonomickou integraci a soběstačnost.

V rámci vymezení základního cíle projektu je dobré stanovit si i základní výsledky intervence. U projektu Rapid Re-Housing v Brně, který k evaluaci použil metodu randomizovaného kontrolovaného experimentu (výzkumný nástroj vyžadující velké časové a personální kapacity), mezi tyto výsledky patřilo např. snížení času, který rodina stráví bez domova, zlepšení jistoty bydlení, snížení míry využívání pohotovostních zdravotnických služeb, zlepšení kvality bydlení, zlepšení zdraví a kvality života rodiny a další.

Pro evaluaci projektu i následné vyhodnocování jeho dopadů je dobré hledat inspiraci v zahraničí, zejména pokud jde o specifika projektu (cílovou skupinu, velikost cílové skupiny, velikost projektu, typ realizátora atp.). Způsoby dotazování a vyhodnocování se totiž mohou významně lišit, např. podle toho, zda je projekt zaměřen na jednotlivce, či rodiny. Rozdílné mohou být ale i způsoby dotazování a vyhodnocování projektů zaměřených na velmi specifické cílové skupiny (např. přeživší domácího násilí, mladé lidi bez domova nebo Romy).

Specifika cílové skupiny je tudíž nutné mít na paměti po celou dobu projektu, a to už při stanovování výsledků a vyhodnocování dat – každá cílová skupina může mít jinou míru úspěchu v jiné oblasti. Pro příklad, při vyhodnocování úspěšnosti domácnosti v oblasti dluhů je třeba dávat pozor na to, aby se jednotlivé domácnosti reprezentující různé cílové skupiny neporovnávaly skrze absolutní čísla. Mohlo by totiž dojít k tomu, že budeme např. srovnávat dluh u jednotlivce v malometrážním bytě s dluhem rodiny v bytě 4+1, u které se nezaplacení jednoho měsíčního nájmu může rovnat nezaplacení tří měsíčních nájmu u jednotlivce.

5. Udržitelnost

Realizátoři průběžně pracují na vytváření nástrojů, které zajistí budoucnost HF i po skončení projektu. Soustředí se zejména na zajištění budoucích kapacit bydlení a podpory klientů. Součástí udržitelnosti je kromě zajištění pokračujícího financování, také udržení věrnosti původnímu modelu, integrace HF do širšího systému předcházení a ukončování

bezdomovectví atd.⁸³ Nezbytné kroky začínají podnikat v dostatečném předstihu před ukončením projektu, nicméně je vhodné na ně myslet již od prvních příprav.

Pro udržitelnost výsledků projektu HF je užitečné:

- provádět průběžnou evaluaci projektu a o výsledcích informovat nejen potencionální donátory, ale i další důležité aktéry, včetně široké veřejnosti,
- provádět monitoring vývoje bytové nouze v území a výsledky interpretovat a zveřejňovat,
- aktivně pracovat s pronajímateli bytů v území (postupně etablovat lokální sociální nájemní agenturu),
- ovlivňovat bytovou politiku samosprávy – pravidla přidělování bytů, plány výstavby a rekonstrukce bytů, územní plánování, odkup bytů, koncepci sociálního bydlení, strategii rozvoje bydlení, aby se nabídka dostupných bytů rozšiřovala
- ovlivňovat proces střednědobého plánování sociálních služeb, aby v síti služeb byly kapacity pro podporu ohrožených cílových skupin v bytové nouzi,
- snažit se o udržení stávajících bytů a obnovení nájemních smluv klientů – některé domácnosti budou potřebovat podporu několik let, kontinuálně nebo cyklicky.

Obecně lze udržitelnost řešit těmito způsoby:

1. pokračovat v poskytování podpory v nezměněné podobě (k tomu je potřeba získat finance z OPZ+ nebo od soukromých donátorů),
2. pokračovat v poskytování podpory ve změněné podobě, např. v podobě registrované soc. služby (k tomu je potřeba získat přístup do krajské sítě služeb),
3. předat klienty s potřebou podpory jiným organizacím, obci.

[Webinář na téma udržitelnost projektů Housing First v ČR.](#)

HOUSING FIRST

Webinář na téma:
Udržitelnost projektů a dlouhodobé fungování Housing First v ČR

Konference Housing First a budoucnost sociálního bydlení v ČR
23. 5. 2022

Ondřej Skála (Platforma pro sociální bydlení)
Daniel Škarka (Jihlava)
Karolína Vodičková (Píseň)
Josef Zdražil (Otrokovice)

⁸³ Více o obecných zásadách udržitelnosti HF najdete v kanadském toolkitu v modulu 5 (v AJ): <https://housingfirsttoolkit.ca/wp-content/uploads/CanadianHousingFirstToolkit.pdf>

6. Literatura

Základní literatura:

1. Tsemberis, S. (2010 [2020]): Housing First Model Pathways ukončování bezdomovectví u osob trpících duševními poruchami a poruchami plynoucími z užívání psychoaktivních látek (k dostání v [Platforma pro sociální bydlení](#))
2. Pleace, N. (2016 [2017]): [Evropská příručka Bydlení především](#)
3. Gaetz, S. (2017 [2022]): Evropská příručka Housing First pro mladé (odkaz bude doplněn)
4. Bartošová, I. a kol. (2018): [Metodika inovačního řešení: Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi \(Rapid Re-Housing\)](#)
5. Tsemberis, S. (2020): [A Housing First Manual for Ireland](#)
6. Polvere, L. a kol. (2014): Canadian Housing First toolkit: The At Home/Chez Soi experience

Doporučená literatura:

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2019): [Metodika sociální práce v sociálním bydlení](#)
2. Klepáčková, O. a kol. (2020): Trauma-informovaný přístup v sociální práci (k dostání [zde](#))
3. Soukup, J. (2020): Motivační rozhovory v praxi (k dostání [zde](#))
4. Platforma pro sociální bydlení aj. (2018): [Příručka pro peer pracovníky podpory v bydlení](#)
5. Platforma pro sociální bydlení aj. (2018): [Příručka pro pracovníky podpory v bydlení](#)
6. Platforma pro sociální bydlení aj. (2018): [Metodika inovačního řešení situace osob před propuštěním z VTOS](#)
7. Kocman, D. a kol. (2019): [Systémové řešení bytové nouze rodin a jednotlivců na úrovni obcí: Náměty a doporučení pro města a obce s vysokou mírou bytové nouze](#)
8. Gaetz, S., ed. (2013): [Housing First in Canada: Supporting Communities to End Homelessness](#)

Praktické materiály:

1. [Metodika a další nástroje systému přidělování bytů v programu Housing First na území statutárního města Liberec](#)
2. [Materiály a nástroje používané v projektu Housing First Brno pro jednotlivce](#)

Uvedené materiály a další najdete na www.socialnibydeni.mpsv.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376128 01 Praha 2

**Projekt Sociální bydlení – metodická a informační
podpora v oblasti sociálních agend je realizován
v rámci Operačního programu Zaměstnanost.**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

