

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI  
FILOZOFICKÁ FAKULTA  
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ  
ANTROPOLOGIE

DOPADY PROJEKTU HOUSING FIRST NA PRAŽSKÉ RODINY  
S DĚTMI PO ROCE OD PŘIDĚLENÍ BYTU

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce

**Autor:** Karolína Benešová

**Vedoucí práce:** PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2022

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem **Dopady projektu Housing first na pražské rodiny s dětmi po roce od přidělení bytu** napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Olomouci dne. ....

Podpis .....

## Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	<i>Karolína Benešová</i>
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	<i>Sociální práce</i>
<b>Obor obhajoby práce:</b>	<i>Sociální práce</i>
<b>Vedoucí práce:</b>	<i>PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.</i>
<b>Rok obhajoby:</b>	2022

<b>Název práce:</b>	Dopady projektu Housing first na pražské rodiny s dětmi po roce od přidělení bytu
<b>Anotace práce:</b>	<p>Bakalářská práce pojednává o projektu Housing first (bydlení především), který postupně nahrazuje do nedávna používaný způsob řešení bezdomovectví přístupem Housing ready (bydlení až po přípravě). Na základě úspěchů u nás i v zahraničí se řadí mezi velmi efektivní a smysluplné projekty.</p> <p>V teoretické části bude nejdříve Housing first představeno, včetně historie a přístupu v České republice i v zahraničí. Důležité dále bude srovnání dostupného bydlení a bydlení především. Dále práce pojednává o roli sociální práce a způsobu, jakým je v českém prostředí prováděna.</p> <p>Vzhledem k empirické části je druhá kapitola zabývající se přímo sociální prací v projektu Housing first vztažena k pražskému pojetí.</p> <p>Empirická část práce se zabývá výzkumnou otázkou: Jak se změnil život rodin a jejich členů po roce od</p>

	<p>přidělení bytu? A jaké faktory ovlivňují úspěšné setrvání rodiny v bytě a její možnosti zde stabilně fungovat?</p> <p>Tato případová studie vychází z anonymizovaných kazuistik klientských rodin v Praze, statistik projektu Zabydlování pražských rodin s dětmi a rozhovorů se zástupci odboru bytového fondu na Magistrátu hlavního města Prahy, koordinátorkou terénní sociální služby a klientkou služby.</p> <p>V práci je popsán dopad projektu Housing first na pražské rodiny s dětmi a jeho pozitivní vliv na rodinu a jsou zjišťovány faktory, které ovlivňují setrvání rodiny v získaném bydlení.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	Housing first, Housing ready, substandardní bydlení, bezdomovectví, sociální práce, případová studie
<b>Title of Thesis:</b>	Impacts of the housing first project on Prague families with children a year after the start of housing
<b>Annotation:</b>	<p>The bachelor thesis deals with the Housing First project, which is gradually replacing the approach to homelessness used until recently with the Housing Ready approach. Based on its successes at home and abroad, it is one of the most effective and meaningful projects.</p> <p>In the theoretical part, Housing first will first be introduced, including the history and approach in the Czech Republic and abroad. Important next will be the</p>

	<p>comparison between affordable housing and housing first. The thesis then discusses the role of social work and the way it is implemented in the Czech environment.</p> <p>Due to the empirical part, the second chapter dealing directly with social work in the Housing first project is related to the Prague concept.</p> <p>The empirical part of the thesis deals with the research question: How has the life of families and their members changed one year after the allocation of a flat? And what factors influence the successful stay of a family in an apartment and its ability to function stably there?</p> <p>This case study is based on anonymized case studies of client families in Prague, statistics from the project Housing Prague Families with Children and interviews with representatives of the Housing Department at the Prague City Hall, the coordinator of the outreach social service and a client of the service.</p> <p>The thesis describes the impact of the Housing first project on Prague families with children and its positive influence on the family, and identifies the factors that influence the family's staying in the acquired housing.</p>
<b>Keywords:</b>	Housing first, Housing ready, substandard housing, homelessness, social work, case study
<b>Názvy příloh vázaných v práci:</b>	<p>Žádost o provedení výzkumu v rámci bakalářské práce</p> <p>Doporučený postup pro nájemce bytů HMP – BOST</p>

<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	21
<b>Rozsah práce:</b>	86 s. (138 592 znaků s mezerami)

## Obsah

Úvod .....	8
TEORETICKÁ ČÁST .....	11
1. Úvod do konceptu Housing first .....	11
1.1. Vysvětlení základních principů Housing first .....	11
1.2. Historie Housing first .....	14
1.3. Srovnání Housing first a Housing ready .....	15
1.4. Housing first v zahraničí .....	17
1.5. Housing first v České republice .....	18
1.6. Shrnutí první kapitoly .....	20
2. Podpora v bydlení .....	22
2.1. Zapojení aktéři .....	22
2.2. Poskytovatel podpory .....	24
2.3. Oblasti podpory .....	24
2.4. Oblasti podpory .....	26
2.5. Shrnutí druhé kapitoly .....	27
3. Empirická část .....	29
3.1. Cíle výzkumu a výzkumná otázka .....	29
3.2. Výzkumná metoda .....	30
3.3. Limity výzkumu - diskuze .....	31
3.4. Výzkumný vzorek .....	31
4. Případová studie .....	34
4.1. Kazuistika jedna – rodina po roce bydlí .....	34
4.2. Rozhovor s klientkou .....	48
4.3. Kazuistika dvě – rodina musí byt opustit .....	54
4.4. Rozhovor – specialistka projektů v oblasti bydlení .....	64
4.5. Rozhovor – koordinátorka terénní sociální služby .....	69
4.6. Statistiky vybrané neziskové organizace v Doplnkové síti .....	73
4.7. Shrnutí – výsledky studie .....	74
Závěr .....	78
Literatura a zdroje .....	81
Seznam obrázků .....	83
Seznam příloh .....	83
Přílohy .....	84

## Úvod

Bydlení je jednou ze základních stabilních jistot, na kterou se všichni v běžném fungování můžeme spolehnout.

Je to místo, kde máme své soukromí, kde můžeme nacházet útočiště, udržovat zde zdravé sociální vazby, odpočívat a mít zázemí. Někteří z domova i pracují, nebo se zde na práci připravují, děti se zde učí a rozvíjejí. Domov je základním místem pro rodinu, a pro rodiny většinou znamená víc než jen prostor, kde se můžeme v klidu najíst a vyspat.

Je toto pojetí ale v českém prostředí opravdu realitou všech rodin?

Podle zprávy o vyloučení z bydlení se v bytové nouzi nachází až 62 tisíc domácností, ve kterých žije až 51 tisíc dětí. Dalších 130 až 190 tisíc domácností je ohroženo ztrátou bydlení a až 350 tisíc dalších domácností bydlí v bytech s nadměrnými náklady na bydlení. Celkem tedy čelí problematice bytové nouze kolem půl milionu českých domácností. (Klusáček et al., 2021, s. 8)

S aktuální situací v Česku problém lidí dosáhnout na stabilní bydlení pravděpodobně ještě poroste. Již nyní můžeme i v běžném životě sledovat, že nemovitosti ke koupi jsou v dnešní době pro mladé lidi v podstatě finančně nedosažitelné, ceny nájmu zejména ve městech enormně rostou, a v praxi terénní práce zažíváme, že do možnosti sehnat bydlení kromě finančních limitů často v českém prostředí zasahují i předsudky, výběrovost a rasismus.

Na poli české politiky se téma dostupného bydlení diskutuje již roky. V roce 2003 ombudsman Otakar Motejl upozornil v médiích na potřebu vzniku zákona o sociálním bydlení. V roce 2007 byl tento zákon jedním z vytyčených úkolů vlády Miroslava Topolánka. Následně jsme mohli průběžně sledovat v médiích i výstupech z jednání, že je téma odmítáno být patřičně řešeno nejenom Ministerstvem vnitra, ale i obcemi, Ministerstvem pro místní rozvoj nebo Ministerstvem práce a sociálních věcí. (Platforma pro sociální bydlení, 2018)



Právě tento fakt však velmi naléhavě poukazuje na tíživost celé situace a nutnost jejího řešení.

V praxi můžeme sledovat, že situace eskaluje, děti vyrůstají v extrémně nevyhovujících podmínkách v substandardním bydlení na ubytovnách, a propast mezi chudými a většinovou společností se zvětšuje. Lidé žijící bez přístřeší na ulici, ale i všichni další v substandardním bydlení, kteří prakticky bez domova jsou – na ubytovnách, v azylových domech, rozmístěni u rodin či známých nebo v extrémně nevyhovujících způsobech bydlení bez nájemních smluv nebo s náklady na bydlení, překračujícími únosnou hranici výdajů se potýkají s mnoha zásadními problémy, které jejich život dále znestabilňují a ohrožují, jak představím v empirické části této práce.

Často v nevyhovujících podmínkách již vyrůstali, celoživotně se potýkají s řadou psychických či psychiatrických problémů a řadou zdravotních omezení, což jim následně dále může znemožňovat cestu ke stabilnímu životu.

V posledních letech můžeme sledovat, jak do Česka postupně proniká trend housing first, který podle Platformy pro sociální bydlení (2020) představuje efektivní cestu k řešení problémů rodin a způsob, jak získat bezpečné a kvalitní bydlení a udržet si ho za pomoci kvalifikované sociální práce. Úspěšný pilotní projekt započal v Brně a dnes je již rozšířen v různých formách a úpravách po více městech v rámci celé České republiky.

Pro sepsání této práce mi bylo motivací mé pracovní působení v roli terénní sociální pracovnice v rámci projektu Housing first v Praze, který je zaměřený na zabydlování rodin s dětmi ze substandardního bydlení do sociálních bytů.

Vedení Prahy se zavázalo, že žádné dítě v Praze nebude bydlet na ubytovně, a dalo tak podporu projektu zabydlování i v Praze. „Naše koalice se zavázala, že žádné dítě nebude vyrůstat v nevyhovujícím prostředí ubytoven. V tomto volebním

období jsme pronajali již přes šedesát městských bytů rodinám z ubytoven a další budou následovat. Svůj slib tak plníme.“ (Zábranský, 2021)

Cílem této práce je zjistit dopady projektu Housing first v Praze, který je zaměřen na zabydlování rodin s dětmi ze substandardního bydlení. Práce je cílena zejména na zjištění a vyhodnocení, jakým způsobem se díky tomuto projektu projevila změna v rámci zapojených rodin, jak se vyvinula jejich sociální situace a celkový stav rodiny i jejích členů a co ovlivňuje úspěšné setrvání rodiny v bytě a její možnosti zde stabilně fungovat.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Úvod do konceptu Housing first

V této kapitole se budu věnovat podrobnému vysvětlení pojmu housing first tak, aby čtenář nahlédl do základů principu tohoto přístupu a jeho východisek, pro pochopení širší souvislosti ve vztahu k cíli práce, který má poukázat na vlivy a důsledky, které pro rodinu zabydlení ve standardním bydlení podle principů housing first má.

Dále se budu věnovat historii a vzniku celého přístupu, který následně srovnám s přístupem housing ready, jenž byl používán ve většině případů dříve, a je důležité se tímto kontextem zabývat vzhledem k dosud volené sociální bytové politice v Česku.

V závěru kapitoly píš o housing first v České republice a v zahraničí, odkud se v nově vzniklých programech u nás čerpá nejvíce inspirace a know-how.

### 1.1. Vysvětlení základních principů Housing first

Podle webové stránky socialnibydeni (MPSV) je housing first neboli bydlení především způsobem řešení bezdomovectví vyvinutý Dr. Samem Tsemberyssem. Původně byl projekt vymyšlen a aplikován v New Yorku.

Jak uvádí Platforma pro sociální bydlení (2018) „podstatou metody je poskytnout lidem bez domova standardní bydlení bez předchozí léčby či „tréninku“ a současně jim poskytnout pomoc dle jejich potřeb.“ (Platforma pro sociální bydlení, 2018)

Zjednodušeně řečeno se potřebným lidem dá k dispozici standardní bydlení (byt v normálním domě, s klasickou nájemní smlouvou) bez předchozí přípravy či podmínek (například nutnost abstinence) a provází se s vhodnou sociální službou, která problémy (třeba se závislostí) řeší s klientem až v momentu, kdy má klient zázemí v novém bytě.

Jak píše Hawel (2021, s. 14) „Tento koncept obrátil tenkrát převládající přístup k řešení bezdomovectví z hlavy na nohy. Samostatné bydlení přestalo být cílem podpory lidí bez domova, ale stalo se jejím výchozím bodem.“

Velmi rychle se ukázalo, „že se jedná o velmi úspěšnou formu boje s bezdomovectvím mezi osobami s vysokou potřebou podpory v USA, Kanadě a v několika evropských zemích“ (Pleace, 2017, s.19) a „následné výzkumy v USA, Kanadě a v několika evropských zemích ukázaly, že Housing First úspěšně ukončuje bezdomovectví u 8 lidí z 10.“ (Platforma pro sociální bydlení, 2018)

Housing first vychází z předpokladu, že bydlení je lidské právo. Podle Všeobecné deklarace lidských práv má

každý právo na takovou životní úroveň, která by byla s to zajistit jeho zdraví a blahobyt i zdraví a blahobyt jeho rodiny, počítajíc v to zejména výživu, šatstvo, byt a lékařskou péči, jakož i nezbytná sociální opatření; má právo na zabezpečení v nezaměstnanosti, v nemoci, při nezpůsobilosti k práci, při ovdovění, ve stáří nebo v ostatních případech ztráty výdělečných možností, nastalé v důsledku okolností nezávislých na jeho vůli. (Článek 25, 1948)

Podle Platformy pro sociální bydlení (2018) je housing first cíleno zejména na cílové skupiny, kterým stávající sociální systém neumí účinně pomoci. „Často mají velmi komplexní problémy: závažná duševní onemocnění, vážné zdravotní diagnózy nebo trpí závislostmi. Bezdomovectví zakoušejí dlouhodobě nebo opakovaně a postrádají pomoc rodiny, přátel nebo komunity, na kterou se mohou spolehnout.“

V jednotlivých zemích se způsob poskytování i základní principy housing first částečně liší, pro evropský koncept Bydlení především bylo stanoveno osm základních principů (MPSV):

- bydlení je lidské právo,

- možnost volby a kontroly na straně klientů (podpora je individuální a rozvíjí silné stránky klienta),
- oddělení bydlení a podpory (je vyžadováno plnění běžných povinností nájemníka, avšak bydlení není podmíněno např. abstinencí),
- zaměření na zotavení (důraz na individuální prospěch a smysluplnost s důrazem na rozhodování a směřování svého života),
- minimalizace rizik, neboli „harm reduction“ (holistický přístup zaměřený na celou osobnost, např. při užívání drog a alkoholu, usiluje o řešení všech příčin a následků, nikoliv pouze o detoxikační léčbu),
- aktivní zapojení bez donucení (pracovníci podpory aktivně nabízí klientovi podporu),
- individuální plánování,
- flexibilní podpora na potřebnou dobu.

Na základě mnoha výzkumů potvrzujících pozitivní efekt konceptu housing first na jeho klienty můžeme s jistotou tvrdit, že v případě Housing first se jedná o značně úspěšnou a společensky smysluplnou pomoc, která systematicky nabízí řešení k dlouhodobému ukončení bezdomovectví i ve velmi složitých případech a u lidí, kteří sociálním systémem propadávají po celý život, a jak vyplývá z již zmíněného – stávající systém dosud neměl nástroje pro poskytnutí efektivní podpory.

Dlouhodobě se také mluví o ekonomickém dopadu Housing first, kdy se ukazuje, že se jedná o jedny z nejméně nákladných programů. Jak se můžeme dočíst: „Úspornější koncept Bydlení především může rovněž šetřit náklady na jiné související služby, například lékařské ambulance nebo psychiatrickou péči, jakož i předcházet dlouhým a neproduktivním pobytům v jiných formách zařízení pro osoby bez domova a zmírňovat četnost kontaktu s orgány činnými v trestním řízení.“ (Pleace, 2017, s. 24)

## 1.2. Historie Housing first

Dobou vznikání tohoto programu jsou devadesátá léta dvacátého století v New Yorku. (Pleace, 2017, s.20)

Podle Hawla (2021, s. 14) v roce 1992 dostalo padesát lidí bez domova klíče od nového bytu bez toho, aby museli předem dokazovat, že dokáží abstinovat, nastoupí na léčbu nebo si jinak byt zaslouží, a poté začali s týmem sociálních pracovníků spolupracovat na tom, aby si dali život alespoň částečně do pořádku.

Program od té doby v New Yorku funguje doteď a v roce 2007 byl v USA zařazen do „Národního registru programů a praxí založených na vědeckých důkazech.“ (Hawel, 2021, s. 15)

V té době byl používán obecně v různých úpravách dlouhodobě zažitý trend prostupného bydlení (housing ready), který bude definován níže.

„Také v Evropě byly vytvořeny služby pro lidi bez domova založené na modelu, podle kterého bylo bydlení konečným cílem spíše, než aby bylo chápáno jako první krok k ukončení bezdomovectví.“ (Pleace, 2017, s. 21)

Na základě následných výzkumů získával způsob poskytování podpory podle modelu Housing first stále větší pozornost pro jeho výrazně lepší výsledky i u velmi složitých a specifických životních situací klientů, pro které vícestupňové modely prostupného bydlení byly nedostatečné. Stěžejní byly podle Hawla (2021) dva výzkumy, které realizoval Dennis Culhane. Prokázaly, že pro klienty, kteří mají problém s chronickým bezdomovectvím, prostupný systém skutečně není vhodný. Druhý výzkum následně ukázal, že přístup Housing first je právě pro tuto skupinu klientů velmi funkční a efektivní.

Do Evropy se program dostával postupně na základě úspěšnosti v Severní Americe a byl inspirovaný právě programem z New Yorku a postupně dalších zemí USA. „V roce 2016 nabýval koncept Bydlení především v Evropě na

důležitosti. V některých případech byl nedílnou součástí komplexních strategií řešení bezdomovectví, v jiných případech bylo vše ještě na úrovni experimentů.“ (Pleace, 2017, s. 25)

### **1.3. Srovnání Housing first a Housing ready**

Jak již bylo zmíněno, housing first (neboli bydlení především) vychází z principu, že bydlení je lidské právo a není nutné si ho předem zasloužit. Je přístupem, jakým by mohla být složitá životní situace klienta řešena opačně od postupu, kdy je bydlení až výsledkem klientovy snahy. Na rozdíl od prostupného bydlení (Housing Ready nebo bydlení až po přípravě) nemusí klient procházet přípravou na samostatné bydlení, to je mu poskytnuto okamžitě, a je poté východiskem, díky kterému se daří postupně zlepšovat celkovou situaci.

Oproti tomu v housing ready „je velká část domácností bez domova vnímána jako s tzv. „nedostatečnou kompetencí“ k udržení dlouhodobého nájemního bydlení. Proto podpora při řešení sociálních, osobních či rodinných problémů předchází nabídce samostatného stabilního bydlení.“ (Černá, 2019, s. 31)

V praxi jde o to, že je klientům poskytováno bydlení „na principu individuálního postupu mezi jednotlivými stupni, přičemž průchod všemi stupni by neměl být podmínkou k získání samostatného nájemního bydlení.“ (Agentura pro sociální začleňování)

Jednotlivými stupni jsou myšleny různé úrovně sociálních služeb poskytujících střechu nad hlavou, nejdříve v podobě krizových lůžek, nocleháren, dále azylových domů, a postupně tréninkového bydlení a sociálních bytů. Názorně to můžeme vidět na obrázku publikovaném na webových stránkách [socialnibydeni.mpsv.cz](http://socialnibydeni.mpsv.cz).

## Obrázek 1

### Rozdíl mezi housing first a housing ready

#### Rozdíl mezi Housing First a Housing Ready



Problémem ale v praxi bývá, že pro umístění klienta do jednotlivých stupňů dostupného bydlení je potřeba některé z omezení, které není vždy možné splnit. Jedná se například o abstinenci, léčení drogové závislosti, prokázání se doklady (které často klienti nemají), aktivní spolupráci se sociální službou nebo podmínku nedlužit obci pro získání sociálního bytu. Tyto podmínky jsou většinou součástí ubytovacího řádu daných zařízení nebo bytové politiky jednotlivých obcí.

Zakladateli projektů housing first nejvíce vadil nedostatek svobody účastníků projektů dostupného bydlení a vysoké prahy pro vstup do těchto programů zvyšované ještě přísnými pravidly pro udržení bydlení. „Omezování svobody lidí bez domova Tsemberis chápal jako omezování lidských práv.“ (Hawel, 2021, s. 15)

Oproti tomu v přístupu housing first je klient respektován jako autonomní osobnost (Hawel, 2021, s. 15) a není nucen k nějakým postupům či spolupráci dle představy pracovníka, rozhoduje o tom sám. Díky tomu je tento systém tak efektivní a daří se díky němu úspěšně řešit bezdomevství i u lidí, kteří z dostupného bydlení vypadávají, zaseknou se na nějakém stupni a podobně. Jednou z hlavních myšlenek je, že „lidé jsou stále lidmi, chvíli žijí na ulici, pak



někde zase bydlí, a nelze k nim přistupovat odlišně jen proto, že v dané chvíli leží na matraci pod mostem.“ (Hawel, 2021, s. 15)

„Jednotlivým lidem týmy nabídnou podporu na míru podle toho, jaké problémy řeší. A pak už je to relativně „prosté“. Vyberete vyhovující lokalitu, a pak přichází pomoc se základním vybavením, postelemi, pračkou... První půl rok bývá nejobtížnější.“ (Zajíčková, 2021)

Na rozdíl od toho housing ready vychází z toho, že získání a udržení bydlení je až výsledkem klientovy snahy o samostatnost a sociální integraci.

V situaci, kdy je klient dlouhodobě na ulici, nemá často východisko, možnosti a zdroje pro řešení své závislosti, splácení dluhů obci a podobně. Jak se můžeme dočíst na webových stránkách Agentury pro sociální začleňování: „Nese-li si sebou domácnost velké dluhy a má dokonce exekuci na příjem, jedná se o nespornou bariéru jakékoliv integrace.“ Proto je koncept housing first tak úspěšný i u těchto složitých případů, kdy je naopak díky rychlému zabydlení větší možnost sociálního začlenění. (Agentura pro sociální začleňování, 2020)

„V přístupu bydlení až po přípravě je pozornost směřována k individuálnímu plánování, které by mělo být postaveno na úkolově orientovaném přístupu. V bydlení především jde o aktivní zapojování jednotlivce do řešení vlastní situace skrze zaměření na jeho silné stránky.“ (Černá, 2019, s. 39)

#### **1.4. Housing first v zahraničí**

Jak již bylo zmíněno, v rámci Evropy dosáhl největšího rozvoje a pozornosti program housing first až v posledních deseti letech. Výsledky byly ale od začátku velmi dobré a projekty se úspěšně začaly integrovat do sociální politiky evropských zemí.

V roce 2013 zaznamenal projekt Housing first Europe, že 97 % lidí bez domova a ve velké nouzi, kteří využívali službu Discus Housing First v Amsterdamu, stále užívalo přidělené bydlení po 12 měsících v této službě. V Kodani byl celkový výsledek 94 %,

přičemž obdobné výsledky vykázala i služba Turning Point Housing First v Glasgow (92 %). Služba Casas Primeiro Housing First v Lisabonu zaznamenala výsledek 79 %. V roce 2015 zaznamenala služba Bydlení především ve Vídni, že ze všech uživatelů služeb, se kterými program pracoval během dvouletého období, 98 % stále obývalo své byty. (Pleace, 2017, s. 27)

Podle Evropské příručky Bydlení především (Pleace, 2017) bylo postupně v roce 2009 bydlení především zařazeno do strategie v Dánsku. Ve Švédsku po pořádané mezinárodní konferenci Housing first v roce 2009 zařadili v reakci na konferenci s podporou univerzity ve městě Lund a následně Stockholmu a Helsingborgu koncept do dlouhodobých iniciativ. Významnou zemí v rámci implementace strategií řešící úspěšně bezdomovectví je i Nizozemsko. Postupně se přidávaly další země a kolem roku 2015 byly různé formy projektu Bydlení především i v Rakousku, Belgii, Francii, Finsku, Irsku, Itálii, Norsku, Portugalsku, Španělsku nebo později i v České republice.

Přístup housing first tak můžeme na základě těchto informací označit za stále se velmi rozvíjející trend v rámci sociálních politik zemí Evropské unie.

### **1.5. Housing first v České republice**

Do České republiky se podle webové stránky Platformy pro sociální bydlení program Housing first začal dostávat v roce 2016 prostřednictvím brněnského dvouletého pilotního programu Rapid-Re Housing zaměřeného na rodiny s dětmi. Byl zde realizován s podporou Platformy pro sociální bydlení, metodicky projekt vedla nizozemská nezisková organizace HVO Querido Discus, která se bydlení především věnuje v Amsterdamu. Intenzivní podporu poskytovali rodinám terénní sociální pracovníci organizace IQ Roma Servis. „V roce 2017 se podařilo odstartovat také další projekt, který rozšířil použití přístupu Housing First na zabydlování jednotlivců, a jehož cílem bylo zabydlet 65 osob. Také závěrečná evaluace tohoto projektu uvádí, že 92 % zabydlených osob po 12 měsících od zabydlení v bytech stále zůstává.“ (Platforma pro sociální bydlení)

„Míra udržení bydlení po jednom roce od zabydlení dosáhla 96 % (48 rodin z 50), což překonalo předpoklad ze začátku projektu, který byl 80 %. I po druhém roce spolupráce zabydlených rodin se sociální službou podařilo udržet bydlení více než 80 % nájemníků. Program v roce 2018 získal mezinárodní cenu za sociální inovace SozialMarie.“ (Platforma pro sociální bydlení, Jak se Housing first šíří Českou republikou)

Na základě úspěchu v Brně začaly o zavedení projektu uvažovat i další obce, a různé formy realizace Bydlení především se začaly rozbíhat také v dalších městech, jako jsou Praha, Otrokovice nebo Liberec. Přesný seznam zapojených obcí je zveřejněný na webu [socialnibydeni.mpsv.cz](http://socialnibydeni.mpsv.cz) vytvořeném Ministerstvem práce a sociálních věcí „jednotlivými body jsou vyznačeny subjekty, které ve spolupráci s MPSV pilotně ověřují (nebo již ověřovaly) lokální systémy sociálního bydlení (v tabulce označené jako SB) nebo zavádějí přístup Housing First (v tabulce označené jako HF).“

Na základě těchto aktivit v roce 2019 vyhlásilo Ministerstvo práce a sociálních věcí Výzvu č. 108 v rámci Operačního programu Zaměstnanost (OPZ) na podporu konceptu Housing First (Bydlení především). (Platforma pro sociální bydlení, 2020)

Platforma pro sociální bydlení zde hraje klíčovou roli metodické podpory realizátorům projektu Podpora sociálního bydlení MPSV. „Platforma se také společně s Agenturou pro sociální začleňování významně zasadila o samotný vznik výzvy č. 108.“ je uvedeno na jejich stránkách.

Podle webových stránek MPSV se jednalo o výzvu, kde se mohly obce či neziskové organizace ucházet o dotaci s cílem podpořit rozšíření Housing first a ověření principů a výsledků v praxi. (MPSV)

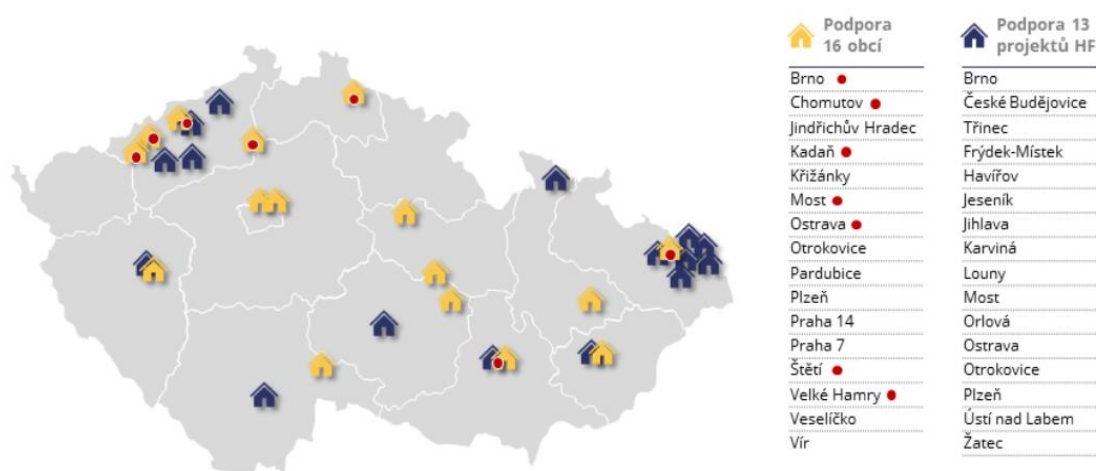
Ministerstvo na stránkách věnovaných projektu uvádí, že „realizátorům projektů v rámci Výzvy č. 108 OPZ a dalším zájemcům o přístup Housing First nabízí MPSV podporu v oblastech systémových informací, metodické podpory, evaluace

projektů, propojení s dalšími aktéry, přenosu výstupů z projektů do koncepčních a strategických materiálů a také publicity projektů.“

Bydlení především se postupně začalo rozšiřovat postupně i do dalších obcí. Aktuálně probíhají podle interaktivní mapy ministerstva projekty v Brně, Chomutově, Jindřichově Hradci, Českých Budějovicích, Třinci, Frýdku-Místku, Havířově, Jeseníku, Jihlavě, Kadani, Křižánkách, Karviné, Lounech, Mostě, Orlové, Ostravě, Otrokovicích, Pardubicích, Plzni, Štětí, Ústí nad Labem, Žatci, Velkých Hamrech, Víru, Veselíčku a v Praze, jak je zřejmé z použitého obrázku z webu. (MPSV, 26.2.2021)

## Obrázek 2

*Mapa probíhajících podporovaných projektů*



### 1.6. Shrnutí první kapitoly

Housing first je postupně stále populárnější přístup k řešení bezdomovectví vycházející z principu, že bydlení je lidské právo a není si ho nutné ničím zasloužit. Vznikl v devadesátých letech dvacátého století v New Yorku na základě práce Dr. Sama Tsemberise. V praxi je cílové skupině předán standartní byt, a až poté ve spolupráci se sociálními pracovníky, případně jinými zapojenými pracovníky,

kteří klienty v rámci housing first podporují, se snaží zkvalitnit různé oblasti svého života podle vlastního úsudku.

Na rozdíl od toho je přístup housing ready postaven na základu, kdy klienti nejdříve musí splnit určité kroky a získat kompetence k tomu, aby si bydlení udrželi. Často ale tímto systémem různé cílové skupiny propadávaly, proto se nyní vzhledem k velké úspěšnosti na mnoha místech od tohoto systému upouští a je nahrazený systémem housing first v různých podobách.

V rámci Evropy se začalo Housing first šířit nejvíce v posledních deseti letech. K jedním z prvních měst, kde byl projekt zaveden, patřil Amsterdam. Téměř sto procentní úspěšnost v současné době můžeme sledovat například ve Vídni.

V České republice byl tento přístup pilotně testován v Brně, kde dosáhl překvapivé úspěšnosti a stal se základním českým projektem, kterým se inspirovaly další obce. V roce 2019 vyhlásilo Ministerstvo práce a sociálních věcí Výzvu č. 108 v rámci Operačního programu Zaměstnanost (OPZ) na podporu konceptu Housing First (Bydlení především) na podporu tohoto přístupu. V současnosti jsou zapojené desítky měst v různých formách přístupu k projektu.

## **2. Podpora v bydlení**

V této kapitole se budu zabývat podporou klientů zabydlených podle principů housing first. Housing first chápe poskytnutí bydlení jako výchozí bod pro následné řešení životní situace. Je prvním krokem pomoci lidem ohroženým bezdomovectvím, hned poté ale přichází intenzivní podpora, aby si klient bydlení udržel a pracoval na dalších oblastech svého života za podpory odborných pracovníků. „Klíčový princip Bydlení především spočívá v tom, že lidem užívajícím tuto službu by mělo být nasloucháno a jejich názory by měly být respektovány.“ (Pleace, 2017, s. 37)

Budu zde vycházet z praxe v Praze, z důvodu vybrání kazuistik v empirické části právě z pražského projektu.

V Praze je hlavním poskytovatelem podpory doplňková síť nestátních neziskových organizací s registrovanými sociálními službami.

Mezi hlavní zdroje informací o tom, jak mají být klienti podpořeni a jak má projekt vypadat patří Metodika pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplňkové síti Hlavního města Prahy pro úkoly podpory bydlení a Evropská příručka Bydlení především, kombinované s dostupnými materiály a metodikami Ministerstva práce a sociálních věcí.

### **2.1. Zapojení aktéři**

Jak zmiňuje Pleace (2017, s. 49) „Bydlení především poskytuje služby za užití multidisciplinárních týmů a/nebo různých forem služeb vysoce intenzivního case managementu.“

Je tedy vhodné představit možné aktéry podílející se na projektu, protože zde není podpora pouze jednoho pracovníka či organizace, ale je zde nutná spolupráce různých institucí, organizací i pracovníků. „Spolupráce relevantních aktérů při

řešení situace klienta představuje účinný nástroj a klíčový předpoklad úspěšného fungování sociálního bydlení.“ (Husák & Machová, 2019, s. 23)

Podle Husáka s Machovou jsou nejvyšší institucí zabývající se sociálním bydlením ministerstva. Jedná se o Ministerstvo pro místní rozvoj a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Dále se do řešení problematiky sociálního bydlení musí zapojit také kraje a krajské úřady, obce, úřad práce, sociální služby a související neziskové organizace, zdravotnická zařízení, majitelé nemovitostí či školská zařízení a veřejný ochránce lidských práv. (2019, s. 25)

V užším slova smyslu v konkrétních projektech (zde v rámci Prahy) můžeme nejčastěji pozorovat spolupráci sociálních služeb v Doplnkové síti (magistrátem vytvořený systém registrovaných sociálních služeb, jejichž pracovníci klienty v zabydlování podporují) s městskými částmi, magistrátem, úřadem práce, správcovskými firmami a majiteli bytů, poskytovateli energií nebo dalšími neziskovými organizacemi a charitativními nadacemi.

Dle Metodiky pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplnkové síti Hlavního města Prahy pro úkoly podpory bydlení je cílem „zajistit potřebné kapacity sociálních služeb na území HMP nad rámec strategie rozvoje Základní sítě. Doplnková síť tak poskytuje HMP akcelerační nástroj schopný reagovat na aktuální potřeby občanů.“ (2022, s. 5)

Tyto instituce mezi sebou kooperují na úspěšném fungování projektu, klíčovým ale je terénní sociální pracovník z organizace registrované v Doplnkové síti sociálních služeb, který s klientem intenzivně spolupracuje, a případně pomáhá výše zmíněným institucím ve spolupráci mezi sebou i s klientem. V Metodice pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplnkové síti hlavního města Prahy je podpora v bydlení stanovena jako „proces, na který jsou specificky určeny definované kapacity Doplnkové sítě, během kterého dojde k získání sociálního bydlení a poskytování podpory sociální služby osobě, která sociální bydlení

získala.“ (Metodika pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplnkové síti Hlavního města Prahy pro úkoly podpory bydlení, 2022)

Dále se tedy budu věnovat podpoře v bydlení poskytované sociální službou.

## **2.2. Poskytovatel podpory**

V kontextu této práce rozumíme poskytovatelem podpory sociálního pracovníka nestátní neziskové organizace s registrovanou sociální službou.

Jak zmiňují Husák s Machovou (2019, s. 27) jsou neziskové organizace poskytující sociální služby důležitými subjekty při řešení bytové situace klienta a mají možnost využít s klientem spolupráci a znalost dalších navazujících služeb a programů na podporu bydlení, které nejsou poskytovány v rámci zákona o sociálních službách.

V Praze jsou všichni pracovníci poskytující podporu klientům zabydleným v sociálním bydlení na principech housing first z Doplnkové sítě, která

je tvořena konkrétními organizacemi, které poskytují registrované sociální služby dle ZSS. Organizacím zařazeným do Doplnkové sítě je vydáno Pověření k poskytování služby obecně hospodářského zájmu (ve smyslu Rozhodnutí Komise (EU) č. 2012/21/EU, o použití čl. 106 odst. 2 Smlouvy o fungování EU na státní podporu ve formě vyrovnávací platby za závazek veřejné služby udělené určitým podnikům pověřeným poskytováním služeb obecného hospodářského zájmu), ve kterém je definován rozsah kapacit sociálních služeb, který se v jednotlivých úkolech organizace zavazuje pro HMP zajišťovat. (Metodika pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplnkové síti Hlavního města Prahy pro úkoly podpory bydlení, 2022, s. 5.)

## **2.3. Oblasti podpory**

Přestože udržení bydlení je zde zmiňováno nejčastěji, jedná se pouze o první problém, se kterým se musí klient ve spolupráci s pracovníkem vypořádat. „Bydlení především se může soustředit na podporu klientů v souvislosti se samostatným životem, přičemž usiluje také o zlepšování jejich zdravotního stavu



a životních podmínek a nabízí jim pomoc s komunitní a širší sociální integrací.“ (Pleace, 2017, s. 49)

Pracovník tak s klientem spolupracuje i v dalších oblastech, které si klient sám volí, případně je mu pracovníkem pomáháno je vybrat. Na webu Platformy pro sociální bydlení je zmíněná nutnost individualizované podpory kdy pracovníci aktivně pomáhají klientovi rozvíjet jeho silné stránky, zároveň respektují plně jeho přání o rozsahu spolupráce. „Neznamená to, že by pracovníci pasivně čekali na témata, se kterými klient přijde, ale aktivně pracují s jeho motivací pomocí nedirektivních technik jako jsou například motivační rozhovory.“ (Platforma pro sociální bydlení)

Vzhledem k tomu jsou oblasti podpory u každého klienta jiné. Nejčastěji se ale podle Pleace kromě zajištění stability bydlení jedná o oblasti zdraví a životní spokojenosti (snížení rizik dosavadního životního stylu, podpora při léčbě) a sociální integrace (navázání komunikace s rodinou a okolním prostředím, přístup k práci či vzdělávání, zapojení do života v rámci okolní komunity, zvládnutí stigmatizace, smysluplné naplnění času, emocionální podpora). (2017, s. 49-57)

Podle Evropské příručky bydlení především se podpora klienta soustředí „na udržení bydlení, podporu v oblasti zlepšování zdravotního stavu a životní spokojenosti, sociální podporu a komunitní integraci a zapojování do smysluplných činností.“ (Pleace, 2017, s. 49)

Podle pražské metodiky by měl poskytovatel zajišťovat pomoc zejména udržet bydlení a zároveň posílit kompetence klientů v oblastech souvisejících s finanční gramotností, zajištěním chodu domácnosti a „posílením sociálních dovedností, zejména v oblasti sousedského soužití v takovém rozsahu, který zachovává a posiluje jejich aktivitu a soběstačnost.“ (2022)

## 2.4. Oblasti podpory

Proces podpory se liší často liší podle kontextu toho, v jakém projektu a kde je housing first použit. Vždy ale stojí na principu, že klienti jsou „povzbuzováni a podporováni v tom, aby si sami zvolili způsob života. Možnost volby a kontroly hraje v tomto procesu důležitou roli a s Bydlením především mohou klienti rozhodovat o druhu podpory a péče, kterou si přejí dostávat.“ (Pleace, 2017, s. 42)

Vzhledem k empirické části se v této kapitole zaměřím na obvyklý proces podpory v Praze, ke kterému pracovníci s klienty směřují.

Jak stanovuje Metodika pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplnkové síti Hlavního města Prahy pro úkoly podpory bydlení, spolupráci zahajuje sociální pracovník městské části, který vyhodnotí potřeby klienta, zmapuje kapacity doplnkové sítě, provede sociální šetření a klienta propojí se sociálním pracovníkem (poskytovatelem) z organizace v doplnkové síti, který se stane klientovým klíčovým pracovníkem spolupracujícím s městskou částí i dalšími institucemi. „Při kontaktování poskytovatele je kladen důraz na aktivní zapojení osoby se zájmem o sociální bydlení s potřebou podpory v bydlení při navazování spolupráce s poskytovatelem.“ (2022)

Poté sociální pracovník klientovi pomáhá projít procesem získání bytu a zajištění stability bydlení, zejména v úkonech, kterými jsou podle Metodiky pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplnkové síti Hlavního města Prahy:

- Komunikace se správcovskou firmou a odborem bytového fondu ohledně předání bytu a nastěhování klienta
- Řešení finanční situace s klientem tak, aby bylo pravidelně hrazeno nájemné a klient dodržoval standardní nájemní smlouvu
- Podpora při prohlídce bytu před nastěhováním, kdy by pracovník měl být přítomen s klientem, aby měl klient prostor se informovat a radit v otázkách týkajících se daného bytu a při předání bytu k bydlení

- Zařízení stěhování a vybavení bytu (2022, s. 8.)

Následuje další fáze podpory (obvykle trvá nejdéle), která je klientem řízena nejvíce. V každém případě je zde nutnost individuálního plánování podle konkrétních potřeb klienta. Nejčastěji se ale jedná o oblasti komunikace s institucemi, zajištění vzdělávání dětí a práce, řešení zdravotního a psychického stavu rodiny, emocionální podpora, odborné sociální poradenství, doprovody na různá jednání, pomoc s vyplňováním některých formulářů či rozvíjení finanční gramotnosti klientů a dlouhodobější podpora v udržení bydlení a sociální integraci. „Pracovník podpory dále vyhodnocuje, jaký rozsah podpory osoba/rodina skutečně potřebuje a podílí se na jejím zajištění, nebo navazuje další síť podpory dle identifikovaných potřeb.“ (Metodika pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplnkové síti Hlavního města Prahy pro úkoly podpory bydlení, 2022, s. 5.)

## **2.5. Shrnutí druhé kapitoly**

Housing first je fenomén, který se dotýká všech institucí zapojených do sociální politiky státu od ministerstev, přes obce až po sociální služby a nestátní neziskové organizace.

Podstatná je návazná spolupráce se sociální službou po nastěhování do bytu. Většinou tuto roli zastávají sociální pracovníci obcí a městských částí, případně terénní pracovníci registrovaných sociálních služeb. V Praze se jedná o pracovníky organizací registrovaných v Doplnkové síti Hlavního města Prahy pro úkoly zabydlování.

Pracovníci se řídí základními principy housing first a v Praze také Metodikou pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplnkové síti Hlavního města Prahy pro úkoly podpory bydlení.

S klienty pracovník spolupracuje po delší dobu, od chvíle, kdy klient přebírá byt až po dlouhodobé cíle a řešení dalších zakázek, kterými může být práce, finance, vzdělávání, vztahy a podobně.

### **3. Empirická část**

V teoretické části jsem představila, jak koncept housing first funguje, jaký je rozdíl mezi housing first a housing ready, a zasadila jsem jej do kontextu pražského pojetí tohoto projektu. Nyní se dostávám do empirické části práce, kde se budu zabývat případovou studií, jejíž zdroji budou kazuistiky, rozhovory a statistiky zabydlených rodin v projektu.

Nejdříve zde stanovuji cíle a otázky kvalitativního výzkumu, poté přesněji popíšu výzkumnou metodu a výzkumný vzorek.

Stěžejní část empirické části bakalářské práce tvoří dvě kazuistiky. Kazuistiky byly vybrány náhodným losem ze skupiny kazuistik rodin, které bydlí již jeden rok a jsou klienty sociální služby vybrané pro provedení studie, poskytující podporu v rámci doplňkové sítě. Jedna ukazuje situaci rodiny, která rok po zabydlení v bytě na základě principů housing first bydlí a daří se jí v bydlení pokračovat, druhá kazuistika popisuje rodinu, která po roce musí bydlení opustit a nepodařilo se jí ho udržet ani s podporou sociální služby.

#### **3.1. Cíle výzkumu a výzkumná otázka**

Cílem této práce je zjistit dopady projektu Housing first v Praze, který je zaměřen na zabydlování rodin s dětmi ze substandardního bydlení. Empirická část je cílena zejména na zjištění a vyhodnocení, jakým způsobem se díky tomuto projektu projevila změna v rámci zapojených rodin, jak se vyvinula jejich sociální situace a celkový stav rodiny i jejich členů a co ovlivňuje úspěšné setrvání rodiny v bytě a její možnosti zde stabilně fungovat.

Z cíle výzkumu vyplývá výzkumná otázka, která zní: jaké můžeme sledovat dopady projektu Housing first na pražské rodiny s dětmi po roce od zabydlení v sociálním bytě?

Vzhledem ke zvoleným kazuistikám z výzkumu vyplývá také druhá otázka: co ovlivňuje úspěšné setrvání rodiny v bytě a její možnosti zde stabilně fungovat?

Otázky budou vztaženy k různým oblastem života rodin nahlížených zejména optikou perspektivy a schopnosti si bydlení udržet a začlenit se v rámci běžného fungování.

### **3.2. Výzkumná metoda**

Jako výzkumnou metodu si volím kvalitativní výzkum pomocí případové studie. Zdrojem této případové studie jsou dvě náhodně vybrané kazuistiky (losem) ze skupiny kazuistik klientů, kteří již bydlí rok, rozhovor s jednou z klientek, dále rozhovory se zapojenými aktéry (v tomto případě s referentkou odboru bytového fondu a koordinátorkou sociální služby) a statistické údaje o zabydlených rodinách. Důvodem je záměr orientovat se ve výzkumu na životní změnu v průběhu času, jít do hloubky jednotlivých případů a důkladně je prozkoumat.

Jak uvádí Olecká s Ivanovou (2010, s.62), kvalitativní výzkum „vychází z interpretativních paradigmat a jeho základním cílem proto je porozumět sociální situaci, o které pak na základě výsledků provedené studie vytváříme teorii. V centru pozornosti kvalitativního výzkumu je člověk v jeho každodennosti.“

Byl zde vybrán typ multiple-case study vzhledem k tomu, že jsou zde zkoumány dvě kazuistiky. Je na ně pohlíženo způsobem retrospektivní longitudinální případové studie. Jako způsob vypracování jsem si zvolila deskriptivní případovou studii podle Mareše (2015, s.121), který ji považuje za vhodnou „k podrobnému, komplexnímu popisu nějakého jevu reálného života v tom kontextu, v němž se běžně vyskytuje a probíhá.“

Sledovat budu vývoj klientské kazuistiky ve spolupráci se sociální službou v čase, se zaměřením na období jednoho roku od nastěhování do sociálního bytu.

Odpověď na výzkumnou otázku, jaké můžeme sledovat dopady projektu Housing first na pražské rodiny s dětmi po roce od zabydlení v sociálním bytě, je součástí popsaných kazuistik, následně v práci v rámci shrnutí tato zjištění rozvíjím a

společně s výsledky z rozhovorů a statistik odpovídám na otázku, co ovlivňuje úspěšné setrvání rodiny v bytě a její možnosti zde stabilně fungovat.

### **3.3. Limity výzkumu - diskuze**

Vzhledem ke zvolené metodě kvalitativního výzkumu se jedná pouze o malý a vybraný vzorek kazuistik, které jsou nezobecnitelné na širší populaci nebo další podobné projekty i s přihlédnutím k tomu, že se obě kazuistiky odehrávají v kontextu hlavního města Prahy a v rámci jedné terénní služby.

Narážím zde tímto na limity metodologie výzkumu, který poměrně úzce vymezuje, na jakou skupinu rodin je možné jej aplikovat, a zároveň na limity práce v terénu, kdy vycházím zejména z pohledu sociálního pracovníka a z průběžných rozhovorů a hodnocení situace společně s rodinou, přičemž předmětem spolupráce nemusí být znalost úplně všech kontextů rodiny.

Je zde nutná má velká sebereflexe, protože jsem v pozici terénního sociálního pracovníka, který s rodinami dlouhodobě spolupracuje, což může vést ke zkreslení dat a ovlivnění mým subjektivním pohledem na věc. Zároveň zde ale volím takzvané uzávorkování výzkumníka – jako výzkumník se maximálním způsobem oprošuji od toho, kým jsem v některých svých rolích, a chovám se v rámci výzkumu pouze vědecky, jako pozorovatel dění a snažím se zde aplikovat vědeckou objektivitu.

### **3.4. Výzkumný vzorek**

Pro účely výzkumu v této práci byli vybráni klienti jedné z neziskových organizací poskytujících dlouhodobou podporu rodinám na principech housing first, jakožto poskytovatel sociálních služeb zařazených v doplňkové síti Hlavního města Prahy pro úkoly podpory bydlení.

Aktuální pražské vedení Pirátské strany, hnutí Praha sobě a koalice TOP 09 a Starostové a nezávislí ve spolupráci s KDU-ČSL ve svém programovém prohlášení

uvedli: „Chceme, aby žádná pražská rodina s dětmi a žádný pražský senior v Praze nežili na ubytovně.“ (2018)

Od roku 2019 tak zde ve spolupráci s nestátními neziskovými organizacemi, odborem bytového fondu, sociálním odborem a městskými částmi podporují rodiny v sociální tísní přidělováním bytů podle míry bytové tísně, kde jsou následně rodiny v procesu zabydlování a bydlení podpořeny spoluprací s terénní sociální službou na principech housing first.

Projekt sociálního bydlení je v Praze financovaný z prostředků ESF v rámci Operačního programu Zaměstnanost a z rozpočtu hlavního města Prahy.

„Cílem projektu je zavedení integrovaného a koordinovaného přístupu k řešení bytové nouze na území hl. m. Prahy. V rámci řešení projektu tak vznikne řada dlouhodobě udržitelných výstupů, které napomohou zavádění užitečných sociálních inovací na území hlavního města Prahy a přispějí tak k systémovému řešení problematiky osob v bytové nouzi.“ (Praha.eu, 2020)

Jak zdůraznil pražský radní pro oblast bydlení Adam Zábanský (2019): „Ukazuje se, že nejlepším řešením situace ohrožených lidí je pronajmout jim byt, aby měli pocit domova, a pak s nimi řešíme další problémy.“

Magistrát upravil podmínky přidělování magistrátních bytů tak, aby byly dostupné zejména pro vybrané cílové skupiny, kterými jsou některé profese, senioři, lidé v sociální tísní a rodiny s dětmi z ubytoven.

Koncem roku 2021 v Praze dokonce vznikla Městská nájemní agentura, která se snaží souběžně s přidělováním sociálních bytů zprostředkovávat lidem v sociální tísní bydlení v rámci běžné sítě dostupných realitních nabídek spoluprací s majiteli bytů.

Jak píší na svých webových stránkách: „hlavním úkolem je navazovat spolupráci s majiteli bytů a poskytnuté byty následně pronajmout svým klientům, a to



prostřednictvím zvýšených záruk majitelům na jedné straně a prvků sociálních služeb potřebným klientům na straně druhé.“ (csspraha)

Skupiny, ze které byly kazuistiky pro případovou studii losovány, byly vybrány podle délky spolupráce tak, aby odpovídaly výzkumné otázce, která vymezuje časový úsek zkoumání na jeden rok od zabydlení v sociálním bytě, a zároveň tak, aby bylo možné vidět oba scénáře, tj. kdy rodina v bydlení po roce stále je, a i v případě, kdy jej musí opustit.

Jedná se tak o rodiny, které z důvodu nepříznivé sociální situace získaly byt pro osoby v sociální tísní a začaly spolupracovat s poskytovatelem sociální služby terénních programů jedné z vybraných organizací v Doplnkové síti.

## 4. Případová studie

V případové studii budu vycházet ze dvou vylosovaných kazuistik. Jednu z kazuistik rozšiřuji o rozhovor s klientkou, která chtěla doplnit vyprávění o své vyprávění příběhu, před navázáním spolupráce se sociální službou a zabydlením v sociálním bytě. Dále zde vycházím ze statistik vybrané organizace poskytující sociální službu těmto rodinám a z rozhovoru s koordinátorkou této služby a se specialistkou projektů v oblasti bydlení na Magistrátu hlavního města Prahy.

Jednotlivé kazuistiky byly v souladu s etickými pravidly výzkumu anonymizovány tím způsobem, aby nemohlo dojít k identifikaci rodin, v rozhovorech ze stejných důvodů nejsou zmiňována jména konkrétních pracovníků.

### 4.1. Kazuistika jedna – rodina po roce bydlí

#### PŘED ZÍSKÁNÍM BYTU

Klientka byla mladou matkou samoživitelkou, bylo jí necelých třicet let. Měla dva syny – prvního v mladším školním věku, druhý ve věku před nástupem do mateřské školky. S otcem staršího dítěte nebyla v kontaktu, otec mladšího syna s rodinou udržoval jen občasný kontakt a nežil s nimi.

Rodina bydlela dočasně ve střídavém režimu u otce klientky a její tety. Klientka průběžně pracovala jen na brigádách, odcházela z učiliště kvůli těhotenství s prvním synem.

Předtím vystřídali několik podnájmů, po ztrátě bydlení a rozchodu klientky s otcem mladšího syna bydlela rodina v několika azylových domech a průběžně různě přespávali u rodiny a známých. Klientce se nedařilo sehnat bydlení v rámci běžného nájmu, podala si sama žádost o sociální byt.

V danou dobu také klientce zrovna končila mateřská dovolená, neúspěšně se snažila shánět práci. Byla registrována na úřadu práce a pobírala přídavek na děti.

Ostatní dávky státní sociální podpory a pomoci v hmotné nouzi neměla vyřízené, nevěděla, na co má nárok.

Zároveň měla klientka několik exekucí, exekutoři ji postupně nutili vše průběžně splácet i za hranicí toho, že klientka neměla žádné peníze na živobytí. Celkově dokázala rodina fungovat pouze díky finanční a materiální podpoře známých a rodiny.

Ve věci výchovy se snažila klientka s dětmi co nejvíce otevřeně komunikovat, má s dětmi velmi blízké a dobré vztahy. Je pro ni důležité vzdělání, sama měla celý život špatný pocit z toho, že kvůli těhotenství opustila základní školu, a proto svého staršího syna vedla k co nejlepšímu prospěchu a píli. Ve spolupráci se sociální službou (doučování dobrovolníky neziskové organizace) měla pro syna zařízené pravidelné doučování.

Mladší syn klientky se potýkal s psychickou nevyrovnaností a měl nevypočitatelné reakce, klientka toto společně s problémy s výchovou dlouhodobě řešila s lékařkou. Velmi málo mluvil. Od mala na něj působil stres a nejistota související s celkovou situací rodiny, byl proto velmi netrpělivý, pro klientku bylo obtížné jej usměrňovat, a někdy jí dělal naschvály. Klientka jej plánovala zapsat do mateřské školy, aby byl v pravidelném kontaktu s vrstevníky.

Vztahy mezi matkou a dětmi byly standardní, klientka byla velmi vázaná na svého otce a tetu, které měla poblíž. Rodina se celkově snažila fungovat semknutě a podporovat se. S otcem staršího syna v kontaktu nebyli, s otcem mladšího syna pravidelně komunikovali, ať již otec se synem, tak i klientka s ním jakožto s bývalým partnerem, a udržovali dobré vztahy.

Sama klientka trpěla úzkostnými stavy a záchvaty paniky, brala silná antidepresiva a zklidňující léky. V případě panické ataky jí musela být pravidelně volána záchranná služba (někdy přímo starším synem), klientka se v těchto situacích začíná dusit, panikaří, nedokáže se uklidnit.

Celkově se rodina snaží držet pospolu, na klientku je ale kladen obrovský tlak a nutnost uživit své syny. Sama má zdravotní a psychické problémy, není si jistá svou výchovou. V jednom z momentů klientka zvažovala začít s prostitucí, aby se syny měli alespoň nějaké finance a šanci na zázemí, s podporou rodiny a sociálního pracovníka ale toto období překlenula. Přestože se jí nedaří komunikovat s institucemi tak, aby měla dostatek financí, informací, a znala všechny své možnosti, povedlo se jí podat žádost o sociální byt, který jí nakonec po roce čekání byl doporučen.

### CELKOVÁ VÝCHOZÍ SITUACE

Rodina je vystavena velkému tlaku způsobenému nedostatkem financí, nejistou a proměnlivou bytovou situací i zdravotními a psychickými problémy. Přestože se v rámci možností snaží svou situaci řešit, nemají dostatek informací, ani možností je získat, což jim ztěžuje i následné kroky jako shánění vhodného vzdělávání pro děti, nebo nalezení práce. Navzdory tomu se matce podařilo úspěšně projít procesem výběru rodin pro sociální bydlení a byt získali, následovalo stěhování a navázání intenzivní spolupráce se sociální službou.

### PRŮBĚH SPOLUPRÁCE

Sociálního pracovníka kontaktovala městská část, na jejímž území se nachází byt, do kterého se klientka bude stěhovat. Klientka spolu s podepsáním smlouvy k bytu souhlasila s navázáním na sociální službu z doplňkové sítě magistrátu. Jedná se o terénní sociální službu pracující na principech housing first poskytující klientům podporu při zabydlování v novém bytě. Pracovníkovi byl předán kontakt na klientku, s klientkou se spojil, a po úvodní konzultaci se domluvili na zakázce a ve spolupráci intenzivně pokračovali.

První konzultace probíhala u tety klientky, která jí u sebe umožnila dočasně s dětmi přespávat. Pracovník se po prvotním zkontaktování matky dětí po telefonu a domluvení konzultace dostavil osobně.

Klientce byla pracovníkem představena služba a byly dohodnuty podmínky spolupráce a vytvořena zakázka. Smlouvu o spolupráci s klientem služba uzavírá ústně, podepisuje se pouze Infosouhlas se zpracováním osobních údajů, aby mohl pracovník pro lepší orientaci vykazovat jednotlivé konzultace a úkony v rámci zakázek do klientského systému.

Následně bylo potřeba domluvit prohlídku bytu. Klientka u sebe měla papír s nabídkou a kontaktem kam se obrátit, jednalo se o správcovskou firmu. Společně s pracovníkem se s nimi spojili a klientka si vybrala termín, který jí nejvíce vyhovoval, pracovník se s ní domluvil, že ji na prohlídku doprovodí.

Další schůzka se již konala při prohlídce bytu. Jednalo se o velmi silný a emotivní moment pro matku i její děti, když věděli, že pokud s bytem budou souhlasit, mohou se již brzy stěhovat. Byt se jim moc líbil, hned plánovali, jak si jej zařídí a rozdělí prostor i jak zde budou společně žít. Byla to pro ně po dlouhé době první jistota, na kterou se mohli těšit.

Po prohlídce bylo nutné vyplnit souhlas s bytem, který matka společně s pracovníkem zvládla vyplnit, a poté ho sama odnesla na podatelnu magistrátu.

Následovalo několik konzultací, na kterých se klientka s pracovníkem lépe poznávali a zejména mapovali danou situaci a zvažovali, co bude potřeba společně řešit, aby se klientčina situace zlepšila.

Klíčové bylo shromáždit dostatek financí na stabilní chod domácnosti, zajistit finance potřebné pro zabydlení v novém bytě a sehnat dostupné vybavení, přepsat staršího syna do jiné školy, sehnat pro mladšího syna školku, nalézt práci a řešit svůj i synův psychický a zdravotní stav.

Prvním krokem byla orientace v systému dávek pomoci v hmotné nouzi a státní sociální podpory. Pracovník klientce vše vysvětlil, pomohl jí spočítat, na jaké dávky měla nárok (hmotnou nouzi – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení

a státní sociální podporu – příspěvek na bydlení a příspěvek na děti), zároveň se matka registrovala na úřadu práce jako uchazečka o zaměstnání.

Dalším úkolem bylo vyplnit všechny žádosti a shromáždit potřebné přílohy. Při této konzultaci pracovník s klientkou otevřel téma jejího vzdělávání, ukázalo se totiž, že klientka má jen velmi základní znalost písemného projevu a dělá jí velký problém samostatně formuláře vyplnit, případně psát text. Styděla se to před pracovníkem na začátku přiznat, nakonec ale byla ráda, že se toto téma otevřelo, a již se nemusí bát, že se náhodou někdy projeví pro ni ve zranitelnou chvíli. Zároveň jí daná zkušenost dodala jistotu, že v krizových situacích ji informovaný pracovník může vhodně podpořit, pokud by tomuto musela čelit například v rámci jednání s institucemi.

Po společném vyplnění žádostí o dávky hmotné nouze a státní sociální podpory řešil s klientkou pracovník také otázku toho, jak financovat stěhování a vybavení. V novém bytě byla k dispozici kuchyňská linka se sporákem, to ale bylo všechno. Pracovník společně s klientkou podal také žádost u několika nadací o jednorázovou pomoc na vybavení a stěhování, zároveň při návštěvě úřadu práce, přepisu trvalého bydliště a podání všech žádostí o sociální dávky podali také žádost o mimořádnou okamžitou pomoc na nezbytný jednorázový výdaj.

V průběhu řešení financí a dávek pracovník s klientkou vyřizoval také potřebné náležitosti k přestěhování do bytu. Smlouvu klientka podepsala na magistrátu, aby ji měla v předstihu k dispozici právě pro úřad práce, podobně se povedlo domluvit i předání evidenčního listu se správcovskou firmou.

Klientka se také snažila sehnat práci prodavačky, opakovaně se ale setkala s rasovou diskriminací a urážkami v několika velkých supermarketech, kde ji odmítli, přestože zaměstnance sháněli. Klientce to zvyšovalo stavy úzkosti, cítila se špatně, že dokončila jen základní školu do osmé třídy, a přemýšlela nad možnostmi někde vydělat. Dostala dokonce nabídku prostituce, klientka ji ale

zamítla a svěřila se pracovníkovi, se kterým o tomto vedli otevřený upřímný rozhovor, což ve výsledku pomohlo oběma mít ještě lépe navázaný vzájemný vztah a stále posilovat důvěru.

Následně si klientka mohla převzít klíče od bytu a do bytu se nastěhovat. Bylo potřeba předtím ještě vyřešit připojení k elektřině. V Praze se v případech magistrátních bytů pro osoby v sociální tísní předpokládá, že rodina uzavře smlouvu s hlavním dodavatelem PRE – pražskou energetikou, v tomto případě zde ale měla klientka dluh z doby, kdy začala na děti být sama, a tak jí uzavření smlouvy bylo zamítnuto. Společnost PRE jí ale odmítla dát i údaje pro zapsání k jinému dodavateli, které jí poskytnout měla. Tato situace byla řešena pracovníkem tak, že se spojil s ombudsmankou PRE, která sama vydala pokyn, aby údaje klientům v těchto situacích byly sdělovány, což v tomto i v následujících případech velmi pomohlo. Konečným dodavatelem elektřiny pro tuto rodinu se následně stal ČEZ.

Smlouvy a rozpis záloh klientka poté zpětně dodala na Úřad práce jako přílohu k žádostem.

Ve stejné době také Magistrát hlavního města Prahy pro rodiny v této kategorii bytů zřídil nábytkovou banku v Libuši, která začala být k dispozici. Pracovník s klientkou vyplnil potřebné dokumenty, s nábytkovou bankou se spojili a získali termín. Bohužel byli i předem upozorněni, že se vše teprve rozbíhá, a tak nebylo jisté, jestli bude mít návštěva uspokojujivý výsledek.

Do celé spolupráce zasahovala složitá situace v době pandemie Covidu-19, starší syn klientky musel být doma na online výuce, neměl se ale z čeho učit. Pracovník ve spolupráci s kolegy zajistil rodině připojení k internetu a notebook, který organizace klientům v rámci jedné ze svých sbírek poskytovala.

Během dalšího měsíce se klientce s pracovníkem povedlo sehnat základní vybavení bytu, částečně z nábytkové banky, částečně po známých, a z části

pomohly finance, které klientce byly poskytnuty jednou z nadací, úřad práce v rámci mimořádné okamžité pomoci přispěl na postele dětem. Sociální dávky se povedlo vyřešit, a tak klientka rovnou začala s hrazením nájmu a požadovaných záloh v potřebném čase.

Další podstatná oblast spolupráce se sociální službou se týkala dluhové situace klientky. Při jednom z rozhovorů s pracovníkem vyplynulo, že jí exekutor opakovaně v rámci mobiliární exekuce vyhrožoval zabavením věcí, které by ale klientce měly zůstat, protože se jedná o základní vybavení, a zároveň jí opakovaně sdělil, že může zařídit „zabavení“ dětí. Klientka nebyla informovaná o tom, jaký je postup a průběh mobiliární exekuce a neznala svá práva, proto se těmito výhrůžkami nechala tlačit do mimořádných splátek, na které neměla finance, což ji nakonec ve strachu z exekutora dovedlo do situace, kdy uzavřela oddlužení s pomocí jedné online platformy. Nebyla ale schopná jej plnit a nevěděla co s tím. Pracovník byl překvapený, že jí oddlužení vůbec bylo schváleno, protože v rámci jeho podmínek nedosahovala příjmů, které by jí umožnily pravidelně dluh splácet insolvenčnímu správci, zároveň vše bylo potřeba rychle řešit, aby si klientka neúspěšným plněním oddlužení nezavírala cestu pro tuto možnost do budoucna, až se jí příjmy zvýší a stabilizují. Pracovník navázal spolupráci s kolegou z dluhového poradenství, pomohl klientce shromáždit podklady k tomu, s kým a jak oddlužení podávala, a společně se všichni pokusili jej zastavit zpětvzetím u soudu a distancovat se od online poskytovatele podpory v oddlužení, protože to situaci klientky a její následné vyhlídky ohrožovalo.

Dále byla klientka důkladně poučena o svých právech a povinnostech v oblasti jejích exekucí a byla seznámena s pravidly a podmínkami mobiliární exekuce a možnostmi následného řešení dluhové tísně tak, aby při mobiliární exekuci věděla, co se přesně děje, a dokázala se účinně bránit. Zároveň bylo zahájeno mapování dluhů, aby bylo zřejmé, kolik exekucí klientka má, u jakých exekutorů, za co a



v jaké výši, a vše bylo připraveno pro dobu zvýšených příjmů, aby jí dluhy dále neprovázely.

V následujícím období klientka řešila všechny výše zmíněné problémy s podporou pracovníka. Povedlo se zařídit školku pro mladšího syna, kde zahájil docházku, a začalo se mu dařit. Lépe se dorozumíval a klientka měla více prostoru řešit své potřebné věci, aniž by musela syna brát s sebou.

Na úřadu práce vše běželo, jak má, ale v momentu, kdy bylo potřeba doložit příjmy a výdaje i potřebné dokumenty k předchozímu čtvrtletí, nastal problém. Přestože dokumenty byly vyplněny za účasti sociálního pracovníka, na úřadě je klientce nechtěli pracovníci přijmout, a vysvětlovali jí to tak, že danému sdělení nerozuměla. Výsledkem bylo, že jí byly dávky zastaveny, a rodina se ocitla bez příjmů. Pracovník klientku při další konzultaci na úřad doprovodil, aby se tam vše zkusilo vysvětlit. Pracovnice je nechaly celé odpoledne čekat, a ke klientce se chovaly velmi neuctivě. Když poté v momentu, kdy přišla klientka s pracovníkem, na úřadu zjistili, že klientku doprovází sociální pracovník, zmizel problém vše vysvětlit a dokumenty přijmout. Došlo poté k okamžitému zpracování a do konce týdne klientce peníze byly poukázány. Klientka s pracovníkem zvažovala podání stížnosti za tento postup, nakonec se ale rozhodla ji nepodat, bála se reakce referentky úřadu.

Klientka se pracovníkovi také svěřila s novým problémem se sousedkou. Snažila se v domě normálně fungovat, seznámit se se sousedy a nemít zde problémy, jedna z jejích sousedek ale na ni začala pravidelně slovně útočit, ve společných prostorách, kde se potkávaly jí vyhrožovat stížností, a nadávala i jejím dětem. Od ostatních sousedů se klientka dozvěděla, že je zkoušela nabádat k tomu samému. Motiv byl dle klientky hlavně kvůli rasistickému přesvědčení sousedky. Pracovník byl svědkem situace, kdy sousedka na klientku vyběhla v momentu, kdy pracovník odcházel ze dveří s tím, co dělá celou dobu za hluk a že ji ruší. Pracovník ale zde měl dvouhodinovou konzultaci, která probíhala v klidu, a žádný hluk

klientka ani její děti nedělaly, bylo tedy zřejmé, že se klientku snaží sousedka nařknout neprávem.

Pracovník klientce nabídl možnost spojit se s pracovníky příslušného odboru na magistrátu, aby zkusili nalézt cestu domluvy mezi sousedkou a klientkou, sousedka ale veškeré možnosti komunikace odmítala.

Průběžně se také klientka snažila získat zaměstnání. Vždy se jí povedlo sehnat jednorázovou nebo dočasnou brigádu, ne ale se smlouvou nebo na delší dobu. S pracovníkem se proto domluvila, že by zkusila požádat o rekvalifikaci, aby se její možnosti rozšířily. S pracovníkem na příslušném pracovišti domluvili konzultaci, kam následně šli. Pracovnice úřadu klientce představila možnosti, vzhledem k tomu, že klientka opustila školu v osmé třídě, by ale nejdříve bylo nutné dokončit kompletně základní vzdělání.

Pro klientku to bylo v první chvíli zklamání, s pracovníkem ale na několika dalších konzultacích hledali možnosti a řešili, jaká cesta by dávala největší smysl. Klientka nakonec začala zvažovat, že by si devátou třídu opravdu udělala. Měla strach, že by se jí to nemuselo podařit, zároveň tento počín byl pro ni velkou motivací se posunout a dokázat i sobě, že vše zvládne. Pracovník se spojil s kolegy z doučování, kteří sice pravidelně doučují děti, ale řešili i tu možnost, že by dočasně mohli klientku doučovat, aby devátou třídu dodělala.

Následoval monitoring základních škol, které tuto možnost nabízí, schůzka s pracovníkem vzdělávání a získání potřebných informací. Vzhledem k tomu, že byl již školní rok v průběhu, měla klientka několik měsíců na rozmyšlenou, a poté mohla zvážit, zda se k dálkovému studiu deváté třídy přihlásit nebo ne. Průběžně dále chodila na pravidelné schůzky na úřad práce a sháněla si zaměstnání.

V daném období také v České republice probíhalo sčítání obyvatel. Pracovník jej využil jako další způsob posílení kompetencí a samostatnosti klientky a nechal

klientku na svém počítači vyplnit formulář samotnou, pouze v případě potřeby některé věci dovysvětlil.

Klientka se pracovníkovi svěřila, že díky možnosti se pravidelně vídat s otcem mladšího syna v novém bytě, kam za nimi na návštěvy jezdil, aby syna viděl, se jim společně povedlo navázat na vztah, který před tím měli, a že nyní zvažuje, že by s ním zase začala žít, případně že by se vzali. Komplikací ale je, že je cizinec a nemá zde vyřízený pobyt.

Poté byla delší prodleva ve spolupráci, komplikoval ji covid a nemoci klientky i dětí, zároveň se pracovníkovi vše s klientkou dařilo průběžně komunikovat po telefonu a po chatu. Klientka vše průběžně řešila s úřadem práce, dařilo se jí pravidelně hradit nájem a mít všechny potřebné výdaje zaplacené. Syn byl doma na online výuce, díky zapůjčenému počítači a připojení vše dobře zvládali. Mladší syn měl trochu problémy s pobytem ve školce, střídavě byl doma a střídavě v MŠ, do docházky zasahovala vládní opatření, a tato situace mu narušila pravidelnější režim, a tím pádem i psychickou stabilitu, kterou postupně získával. Pro matku toto období bylo také náročné, musela přestat se sháněním práce, zároveň se jí střídavě horšily úzkostné stavy. Souběžně s tím se ale rodině dařilo navázat dobré vztahy i s otcem nejmladšího syna, který nakonec matku požádal o ruku. Následně se opravdu vzali.

Pracovník se s nimi poté sešel na magistrátu, kam šli všichni společně podat potřebné dokumenty k přihlášení nyní již manžela klientky a otce nejmladšího syna do společné domácnosti, zároveň pracovník předal všechny potřebné informace a rodinu podpořil v řízení o pobytu otce.

Ten se obratem snažil nalézt práci, předtím v ČR pracoval na různých brigádách, protože zde pobyt vyřízený neměl.

Při další návštěvě úřadu práce klientka zjistila, že jí byla přiřazena nová referentka a zastaveny dávky. Důvodem bylo, že je její manžel cizinec, a nemá zde pobyt ani

práci. Situaci se snažili vysvětlit, doložit potřebné dokumenty a průběh řízení o pobytu, přesto jim ale byla státní sociální podpora zamítnuta. Klientka poté vše musela řešit pouze prostřednictvím hmotné nouze, která jim byla částečně navýšena, příjmy rodiny ale přesto rapidně klesly a výdaje se naopak s novým členem zvýšily.

Průběžně se oba snažili nalézt práci, ale neúspěšně. Manžel narážel na to, že není dořešený jeho pobyt, klientka se nejčastěji setkávala s rasovou diskriminací a problémy ve vztahu k tomu, že má děti. Průběžně se snažili alespoň shánět další nárazové brigády. Z ambasády jim poslali potvrzení o řízení, ale žádný posun se dále nekonal. S pracovníkem také řešili to, že ve čtyřech lidech a v souvislosti s online výukou syna je pro ně byt velmi malý a obtížně zde fungují. Využili tak žádosti o výměnu bytu, kterou s pracovníkem vyplnili a podali na magistrát pro posouzení.

Spolupráce se dále vyvíjela zejména kolem dluhů a řešení sousedských sporů. Vzhledem k akci Milostivé léto, které předluženým lidem mohlo pomoci zbavit se exekucí zaplacením jistiny a poplatku exekutorovi bez dalších nákladů, bylo potřeba pokročit s klientkou v mapování dluhů, aby bylo zřejmé, které by bylo možné v rámci Milostivého léta vyřešit. Mapování dluhů probíhalo i za podpory dluhového poradce, klientka samostatně požádala na základě instrukcí pracovníků o lustraci u soudu a komunikovala s exekutory. Povedlo se získat základní přehled a dvě exekuce bylo možné v rámci Milostivého léta zaplatit. Klientka to věděla dostatečně dopředu a začala shromažďovat potřebné finance na jeho zaplacení.

Podařilo se jí sehnat dlouhodobější práci na částečný úvazek, kterou kombinovala s občasnou brigádou. Její manžel práci stále nemohl nalézt, řízení o pobytu se protahovalo, proto vyhledával alespoň různé brigády.

Se sousedkou se ale vztahy vyhrotily. Sousedka začala obcházet ostatní obyvatele domu s peticí proti klientce, začala na ni často zvonit a fukat a podala na magistrát několik stížností. Klientka byla z celé situace pod takovým tlakem, že s rodinou doma skoro netrávili čas, místo návštěv se známými chodili ven nebo jinam, slavili tak i narozeniny a vše si dokumentovali, aby dokázali vyvrátit nařčení, která proti nim sousedka vznášela. S pracovníkem poté podali magistrátu popis daných situací a reakci na sousedčino chování, aby bylo zřejmé, že se nejedná o jednostranný problém. Magistrát vše přijal a začal situaci řešit komunikací se sousedkou.

Před Vánoci bylo klientce v práci oznámeno, že její místo bude končit, a tím pádem dostane výpověď. Rodinu to uvrhlo znovu do finanční tísně. K Vánocům se ale širší rodina klientky složila na autoškolu pro klientku. Byl to její dlouholetý sen, který se jí rozhodli splnit, a díky tomu bude mít další možnosti v nalezení práce, která by ji bavila a zajistila jí dlouhodobou stabilitu.

Klientka začala chodit do autoškoly, kde se jí daří. Již v průběhu si zařídila několik pohovorů na místo kurýra či rozvážkové služby, které se postupně chystá absolvovat.

Manželovi klientky pobyt stále nebyl vyřízen. Pracovník proto s rodinou přistoupil k žádosti o prominutí nesplnění podmínky trvalého pobytu pro přiznání dávky státní sociální podpory příspěvku na bydlení podle § 3 zákona č. 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Řízení v této věci probíhá.

Rodině se přesto i s napnutými výdaji daří vše potřebné uhradit a snaží se našetřit peníze na splacení dluhu v rámci Milostivého léta.

Na základě problémů se sousedkou, které byly zjevně motivovány rasovou nesnášenlivostí a neochotou k dialogu, i vzhledem k počtu lidí, kteří v malém bytě bydlí, klientce přišlo stanovisko pracovní skupiny z Magistrátu hlavního města

Prahy, kterým jí doporučili pro jiný, větší byt. Ten nyní Odbor bytového fondu pro rodinu hledá.

#### PO ROCE OD PŘIDĚLENÍ BYTU

Po roce od přidělení bytu je rodina spojená, klientka se vdala za otce svého syna, ten velmi dobře vychází i se starším synem klientky. Děti jsou spokojené, rodina celkově dobře funguje. Udržují pravidelné kontakty s dalšími členy rodiny, děti pravidelně navštěvují tetu a dědu i další příbuzné.

Společně bydlí v sociálním bytě, který mají vybavený dle svých představ. Od magistrátu zde byla instalována kuchyňská linka se sporákem. Byt je umístěn ve vhodné a dostupné lokalitě poblíž obchodů, školky a školy. Byt je ale pro rodinu malý, po podání žádosti o výměnu bytu bylo doporučeno přidělení většího, rodina nyní čeká, jaký byt jim bude nabídnut.

Rozpočet musí mít rodina malý, rodičům se nedařilo sehnat práci, dávky státní sociální podpory jsou nyní zastaveny. Prioritou je pro klientku uhrazení nájmu a nákladů spojených s bydlením, aby si ho dále stabilně udrželi. Nejedná se již nyní o samoživitelku, proto rodina nemůže využít podpory některých nadací, které dříve připadaly v úvahu.

Starší syn změnil základní školu, kam dochází, a daří se mu zde úspěšně fungovat. V přiděleném bytě má více klidu a prostoru na vzdělávání. Mladší syn navštěvuje školku, kde je v pravidelném kontaktu s vrstevníky, a výchovně na něj mohou působit i učitelky. Klientka tak není na vše sama a je v lepším psychickém rozpoložení ona i její mladší syn. Daří se mu lépe rozvíjet mluvení, takže je s ním lepší dohoda, a celkově se více uklidnil.

Přestože v období po svatbě se muselo v rodině vše „nastavit“ a nastaly zde vztahově vypjaté situace, obecně se všem daří společně velmi dobře vycházet. Starší syn manžela své matky akceptuje a chovají se k sobě hezky, mladší syn je

rád, že je v každodenním kontaktu s otcem. Klientka je ráda, že se jí vztah s partnerem povedlo napravit a mohou být kompletní rodinou.

Ve zdravotní oblasti se postupně zlepšuje hlavně stav klientky. Snaží se postupně omezovat medikaci pro své úzkostné stavy, obecně má již výrazně méně úzkostných záchvatů a není nutné, aby kvůli nim byla volána záchranná služba. Klientka dochází pravidelně k psychiatrovi a účastní se terapie. Její zdraví se zlepšilo.

#### CELKOVÉ ZHODNOCENÍ SITUACE RODINY PO ROCE BYDLENÍ

Souhrnně se situace rodiny výrazně stabilizovala. Přestože čelí problémům v komunikaci s institucemi a diskriminaci v sousedských vztazích i při hledání práce, daří se rodině bydlení udržet a dané situaci čelit. Došlo ke spojení rozdělené rodiny a napravení vztahů, děti mají školu a školku, kam pravidelně dochází, a zázemí doma, kde se můžou věnovat sobě. Došlo ke zklidnění problémů s chováním mladšího syna klientky, a ke zlepšení jejího zdravotního vztahu.

#### SHRNUTÍ

Před získáním bytu rodina čelila velkému množství problémů. Neměla dostatek financí a dlouhodobě zde nebylo stabilní bydlení ani zázemí pro děti. Děti tak měly omezené možnosti podnětného vývoje, matka čelila velkému tlaku okolností na zajištění rodiny, který ale sama nebyla schopná vzhledem k nutnosti péče o děti a časté diskriminaci kombinované s nedostatkem financí zvládat. Základní školu měla matka nedokončenou, což vedlo ke snížení sebevědomí a kompetencí řešit s odpovídajícími institucemi své problémy samostatně, zároveň všechny tyto faktory zhoršovaly špatný zdravotní stav klientky.

Po přestěhování do sociálního bydlení se situace rodiny pomalu začala stabilizovat, zdravotní stav se klientce zlepšil a děti měly možnost žít v klidném a podnětném prostředí. Rodina měla více prostoru na to řešit vztahy a věnovat se sobě navzájem, což vedlo k navrácení otce menšího syna k jeho matce.

Sociální službě se s rodinou povedlo navázat zdravý a fungující vztah a vyladit vhodnou komunikaci. S podporou pracovníka se povedlo rodině začít fungovat v komunikaci s potřebnými institucemi a zároveň vybavit a dlouhodobě udržet bydlení. Bylo také více prostoru pro rozvíjení kompetencí klientů a řešení práce, vzdělání a výchovy.

Přestože rodina stále čelí nedostatku financí, diskriminaci a složitosti situací, kterým někdy nedokáží bez podpory plně porozumět, se jí daří čím dál samostatněji vše řešit tak, aby se situace postupně zlepšovala a stabilně mohli plánovat následující dění.

## **4.2. Rozhovor s klientkou**

S klientkou zmiňovanou ve výše uvedené kazuistice jsem 17.3.2022 vedla rozhovor, v rámci kterého klientka vyjádřila přání uvést převyprávěný příběh toho, jaká byla její cesta před navázáním spolupráce se sociální službou a získáním stabilního bydlení. Pro ochranu identity klientky zde nezveřejňuji její jméno ani citlivé údaje, které by mohly vést k její identifikaci.

„Jsem z rozvedené rodiny. Po rozvodu rodičů jsem zůstala sama s maminkou a bratrem. Tatínek se o nás ale stále velmi intenzivně staral a zajímal, pomáhá nám naplno dodnes. S mamkou jsme bohužel museli být na azylových domech, poté v různých formách v sociálního bydlení.

Po povodních, kdy jsme o bydlení znovu přišli, jsme dostali městský byt v Karlíně. To už bylo období mého dospívání. Do té doby jsme se stěhovali opravdu mockrát.

V té době mi bylo patnáct let a seznámila jsem se s bývalým partnerem. Chodili jsme spolu rok. Začala jsem studovat na učilišti. Poté jsem na zjistila, že jsem neplánovaně těhotná. Moje rodina z toho byla zdrcená, nesouhlasili s tím, chtěli abych pokračovala ve škole.

Já jsem ale byla dost citlivá (od malička mám psychické problémy a věci hodně silně prožívám), bylo pro mě strašné si jen představit, že dám syna pryč, a tak jsem se rozhodla



si ho nechat a postarat se o něj nejlépe, jak dokážu. Přítel mi tehdy sliboval, že se o nás postará a že nám nebude nic chybět.

Stále jsem v té době mohla bydlet u maminky. Ta poté o byt přišla, důvody neznám. Já jsem ale ještě nebyla plnoletá, a tak jsem si byt shánět sama nemohla, a najednou jsme neměli kde být. Bydlela jsem různě po rodině. U mojí babičky se mi narodil syn Pavel. Poté jsem bydlela u přítele a jeho tatínka, aby syn byl s tátou, a začalo se mezi námi vše kazit. Všechno nám musel platit a financovat můj otec, který nikdy nedopustil, aby mi něco chybělo, a v rámci omezených možností, které měl, mě pořád podporoval nejlépe, jak mohl.

Můj partner rozhodl, že bude lepší se odstěhovat za zbytkem jeho rodiny na Slovensko do osad. Jela jsem tam s ním, byl to pro mě první partner. Opravdu jsem ho milovala, poslouchala a následovala (myslela jsem si, že to tak má být) a chtěla jsem být s ním. Na Slovensku jsme bydleli u jeho maminky. Na takový život jsem ale nebyla zvyklá ani připravená. Jednalo se o romskou osadu. Bydleli jsme v domě i s dalšími členy rodiny a docházelo k různým sporům. Nakonec nás z něj babička přítele vyhodila, nebyla zvyklá na tak malé dítě jako byl můj syn. Tak jsem musela řešit, co dál. Šla jsem k sestře partnera, tam jsem bydlela jen chvíli. Bylo to opravdu náročné období, syn byl úplně malý a já byla stále ještě dítě ale snažila jsem se dělat co jsem mohla. Tatínek mi poté zavolaal, snažila jsem se tvářit, že vše zvládám, on však cítil, že není všechno v pořádku. Řekl mi ať se vrátím, že mi pomůže, poslal mi peníze a já se ze dne na den sebrala a se synem šla na autobus. Bylo to pro mě strašně těžké, bylo mi sedmnáct, byla jsem ještě nezkušené dítě, bála jsem se jet takto s dítětem sama. Nastoupila jsem nakonec a odjela do Česka k tatínkovi.

V autobusu to bylo šílené, syn nemohl sedět sám, celou noc seděl na mně, brečel a chtěl mléko, které jsem mu nemohla ohřát. Byla to pro mě šílená situace. Mám celý život psychické problémy a úzkosti a zvládnout něco takového bylo strašně náročné.

U tatínka jsem bez přítele bydlela pár měsíců, k tatínkovi se nevešel. Přítel se snažil, dělal, co mohl a pracoval celou dobu různě po stavbách, bylo těžké najít normální práci. Neměli jsme téměř žádné peníze, táta i jeho nová žena nám pomáhali, když mohli.

Poté nám tatínek sehnal pronájem bytu na Žižkově, kam jsme se nastěhovali poprvé sami. A tam začal teror. Z přítele se stal bývalý, choval se hrozně a nechtěla jsem s ním být. V bytě ale byl stále, začal mě mlátit, nevěděla jsem proč. Ženy kolem mě to zažívaly také, myslela jsem si, že to je něco normálního, co musím vydržet.

Později jsem zjistila že v tu dobu měl dlouhodobý poměr s mou sestřenicí, a pak se vybíjel na mě. Já v té době vnímala sestřenici skoro jako sestru, blízkého člověka, ale zpětně vidím, jak mi cíleně narušovala všechno, celý život. Přítel byl na mě agresivní, dlouhodobě... Často to vypadalo tak, že mě tahal za vlasy, mlátil, a doteď mám jizvy, jak mě páčil cigaretami. Pořád jsem s ním ale byla, protože jsem nechtěla, aby syn byl bez táty. Sama jsem zažila, jaké to je nemít oba rodiče, pořád se stěhovat a celé dětství nemít jistotu a opravdu jsem nechtěla, aby syn měl tátu tak daleko, jako jsem to zažila já (přestože náš táta se o nás pořád staral co nejvíce). Všechno jsem to trpěla, myslela jsem si, že to tak je nejlepší.

Kvůli problémům sehnat práci, diskriminaci i problémům mezi námi jsme ale o byt přišli, protože jsme v tomhle období neměli na nájem. S přítelem jsme šli k tatínkovi, bylo to ale špatný, přítel mě i tam mlátil dál. Kvůli tomu došlo ke konfliktům jeho i mě s mým tatínkem, a v té době jsem si myslela, že by bylo nejlepší se odstěhovat, tak jsme se rozhodli jít k tatínkovi příteli.

Tam ale už bydlela ta sestřenice, se kterou měl bývalý přítel poměr, a já to tehdy nevěděla. Takže jsme tam bydleli všichni. Bylo to šílené. Měli milostný poměr vedle mě se synem, když jsme spali. Syn byl ještě v zavinovačce. Potom ona otěhotněla a já nevěděla, s kým to dítě čeká, myslela jsem si, že s jejím partnerem, to ale ona sama nevěděla.

Bývalý přítel mě i tam před nimi mlátil. Začal užívat drogy, nakonec mě mlátil, i když jsem měla malého syna na rukou, já nevěděla, že to je špatně. Nevěděla jsem, jak můžu žít, lidé mi říkali, že to tak bývá, i když jsem cítila, že to je špatně. Utekla jsem do jiného pronájmu, který se mi povedlo sehnat, do Libně. To mi bylo sedmnáct...

Po čase jsem si myslela, že se bývalý přítel dal dohromady. Začal zase bydlet s námi, aby měl syn rodinu. V tu dobu mi ale rodina řekla o jeho dlouhodobém poměru se sestřenicí. Reagovala jsem na to tak, že jim to nevěřím, že by mi to neudělala ta sestřenice, kterou

mám jako sestru, ani přítel, a rodině jsem nevěřila. Bohužel po chvílce soužití začal ještě ke všemu hrát automaty, kde prohrál všechny peníze, i ty moje z mateřské, a neměla jsem peníze ani na jídlo. Jednoho dne jsem nevěděla kudy kam, tak jsem se obrátila na OSPOD (odbor sociálně-právní ochrany dětí pozn. autora) ať mi pomůžou a ukryjí mě před ním do nějakého azylu. V té době jsem ale stále ještě nebyla plnoletá a na OSPODU mi řekli, že neví, jak mi pomoci, že to můžu řešit jedině se svým zákonným zástupcem, že azyly se vyřizují přes dospělé, a do všeho se musel zapojit tatínek.

Nakonec jsem sebrala síly a přítele vyhodila z bytu, prohrál mi všechny peníze z rodičovského příspěvku. Odjel na Slovensko za rodinou, já zůstala v bytě, neměla jsem peníze, na úřadu práce mi řekli, že nemám na nic nárok, a já tomu systému víc nerozuměla a neuměla jsem to lépe řešit. Tatínek mi zase pomáhal. Zase jsem přišla o nájem a bydlela u něj. Jenže já přítele tehdy opravdu milovala a chtěla jsem, aby se vrátil, litovala jsem syna, že bude bez táty. Chtěla jsem mu poslat peníze na cestu zpátky. Začali mi to ale rozmlouvat i další známí, najednou to všichni řešili, všichni věděli, že mě podváděl. Došlo mi, že to asi opravdu je realita, když mě o tom všichni takto dlouho přesvědčují, a začala jsem tomu věřit. Stálo mě to hrozně síly. Šla jsem do telefonní budky mu zavolat, on si myslel že mu posílám peníze, řekla jsem mu, že mu je nepošlu, skončili jsme spolu a zažádám o svěřeni syna do péče, že mi bude osmnáct, a že mi došlo, že jsem byla mlácená kvůli té sestřenici a drogám. Poprvé jsem našla sílu tomu čelit. Bylo to ale vážně těžké. Celé dětství, a teď už i s malým dítětem jsem měla jen jednu tašku, pořád se stěhovala, neměla žádné osobní věci, jen tašku s věcmi pro syna.

Do 18 jsme spolu nebyli v kontaktu. V osmnácti, to byl pro mě den D, jsem věděla, že jsem plnoletá a že můžu začít žít podle sebe, plánovala jsem to tak. Šla jsem znovu sama na OSPOD, že už jsem dospělá a chci pomoci, abych mohla žít normálně se synem. Sdělili mi, že mi nemůžou poskytnout žádné sociální bydlení a pomoci s ním, protože je systém nastavený tak, že musím být nejdříve v azylovém domě. V té době to tak v Praze platilo. Nikde nebylo místo, a tak jsem jela do Mladé Boleslavi, tam to bylo šílený. Jsem vděčná, že jsem tam mohla být, ale nedávala jsem to tam vůbec psychicky. Nebylo tam nic, nesměli jsme mít nic, sama jsem nic neměla. Zhroutila jsem se, bylo to jen o přežití. Utekla jsem do Prahy zpátky. Zase k tatínkovi.

Hledala jsem, jaké mám možnosti, nakonec jsem se dostala k možnosti nastoupit do azylového domu v Počernicích. Je to nějaký soukromý azylák, měli tam svoje pozemky a na nich i zvířata a tak. Byla tam ale velmi přísná pravidla, ve společné kuchyni byla i lednička na klíč a na noc se zamykala, nesmělo se v době nočního klidu vůbec do kuchyně. Všude byla špína. Teplá voda tekla jen do osmi večer, pak ji vypínali. Jednou se mi ale stalo, že syn usnul brzo a před půlnocí se vzbudil a měl hlad. Chtěla jsem mu ohřát mléko, tak jsem tam šla potají. Na pokoji jsem jídlo neměla, musela jsem mu dát mléko z lednice tajně. Když jsem rozsvítila, viděly mě sociální pracovnice, které tam měly noční. Ráno mě chtěly vyhodit za nedodržování klidu. Odmítaly chápat, že jsem musela synovi dát teplé mléko, aby neměl v noci hlad, řekly mi jen, že na to mají svoje pravidla a že to jsem porušila. Snažila jsem se vše vysvětlit, nešlo o nějaké kouření vevnitř nebo podobné zakázané věci, jen o synovo jídlo, ale nepomohlo to. Mluvily se mnou neslušně, rasisticky, urážely mě. Vyhodili mě.

Od té doby, když jsem slyšela azylový dům, tak jsem se už začala klepat. I některé ostatní ženy tam po týdnu vyhazovaly, na lednici byly zámky, děti tam kvůli tomu v noci nemohly k mléku, nemohly jsme se nijak bránit. Mám tam z toho hrozná zážitky. Byly tam i různé tresty, za porušení jejich pravidel jsme měly speciální směny na obhospodaření zvířat, která tam byla (ovce) a různé další pomocné práce, podle toho, jak tam vedoucí uznala za vhodné. Nebylo možné s tím nic dělat. Neměli jsme kam jít jinam...

Po tom, co nás vyhodili jsem řešila situaci znovu s paní z OSPOD. Napadlo jí, abych šla do Kolpingova domu. Tam to bylo po těch posledních zážitcích super, vážně úžasný. Šla jsem tam na týden na krizové centrum, chtěla jsem se postavit na svoje nohy, tohle jsem vnímala jako startovací příležitost. Bylo to tam jiné, učili nás vařit, jak naložit s penězi, sociální věci, věnovali se nám po psychické stránce. Jenže po tom týdnu v krizovém ubytování už neměli místo a nemohli mě vzít do toho dlouhodobého startovacího bydlení.

Měla jsem ale již na OSPODU několik záznamů, že se synem různě bydlím v azylových domech. V té době v Praze přišla změna politiků a pravidel pro sociální bydlení. Tak jsem dál bydlela různě u rodiny a zkusila si podat žádost o sociální byt u městské části. Po měsíci mi volali z Prahy osm, že mají nabídku na sociální byt. Brečela jsem štěstím. Nastěhovala jsem se, vypadalo to, že jsme se synem na dobré cestě. Bydlela jsem tam sama

v garsonce, bylo na mě všechno napsané, poprvé jsem bydlela jen já a syn bez všech dalších problémů.

Našla jsem si práci, a i když to bylo těžké, tak myslím, že jsem ho vychovávala v dobrých podmínkách. V roce 2015, když jsem měla práci dlouhodobě, jsem se rozhodla, že si najdu sama svůj vlastní pronájem, co nebude sociální. Mám brigádu, zvládnou to, říkála jsem si. Nebylo to jednoduché, ale nakonec jsem na Černém mostě našla byt, kam jsme se se synem přestěhovali.

Tehdy jsem také poznala svého současného manžela, otce mého mladšího syna. Postupně jsme společně začali žít a přistěhoval se k nám. Museli jsme se odstěhovat, a tak jsme společně sehnali byt jinde v Praze, kde jsme společně žili, a já podruhé otěhotněla. Manžel byl ale mladší, měli jsme mezi sebou problémy a rozdílná očekávání, rozešli jsme se, ale snažili jsme se to řešit. Bylo pro mě hodně těžké někomu věřit po tom všem, co jsem zažila.

Po porodu mladšího syna s námi částečně žil, aby byl synovi na blízku. Snažil se shánět práci, ale setkával se s předsudky a odmítali ho. Finančně jsme na tom nebyli dobře, hrozilo nám, že se budeme muset vystěhovat, a neměla jsem kam se syny jít. Zkusila jsem proto podat žádost o magistrátní byt, věděla jsem, že začali byty lidem v naší situaci pronajímat.

Trvalo to devět měsíců, ale nakonec mi přišla zpráva, že se můžu do bytu nastěhovat. Byla to pro mě nejdůležitější změna. Mohla jsem si po tom všem začít dávat život dohromady. Podporu jsme od začátku měli od sociální pracovnice, která s námi doteď spolupracuje a pomáhá nám řešit to, s čím jsme si nevěděli rady. Manžel (v té době ještě přítel) se maximálně snažil, začali jsme opět fungovat jako normální rodina. Začátky v novém bytě byly těžké, řešili jsme toho strašně moc. Měli jsme ale pomoc od sociální služby a postupně se vše posouvá. Nakonec jsme se s manželem i vzali. Byl mi v těchto změnách oporou, hlídal děti, když jsem musela vše zařizovat a podporoval mě, když jsem měla psychické problémy.

Po tom všem, co jsem si v životě od dětství prožila, jsem začala být nemocná. Mám velké trauma z některých zážitků a časté panické ataky. Diagnostikovali mi generalizovanou úzkostnou poruchu. Nyní už užívám léky a je mi lépe, dříve jsem to ale nevěděla a vše

musela i tak zvládnout. Byla jsem kvůli tomu tolikrát v nemocnicích i na pohotovostech, když jsem nevěděla, co se se mnou děje a v panické atace si myslela, že se udusím. Nyní podstupuji psychoterapie a spolupracuji se sociální službou. Začala jsem normálně žít. S manželem se snažíme pořád shánět nějakou dlouhodobou práci, ne jenom brigády, ale je to obtížné, narážíme často na to, že mají problém s Romy. Děláme ale maximum, chci, aby se moje děti už měly jen dobře. To, co si v sobě musí nést starší syn, co všechno se mnou prožil, kde všude musel jako malý být, to je mi moc líto, je to strašné. Ten mladší už tohle naštěstí neprožil. Teď se u obou snažím hlavně o to, ať jsou spokojení, mají kamarády a dobře se učí.“

### **4.3. Kazuistika dvě – rodina musí být opustit**

#### **PŘED ZÍSKÁNÍM BYTU**

Klientka byla samoživitelkou. Má tři nezletilé děti, malou dceru ve věku vhodném k nástupu do mateřské školky a dva syny na prvním a druhém stupni základní školy.

Dvě dospělé děti – dcera a syn již s matkou nebydleli a fungovali samostatně v jiném městě se svými rodinami. S matkou a sourozenci jsou ale v kontaktu.

Klientka byla velmi fixovaná na svou matku, se kterou byla v častém kontaktu a navzájem si pomáhaly. Děti má klientka svěřené do své výhradní péče. S otci dětí není v kontaktu.

Rodina bydlela na ubytovně. K dispozici měli jeden menší pokoj, kuchyňka a sociální zařízení byly společné na patře pro všechny ubytované. Ubytovna byla v dezolátním stavu, polovina sociálního zařízení nefungovala. Kuchyň byla špatně vybavená a velmi znečištěná, byl zde problém se štěnicemi a dalším hmyzem. Pračka zde byla společná a za každé praní se muselo jednotlivě platit nad rámec nájmu. Nájemní smlouvu měla rodina uzavřenou vždy na jeden měsíc, po zaplacení nájmu jim byla vždy prodloužena.

Magistrátem hlavního města Prahy bylo rozhodnuto, že na této ubytovně nesmějí být dále ubytovány rodiny s dětmi a začalo cílené kontaktování rodin terénními sociálními pracovníky a souběžné přidělování bytů těmto rodinám ze strany magistrátu.

Matka dětí na ubytovně dlouhodobě pracovala jako uklízečka. Měla zde pracovní smlouvu a díky tomu s majitelem ubytovny zvládali normálně komunikovat. Rodina ale byla v dlouhodobé finanční tísní, nečerpala sociální dávky, na které by mohla mít nárok. Zároveň se jim nedařilo sehnat standartní bydlení.

Klientka byla na děti sama s občasnou výpomocí své matky, případně ostatních známých na ubytovně, kde v dané době ještě byly další rodiny. Dceři se snažila najít mateřskou školku, synové chodili do školy, kde jim vstřícné vedení vycházelo vstříc a individuálně se žákům věnovali, pokud to bylo potřeba. Mladší syn měl občasně problémy se školou, s pomocí asistentky a angažované třídní učitelky ale školu zvládal dobře. Vzhledem k tomu, že se před získáním místa na ubytovně rodina často stěhovala (původně bydleli na Moravě, kde měli i zbytek příbuzných), tak děti často školu měnily, některé potřebné dokumenty a informace se ztratily, a tato škola neměla po příchodu jasno ani v tom, do jaké třídy mladšího syna klientky zařadit, klientka nebyla orientovaná, jak vzdělávacím procesem její syn prošel, a byly zde nesrovnalosti ohledně případného opakování ročníku. Škola ale vše dobře uchopila a podařilo se mladšího syna do výuky vhodně zapojit.

Děti mezi sebou měly dobré sourozenecké vztahy, se svojí matkou také, a respektovali ji. Všichni byli v častém kontaktu s babičkou – matkou klientky, která měla v rámci rodiny důležité postavení.

Dospělé děti klientky byly v kontaktu se svou matkou občas podle potřeby, nevidali se společně ale často, každý bydlel jinde.

Klientka měla dlouhodobé zdravotní problémy, zejména respirační, a posléze i pohybové vzhledem k tomu, jakou práci vykonávala a v jakém prostředí dlouho

žili. Její psychický stav byl velmi nestabilní, ale intenzivně se snažila si v dané situaci co nejlépe poradit a být co nejvíce samostatná.

## CELKOVÁ VÝCHOZÍ SITUACE

Rodina žila v substandardním bydlení na ubytovně v extrémně špatném stavu. Měli k dispozici pouze jeden pokoj a společné sociální zařízení a sprchy. Matka zde pracovala jako uklízečka. Synové chodili do školy, kde jim velmi vycházeli vstříc a snažili se je aktivně zapojit. Širší rodinu měli na Moravě, důležitou roli pro ně hrála matka klientky, babička dětí.

Zdravotní stav matky nebyl dobrý, vzhledem k pracovním a bytovým podmínkám se potýkala s řadou zdravotních i psychických problémů.

Standartní bydlení na běžném trhu bylo pro rodinu nedostupné, a čelili časté diskriminaci.

Finanční situace byla velmi špatná, žili pouze z velmi nízkého platu klientky a měli velké výdaje za pokoj na ubytovně. Sociální dávky rodina nečerpala žádné.

Vzhledem k očekávanému postupnému zavírání dané ubytovny začal magistrát vystěhovávat rodiny s dětmi a ve spolupráci se sociální službou je zabydlovat v sociálních bytech. Rodina tak dostala k dispozici byt a z ubytovny se měli odstěhovat.

## PRŮBĚH SPOLUPRÁCE

Terénní sociální pracovník byl kontaktován sociálním odborem přijímající městské části, tj. městské části, kam se klientka měla stěhovat do sociálního bytu. Tento odbor měl na starost klientku propojit s pracovníkem doplňkové sítě, který jí poskytne podporu při nastěhování do bytu a v následujícím čase.

Pracovník se s klientkou spojil a domluvili se na první konzultaci v kanceláři.



Na konzultaci se pracovník seznámil s kontextem celkové situace klientky, klientce vysvětlil fungování služby a rozsah možností, které společně mohou řešit, podepsal s klientkou Infosouhlas o osobních údajích a společně městské části a Magistrátu potvrdili navázání spolupráce.

Byla otevřena zakázka, v rámci které si klientka s pracovníkem naplánovali oblasti spolupráce. Jednalo se zejména o pomoc se stěhováním a zařizováním náležitostí souvisejících s přebráním bytu (elektřina, smlouva, nastavení záloh), řešení vybavení bytu, komunikaci s úřadem práce a získání sociální podpory, na kterou má rodina nárok, pomoc se sháněním školky pro dceru klientky a komunikace se školou synů a sestavení rodinného rozpočtu.

Prvním krokem bylo zařazení termínu v nově vzniklé nábytkové bance. Čekací doba tam v dané době byla několik týdnů vzhledem k velké poptávce a nízké kapacitě.

Pracovník zároveň zjistil, že klientka spolupracuje s druhou sociální službou v rámci sociálně aktivizační služby s dětmi, kde terénní pracovnice je ochotná se podílet na spolupráci s terénním pracovníkem, který s klientkou řeší zejména zabydlování.

Bylo společně domluveno, že nábytkovou banku navštíví klientka s danou pracovnicí. Pracovnice tam ale šla dříve, a poté jen dala klientce vědět, že by určitě nevybrala, a termín zrušila.

Pracovník zabydlování ani klientka ale v tomto nebyli ve shodě, navíc bylo nutné nábytkovou banku navštívit předtím, než bude podána žádost o mimořádnou okamžitou pomoc na vybavení, protože úřad práce o možnosti nábytkové banky věděl a jako přílohu k této žádosti začal chtít potvrzení o tom, co si klient vybral, a jakým nábytkem banka v daný moment nedisponuje. Byl proto vyřízen nový termín, kdy se klientka s hlavním sociálním pracovníkem do nábytkové banky dostavila, a došlo k vyjasnění spolupráce i s druhou službou, které nebude dále

v těchto věcech klientce do spolupráce zasahovat a bude se věnovat pouze otázce řešení zakázky související s dětmi.

Dále klientka s pracovníkem připravila a vyplnila všechny žádosti pro úřad práce (příspěvek na bydlení a příspěvek na děti), aby mohly být podány hned po převzetí bytu.

Magistrát mezitím připravil nájemní smlouvu, a klientka ji šla s pracovníkem podepsat a vyzvednout. Následně se spojili se správcovskou firmou a domluvili předání bytu, kam pracovník klientku i s dětmi doprovodil.

Byt byl po rekonstrukci, byla zde kuchyňská linka se sporákem a v chodbě a koupelně světla. Ve zbylých místnostech byly pouze kabely ze stropu. Pracovník s klientkou museli řešit, jak světla zapojit a kdo by s tím mohl pomoci, nakonec přijel za klientkou její známý a světla zapojil.

Byl zde problém s připojením k elektřině, protože správcovská firma ztratila revizní zprávu od technika a přihlášku k elektřině, proto musela být vystavena nová, což v praxi znamenalo, že klientka již platila nájem a do bytu se musela nastěhovat (protože nebylo reálné, aby platila dva nájemy současně na ubytovně i v bytě) ale musela zde s dětmi být téměř dva týdny bez elektřiny.

S pracovníkem ale mezi tím zvládli přepsat trvalé pobyty klientky i dětí a podat žádosti na úřad práce. Byl problém, že nebyla uzavřená smlouva a rozpis záloh na elektřinu, vše se ale nakonec povedlo vykomunikovat, zpětně doložit, a klientce přišly včas peníze tak, aby společně s výplatou z práce zvládla zaplatit nájem.

Následně společně navštívili nábytkovou banku, která ale v danou dobu neměla žádné postele ani židle, takže klientka měla k dispozici jen stůl a skříň. Byla proto klientkou podána i žádost o mimořádnou okamžitou pomoc na hmotné nouzi, která nakonec po několika setkáních včetně nutného doprovodu sociálního pracovníka kvůli chování referentky úřadu práce byla přiznána pouze na matrace pro děti.

Na další konzultaci pracovník situaci vyhodnotil tak, že bude nutné hledat jiné zdroje financí, a s klientkou podali žádost do několika nadací. Jedna z nich poté poměrně rychle byla schválena, a z financí získaných darem byly zakoupeny postele, matrace pro klientku, stůl a židle.

Situace rodiny se postupně začínala stabilizovat, matka dále pracovala na ubytovně jako uklízečka a synové do školy dojížděli. Pro dceru sháněla mateřskou školku, nakonec se povedlo domluvit její nástup do školky v okolí nového bydliště.

Pro syny bylo ale náročné dojíždění do školy, vzhledem k poloze nového bytu se jednalo o ježdění přes celou Prahu s několika přestupy. Klientka zvažovala přepsání dětí na školu v blízkosti bydliště. Ředitelka jejich stávající školy společně s učitelkou ale svolaly případovou schůzku, které byly přítomny děti, matka, klíčový sociální pracovník i ředitelka s třídní učitelkou a měly zájem na hledání cesty, jak dětem vzdělávání dále stěhováním nekomplikovat. Matce představily dosavadní úspěchy synů a způsob výuky i přístupu, který ve vztahu k nim učitelé volí, a zároveň je zajímalo stanovisko dětí.

Tato konzultace byla velmi přínosná pro všechny strany, protože se matka výrazně lépe zorientovala ve vzdělávání svých dětí, některé momenty jí mohl být oporou sociální pracovník a vysvětlit kontext, zároveň se škola k celé situaci stavěla velmi aktivně, na synech bylo znát, že jim tento přístup velmi sedí. Výsledkem bylo, že se oba rozhodli, že budou raději nadále dojíždět než měnit školu, a třídní učitelce se podařilo domluvit vzájemnou spolupráci s jejich matkou tak, aby jejich vzdělávání dále probíhalo kontrolovaně a bez nejasností.

V té době již pracovnice druhé služby do spolupráce téměř nijak nezasahovala a spíše z ní vystupovala, klientka tak řešila vše s jedním pracovníkem.

Finanční situace rodiny stále nebyla stabilní a příjmy nedostačovaly na všechny potřebné výdaje. Klientka tak začala čerpat potravinovou pomoc z potravinové

banky, která byla sice velmi omezená, ale rodině velmi pomohla. Souběžně s tím byl také otevřen Norou Fridrichovou charitativní Šatník, kde mohli rodiče samoživitelé čerpat materiální pomoc, která rodině ulevila v některých nutných výdajích (oblečení, školní potřeby).

Klientka začala shánět práci mimo ubytovnu a celkově se vše uklidnilo, do té doby intenzivní spolupráce se sociální službou mohla být částečně omezena, nadále se ale klientka s pracovníkem pravidelně scházeli a všechny průběžné problémy společně řešili.

Po čase ale klientka úplně přerušila kontakt. Pracovník se ji několikrát snažil neúspěšně kontaktovat, nevěděl, co se stalo. Vyhodnotil ale situaci tak, že by nebylo dobré s rodinou spolupráci ukončit, a vyčkával. Klientka se poté opravdu ozvala z nového čísla. Zemřela jí matka, což byl pro rodinu velký šok, a velmi těžce tuto ztrátu všichni nesli, zároveň se jí rozbil telefon a na úřadu práce jí zastavili příspěvek na bydlení, protože tam klientka nedonesla výpis za čtvrtletí. Obratem jej tam poté podala a snažila se vše sama řešit, neměla ale kapacitu na všechno dohromady, proto se dlouho odmlčela.

Byla domluvena konzultace, na tu však nedorazila, a tato situace se několikrát opakovala. Pracovník se snažil s klientkou být v kontaktu, zjistil od ní, že s ní druhá služba kvůli dlouhé odmlce ukončila spolupráci, bylo ale zřejmé, že nyní nemá na spolupráci kapacitu a zároveň se potýká s množstvím problémů, které se snaží sama řešit, ale nedaří se jí to. Klientkou byl ale vyjádřen zájem ve spolupráci pokračovat hned, jak to půjde.

Po čase se povedlo se sejít na osobní konzultaci. Vyplynulo z toho, že klientka byla ve velmi špatném psychickém stavu, kdy nedokázala vůbec fungovat. Mělo to vliv i na děti, kdy se po čase projevilo, že mladší syn chodí za školu. Celé rodina se potýkala s úmrtím babičky. Zároveň se klientce nepovedlo vyřešit problém

s úřadem práce, a tak jí několik sociálních dávek nepřišlo, a zvládla uhradit pouze částí nájmu. Neměla přehled o tom, v jaké výši dluh nyní je.

Dalším problémem, který přišel hned další týden, byla výpověď v práci na ubytovně. Souběžně s tím přerostlo záškoláctví syna i do dalších vzdělávacích a výchovných oblastí, a byla mu soudem nařízena ambulantní spolupráce se sociálně aktivizační službou. Pro klientku to bylo opravdu extrémní období, kterému sama nezvládala dobře čelit. Kromě velkých psychických problémů se jí i velmi zhoršil zdravotní stav, musela absolvovat velké množství vyšetření a svůj zdravotní stav intenzivně řešit.

S pracovníkem na následné konzultaci celou situaci zmapovali, roztrídili si oblasti spolupráce dle priorit, nastavili plán konzultací a začali vše aktivně komunikovat tak, aby se situace začala stabilizovat co nejrychleji. Klientka se sama přidala do svépomocné skupiny, kde se snažila potýkat se svými psychickými stavy, zároveň jí velmi ulevilo, že se se vším svěřila a získala větší orientaci.

Podala si zpětnou žádost o sociální podporu, zaregistrovala se na úřad práce, sháněla si novou práci, dokázala lépe kontrolovat synovu docházku. S pracovníkem se spojili se správcovskou firmou a magistrátem ohledně řešení výše dluhu. Bohužel se ale zjistilo, že klientce nechodila pošta (poté co jeden dopis našla pod schody), a v období, kdy nezvládala nic řešit, jí z magistrátu ohledně dluhu opakovaně kontaktovali. Poté, co se jim nepovedlo se spojit, doručili výpověď z bytu, o které ale klientka nevěděla, protože jí nepřišla. Zjistila to s pracovníkem v době, kdy jí zbývalo 10 posledních dní výpovědní lhůty.

Byl to velký šok a překvapení. Bylo nutné začít okamžitě situaci řešit, aby s dětmi neskoučela na ulici.

Vzhledem k finanční situaci ale rodina neměla žádné možnosti uhrazení kauce ve standartním bydlení, zároveň jí rostl velký dluh na nájmu ve stávajícím bytě.

S pracovníkem i odpovědnými osobami na magistrátu dospěli k dohodě, že klientka byt co nejdříve opustí, bude pokračovat ve spolupráci se sociální službou a dluh bude následně řešit.

V současné chvíli má klientka podané dvě žádosti o ubytování v azylovém domě a se sociálním pracovníkem řeší všechny potřebné záležitosti pro nutné opuštění bytu.

Její psychický stav je velmi špatný a kvůli zdravotním problémům musí absolvovat operaci, na kterou ale nyní jít nemůže, protože nemá komu svěřit děti a musí řešit aktuální největší problém se zařízením alespoň dočasného bydlení a sehnání základních financí.

#### PO ROCE OD PŘIDĚLENÍ BYTU

V rodině došlo k úmrtí klíčového člena, což všechny velmi silně zasáhlo. Klientku to zasáhlo v kombinaci s dalšími faktory v takové míře, že nedokázala téměř fungovat. Širší příbuzenstvo s rodinou ve větším kontaktu není, dospělé děti klientky bydlí daleko. Její dospělá dcera řeší problémy s domácím násilím, což je pro klientku dalším velmi stresujícím faktorem.

Rodina musí během několika dnů sociální byt opustit, nyní nemají kam jít, řeší možnost azylového bydlení. Problémem je velká přetíženost a nízká kapacita azylových domů v okolí, jsou proto rozjednány i možnosti v jiných okresech a městech. Rodina nemá sociální síť rodiny či přátel v okolí, kde by mohli hledat alespoň dočasnou podporu.

Finanční situace je velmi špatná, matka přišla o práci na ubytovně, protože ta se má v dohledném čase zavírat, nedaří se jí sehnat jinou. Část sociální podpory jí stále nebyla vyřízena, rodina je proto nyní téměř bez prostředků a musí fungovat pouze z potravinové a materiální pomoci.

Děti situace velmi poznamenává, zejména mladší syn se nyní potýká s velkými výchovnými a vzdělávacími problémy, které se snaží matka řešit, ale vzhledem k akutnosti dalších problémů je to pro ni velmi složité. Je navázána spolupráce se službou, která syna podporuje a snaží se jej aktivizovat pro fungování ve škole, kolektivu a přístupu ke vzdělávání.

Zdravotní stav matky je velmi špatný. Je psychicky velmi nevyrovnaná, trpí silnými depresiemi a dalšími problémy, které se snaží řešit sama.

Má velké problémy s plícemi, které zhoršilo prodělání onemocnění covid, má vážné nálezy, ale prozatím nejasnou diagnózu. Následkem práce na ubytovně se jí zhoršila hybnost rukou tak, že jedna ruka jí bolí i při drobném doteku, bude muset jít na operaci. Velmi jí to ztěžuje každodenní péči o děti a nutné zařizování. Na operaci ale nyní nemá kapacitu.

#### CELKOVÉ ZHODNOCENÍ SITUACE RODINY PO ROCE BYDLENÍ

Matka je samoživitelkou, dlouhodobě neměla s dětmi stabilní bydlení, v posledním čase před získáním sociálního bytu bydleli v substandardním bydlení na ubytovně nevhodné pro děti i dlouhodobé bydlení. Zde klientka i pracovala.

Po získání sociálního bydlení a spolupracující organizace se poměry rodiny začaly stabilizovat, bohužel ale došlo k několika zásadním událostem, které vše zhoršily až do stávajícího stavu.

Po roce od získání bytu jej musí rodina z finančních důvodů opustit. Na situaci mělo vliv mnoho faktorů, aktuálně na tom je rodina velmi špatně v mnoha oblastech. Zásadním problémem je psychický stav matky a to, že je na vše úplně sama. Klíčová je zde nyní intenzivní spolupráce se sociální službou, která klientce pomáhá se v situaci orientovat a volit vhodný postup řešení. Rodina nemá dostatek finančních zdrojů, narostl jim dluh na nájmu a nemají nyní bydlení, které by mohli dlouhodobě užívat. Tyto problémy se nejvíce podepsaly na mladším synovi klientky, který má aktuálně výchovné i vzdělávací problémy. Klientka na

tom není zdravotně dobře, nemá ale možnost se sobě více věnovat tak, jak by bylo v jejím stavu potřebné.

#### **4.4. Rozhovor – specialistka projektů v oblasti bydlení**

Pro komplexní náhled na problematiku sociálního bydlení v Praze jsem oslovila jednu ze specialistek projektů v oblasti bydlení, která se na celém projektu podílí ze strany Magistrátu hlavního města Prahy. Rozhovor byl uskutečněn 14.3.2022. Z důvodu ochrany komunikační partnerky zde neuvádím její jméno, a údaje které by mohly vést k její identifikaci mi sama sdělila v rámci rozhovoru.

##### **POLOŽENÉ OTÁZKY:**

- Na jaké pozici a jak dlouho na MHMP pracujete a co je náplní vaší práce?
- Kdy se MHMP rozhodl podporovat sociálním bydlením ohrožené rodiny?
- Jaký byl proces přípravy města na zabydlování rodin v sociálních bytech?
- Jaký je proces, kterým musí zájemce o sociální byt projít, než mu je byt přidělen a jak dlouho tento proces obvykle trvá?
- Podle jakých kritérií jsou zájemci a byty pro ně vybíráni?
- Jak dlouho zde rodina může bydlet a za jakých podmínek?
- Jaká vy sama vidíte negativa a pozitiva na zabydlování rodin s dětmi v magistrátních bytech? (Jaká vy sama vidíte negativa a pozitiva na zabydlování rodin s dětmi v magistrátních bytech? Kde byste vy osobně v celém tomto projektu (a procesu) zabydlování rodin v BOST bytech viděla prostor pro zlepšení a jaká jsou nyní slabá místa? S jakými nejčastějšími problémy se na OBF setkáváte?)
- Kdy dochází k ukončování nájemní smlouvy?
- Jakým způsobem spolupracuje na přidělování bytů odbor bytového fondu s Městskou nájemní agenturou?
- Jaké jsou v oblasti přidělování BOST bytů vyhlídky na následující rok?



## VÝSTUP Z ROZHOVORU:

Participantka je specialistkou projektů v oblasti bydlení od 1.6.2020. Vede zde spisy žádostí o byty schválených Pracovní skupinou (aktualizace, přebodování, vyřazování, pokud doloží, že nejsou v bytové nouzi, párování s byty, výpočet slevy z nájmu, zadávání podkladů pro schvalování návrhů Radu HMP, příprava nájemních smluv a případných dodatků, výběr dle dalších kritérií pro spolupráci s KMB, MNA, MČ (bytové fondy)). Podílí se na vyhodnocování inovativních nástrojů a evaluaci projektu Sociální bydlení, na vytváření pracovních pomůcek, info-materiálů a metodik a praxí. Komunikuje se všemi příchozími zájemci a žadateli o byt HMP (přepážka, úřední den), navigace v systému. Komunikuje s klíčovými pracovníky žadatelů – vybrané skupiny: reforma psychiatrické péče, žadatelé z humanitárních zařízení („hostely“), dále komunikuje s městskými částmi Prahy – zejména sociálními odbory a bytovými odbory (sdílení informací, požadavků, konzultace k aktuální situaci žadatelů). Dále je náplní práce spolupráce s již bydlícími nájemci HMP a stěžovateli: řešení podnětů a stížností, zapojování soc. služeb do případné nápravy.

Na otázku, kdy se magistrát rozhodl podporovat sociálním bydlením ohrožené rodiny odpovídá, že neví, nezná historii bydlení v Praze dříve, než nastoupila.

V tématu přípravy města na zabydlování se domnívá, že šlo o různé formy práce na mnoha úrovních, jako je práce s bytovým fondem (urychlení rekonstrukce bytů, nastavení kvót pro využití bytů, komunikace s odborem evidence majetku a odborem hospodaření s majetkem, úprava vnitřních procesů), změna závazných norem, práce s krajskou sítí služeb - změna sítě (prosazení Doplňkové sítě, projektové záměry/zadání cílů), změna metodik, zavedení sdílení know-how (setkávání sítě) atp. nebo například zavedení pozic – poradce pro nájemce a další.

Proces, kterým musí zájemce o sociální byt projít, a délka procesu o podání žádosti ke schválení „závisí na rychlosti, jak se doloží požadované přílohy, a na schopnosti vysílající MČ zajistit sociální šetření (někde není kapacita, trvá déle), potom může

čekat v pořadníku v podstatě i „věčně...“ Pokud dojde k nabídce bytu, do 2,5 měsíců obvykle podepíše nájemní smlouvu.“

V otázce postupu odkazuje na dokument „Doporučený postup pro nájemce bytu“ (příloha 2). Byt nemusí být přidělen nikdy – není to nárokové.“

Participantka podrobněji popsala proces následujícím způsobem:

1. Podání žádosti – řeší referenti OBF (oddělení využití bytového fondu)
2. Kompletování žádosti (doplněné sociálním šetřením „vysílající“ městské části/obce dle faktického bydliště žadatele)
3. Schválení žádosti Pracovní skupinou – výsledek: doporučeno, odloženo (např. je tam nutnost dalšího šetření), zamítnuto. Pro doporučeno musí splňovat vstupní kritéria dle Pravidel (případně musí být udělena výjimka).
4. Doporučeno = žádost jde na naše oddělení přípravy a realizace projektů v oblasti bydlení: zde je vedena v seznamu doporučených žádostí, řazeného dle výše bodového ohodnocení (to je poprvé přiděleno Pracovní skupinou).
5. Bodové hodnocení žádosti se může měnit na základě doložených relevantních skutečností, pokud jste je dosud nedoložil/a, anebo ve Vašem životě tyto změny nově nastaly. Jde např. o změnu spojenou se zhoršením bytové, zdravotní či změnu rodinné situace.

Pokud nabízený byt po prohlídce žadatel přijme, celý proces přes vyžádání zjištění a zajištění potřeb podpory v bydlení u tzv. přijímající městské části až k podpisu nájemní smlouvy pak trvá standardně až 2,5 měsíce.

Žádost o sociální byt si dle slov referentky může podat každý na základě Pravidel zveřejněných na [https://www.praha.eu/jnp/cz/o\\_meste/zivot\\_v\\_praze/bydleni/chci\\_bydlet/pravidla\\_pronajmu\\_bytu.html](https://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/zivot_v_praze/bydleni/chci_bydlet/pravidla_pronajmu_bytu.html).

Žádosti jsou následně zkompletovány (doplněné o vyžádané sociální šetření tzv. vysílající městské části/obce) a posuzovány dle platných Pravidel schválených

Usnesením Rady hl. m. Prahy č. 2278 ze dne 20. 9. 2021. (Pravidla pronájmu a prodlužování doby nájmu bytů a ubytovacích místností v objektech HMP nesvěřených MČ a podnájmu a prodlužování doby podnájmu bytů v bytových domech ve vlastnictví bytových družstev.)

Nájemní smlouvy bývají vždy uzavírány na dva roky s automatickou prolongací, pokud zde není nějaký problém (dluh, porušování povinností nájemce) apod. K ukončování nájemní smlouvy dochází tehdy, když z výše uvedených důvodů není prodloužena po dvou letech. Dále je to možné vzájemnou dohodou, výpovědí ze zákonných důvodu se standartní výpovědní lhůtou nebo je to možné, když obyvatelé bytu přesáhnou výdělkem násobek životního minima, který je příjmovou hladinou dle pravidel.

Na otázku negativ a pozitiv komunikační partnerka odpovídá, že:

Přímo v procesu zabydlování vidím rezervy v oblastech:

- včasější reakce na dluhy a zejména stížnosti na nájemce, lepší koordinace s podpůrnou službou při řešení stížnosti – např. pomohly by souhlasy s předáváním informací
- mediální strategie zaměřená na prevenci sociálního konfliktu skrze téma sociálního bydlení a zvládání negativních reakcí v lokalitách (příliv romských rodin do sousedství, nájemců závislých na návykových látkách nebo jiných s nestandardním projevem = stížnosti)
- nastavení dlouhodobých dotací na soc. služby, zajištění potřebných kapacit (to se asi vlastně daří, ale je celkem velká průtokovost pracovníků ve službách)
- ustálení a sjednocení praxe vyhodnocení „zabydlenosti“ a kdy ukončit spolupráci /transparentnější, vůči odboru bytového fondu lépe identifikovatelné důvody, proč byla spolupráce ukončena/
- větší emoční ukotvení a vztah důvěry nájemce k odboru bytového fondu (více kontaktu odboru bytového fondu s poradcem pro nájemce, s nájemcem v prvních 3 měsících zabydlování, pravidelný monitoring zabydlování a situace nájemce)

- zajištění pestřejšího bytového fondu/portfolia, lepší práce s párováním bytů – žadatelů pro citlivé lokality (mám omezený počet domů, které se nemohou zaplnit vyšším podílem BOST nájemců + při stížnostech citlivý dům/lokalita)
- užší spolupráce s MČ (byty svěřené MČ), pokud by byla politicky možná/ získání dalších MČ pro soc. bydlení a integrovaný systém řešení BN

#### pozitiva:

- dochází k uplatňování principů housing-first, potřebnost ne zásluhovost, tj. ke standartnímu bydlení se dostanou i lidé, kteří by jinak šanci vůbec neměli = je naděje/ a mají zajištěnou službu
- možnost výrazného zlepšení kvality života mnohých
- inovace, vyzkoušení nového přístupu a rozšiřování know-how ve větší škále (např. než Brno) + příležitost pro sociální služby i sociální odbory a bytové odbory MČ/MHMP reagovat na poptávku obce a vyvinout a ukotvit si vhodné postupy
- vznik a posilování partnerských sítí v rámci Integrovaného systému řešení bytové nouze v Praze
- možnost promýšlet a zažívat konsekvence projektu v politickém poli

#### negativa:

- snižuje se kvalita života pro některé nájemce – starousedlíky, i když ve většině případů ne drasticky a dlouhodobě (hluční sousedi, kouření a jiné návykové látky, noční život nájemců BOST)
- soužití přináší výzvy
- odpor přináší i fakt, že například nájemce je příslušníkem sociální skupiny/vrstvy, subkultury s odlišným stylem komunikace (sprostá slova nahlas), nemusí jít o záměrné nerespektování Domovního řádu soužití
- může vzniknout sociální napětí, společenský konflikt, energie může být využita politiky proti samotné myšlence sociálního bydlení, což nechci
- projekt s sebou nese (či vlastní téma sociálního bydlení) potenciál společenského konfliktu

Ohledně spolupráce s městskou nájemní agenturou bylo participantkou uvedeno, že vše funguje na principu poptávky městské nájemní agentury o jaký typ domácnosti je nyní zájem, a odbor propojí vhodně vybrané nájemníky z řad žadatelů o sociální byty. Zároveň městskou nájemní agenturu mohou oslovit i klienti, kteří v pořadníku na sociální byt nejsou.

Rozhovor zakončuji otázkou vyhlídek na příští rok:

Z bytů ve správě Hlavního města Prahy bude určitě méně volných, vhodných k obsazení než v roce 2021 (dle mě dostupných informací snad až jen 50 % toho, co bylo v 2021). Podrobně nevím, je to otázka na poradce radního (PhDr. Ripka, Mgr. Snopek) nebo Dana Vališe – vedoucího oddělení projektů v oblasti bydlení.

Částečně se budeme snažit využít jako zdroj pro žadatele o byt i byty Hlavního města Prahy svěřené do správy městským částem, kde je možnost navrhnout obsazení bytů rekonstruovaných z dotace a samozřejmě, doufáme, že Městská nájemní agentura bude úspěšně pokračovat ve svých aktivitách.

#### **4.5. Rozhovor – koordinátorka terénní sociální služby**

Vzhledem k tomu, že zkoumané kazuistiky byly vybrány z kazuistik klientů jedné z neziskových organizací pracujících v Praze v rámci Doplnkové sítě, jsem oslovila koordinátorku tohoto týmu, který poskytuje terénní sociální služby klientům na principech housing first, a jehož pracovníci jsou klíčovými pracovníky v kazuistikách, které jsou součástí této studie. Rozhovor byl uskutečněn 17.3.2022. Z důvodu ochrany participantky zde neuvádím její jméno, a údaje, které by mohly vést k její identifikaci, mi sama sdělila v rámci rozhovoru.

##### **POLOŽENÉ OTÁZKY:**

- Na jaké pozici a jak dlouho pracujete a co je náplní Vaší práce?
- Jaké je složení týmu Zabydlování, který vedete?
- Jak se rodiny do Vaší služby dostanou?
- Jakým způsobem pracovníci rodinám poskytují podporu?

- Jak dlouho tato podpora obvykle trvá?
- Co jsou nejčastější problémy, které s klienty řešíte?
- Proč nejčastěji klienti musí být opustit, a čím je to způsobeno?
- Jaké vy osobně vnímáte pozitivní změny v životech klientů vaší služby?
- Jaké má podle vás Zabydlování v Praze slabé stránky?
- Jak myslíte, že se bude tato služba měnit a vyvíjet v tomto roce?

#### VÝSTUP Z ROZHOVORU:

Participantka je koordinátorkou týmu terénních sociálních pracovníků, kteří se věnují klasické terénní sociální práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením a týmu terénních sociálních pracovníků, kteří se věnují zabydlování rodin v obecních bytech na magistrátu hl. m. Prahy a některých městských částí. V čele týmů stojí od září 2021. Náplň práce koordinátorky je dle jejích slov velmi široká, obecně lze říci, že dohlíží na zvyšování kvality obou poskytovaných služeb.

Pro rok 2022 je pro poskytování podpory při zabydlování dispozici pět úvazků v terénní sociální práci (včetně úvazku na práci nepřímou) a dva úvazky pro sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Služba je s rodinami klientů propojena prostřednictvím sociálních pracovníků městské části, ve které bude klient po přidělení bytu bydlet. Podle aktuálních kapacit služby dojde k propojení klienta a pracovníka. V ideálním případě je spolupráce navázaná na trojstranné schůzky úřad-klient-slужba. Pracovníci klientovi poskytují podporu v zabydlování podle potřeb a poptávky ze strany klienta. V týmu se při práci vychází z principů housing first. Obecně jde ze začátku o řešení nutné byrokracie kolem přidělení bytu (souhlas s bytem, podpis nájemní smlouvy, prepis energií), o podporu při stěhování a vybavení bytu (návštěva nábytkové banky, zařízení stěhovací firmy), komunikaci s úřady (prepis trvalého bydliště, získání sociálních dávek) a dalšími zapojenými subjekty (další sociální služby apod.), zajištění nutných financí (mimořádná okamžitá pomoc na

vybavení bytu, placení nájmu), řešení nutných úkonů v rámci celé rodiny (přepis lékařů, škol dětí apod.), komunikace se sousedy a získávání jistoty v novém prostředí. Zároveň spolupráce pokračuje se zaměřením na klientova přání, pracovníci s klienty řeší hledání práce, zdravotní a psychický stav, vztahy v rodině i s okolím a podobně. Spolupráce probíhá dlouhodobě a intenzivně, pracovník je klientovi k dispozici podle potřeb klienta a cílem je zlepšit celkovou životní spokojenost klienta. Nejde tak pouze o zajištění nutných úkonů ohledně financí či komunikace s úřadem, ale i o zájem o klienta samotného a práci na jeho rozvoji a spokojenosti.

Klient při podpisu smlouvy k sociálnímu bytu souhlasí se spoluprací se sociálním pracovníkem po dobu tří měsíců od nastěhování do bytu. Klienti ale ve službě zůstávají daleko déle, podle individuálních potřeb. Podle nově vzniklé metodiky je doporučena délka spolupráce jeden rok (který je možný v odůvodněných případech prodloužit). V praxi se ukazuje, že klienti potřebují spolupráci daleko delší.

Za nejčastější problémy participantka uvedla, že v tuto chvíli v Praze asi můžeme mluvit hlavně o nefunkčnosti a nepružnosti úřadů práce, v souvislosti s tím se poté klienti dostávají do finančních problémů, což je dále ohrožuje právě třeba ztrátou bydlení. Po zabydlení bývá problémem přepis energií, nebo například problémy se sousedy, při hledání práce klienti čelí diskriminaci, problémem také může být v rodinách například domácí násilí, dále třeba exekuce. Obecně je škála toho, co s klienty řeší, opravdu široká, snaží se je podpořit ve všech oblastech, kde sami uznají za vhodné, že podporu potřebují.

Za jeden z nejčastějších důvodů, kdy klienti byt opouštějí, považuje dluh na nájmem. Způsob, jakým dluh vzniká je nejčastěji právě výpadek nebo absence efektivní a pravidelné sociální podpory, kdy se zpožděním dávek a jejich zpětným vyplacením (což ovlivní výši podpory pro další období) klient dostává do prodlení. Bohužel pro rodiny jsou tyto výpadky obtížně řešitelné a dostávají se tak do dalších problémů.

Na otázku sledovaných pozitivních změn v životě klientů koordinátorka odpovídá:

„Pokud se rodina dostane po letech nestabilního bydlení do stabilnějšího bydlení (tzn. s nájemní smlouvou a sníženým nájemným), tak je to samo o sobě pozitivní. V ideálním případě by fungovala podpora ze strany Úřadu práce, a tak by byla do začátku zajištěna potřebná finanční podpora a otevřel by se tak prostor k otevírání jiných témat, která mají dopad na životní spokojenost klientů. Bohužel spolupráce se často točí jenom kolem toho, jak vyplnit výpadek dávek, a na intenzivnější sociální práci v jiných oblastech často nezbyvá čas.“

Podpora klientů založená po principech housing first je v ČR, dá se říct, v plenkách. Obecně hodnotím pozitivně, že se problematika nedostupnosti bydlení dostává do povědomí veřejnosti a trochu se mění pohled na "zásluhovost" v oblasti bydlení. Určitě to trochu umete cestičku v realizaci dalších podobných projektů a v ideálním případě povede k tomu, že bude podpora při zabydlování vnímána jako běžná forma sociální práce.“

Za slabé stránky projektu v Praze považuje i s přihlédnutím k více aktérům v rámci projektu ne vždy zcela spolehlivou roli některých ÚP v celém procesu, což má opravdu dopad na snahy všech dalších aktérů.

„Na druhou stranu je nutné dodat, že ÚP je v docela nevděčné roli... Především v Praze řeší velký nedostatek zaměstnanců a velkou fluktuaci. Vnímám jako poněkud absurdní, že úřad, který dohlíží na zaměstnanost v celé ČR, nemá dostatečné kapacity na to, aby zajistil zaměstnanost u sebe. Taková trochu kovářova kobyla... ale to je opravdu spíš velká nadsázka. Uvědomuji si, že řešení neleží pouze na KoP nebo na krajské pobočce.“

Výhledy pro následující rok jsou z pohledu koordinátorky zejména takové, že v rámci služby se bude tým soustředit na sjednocení praxe jednotlivých pracovníků a vytvoření většího prostoru ke sdílení zkušeností a společnému rozvoji. „Zásadní změnou také bude změna vedení týmu, která jistě vnese do týmu svěží vítr.“



## 4.6. Statistiky vybrané neziskové organizace v Doplnkové síti

Obrázek 3

Tabulka podpory v bydlení rodin v bytové nouzi

Rodina v podpoře bydlení	Vznik smlouvy		Počet hodin práce (přímé i nepřímé) s rodinou v podpoře v bydlení				Ukončení smlouvy		
	poř. č.	měsíc	rok	v období od 1.1. - 31.3. 2021	v období od 1.4. - 30.6. 2021	v období od 1.7. - 30.9. 2021	v období od 1.10. - 31.12. 2021	měsíc	rok
1	12	2020	32,5	2,91				6	2021
2	5	2020	2,66	0,08				6	2021
3	8	2020	3,67	0,16				6	2021
4	10	2020	0,83					1	2021
5	12	2020	6,17	5,73	8,75	0,75			
6	2	2020	7,91		6,5	8,27	5		
7	1	2020	17,68	46,68	23,99	32,51			
8	2	2020	11,5	21,84	11,15	11,58			
9	5	2021		15	19,17	11,67			
10	10	2021	26,66	16,67	13,91	12,34			
11	1	2021	10,58	26,83	6,74	0,13			
12	1	2021	5,42	6,42			6	2021	
13	2	2020	16,69	12,34	6,42	4,27			
14	9	2020	19,96	14,75	7,92	7,77			
15	4	2020	11,01	9,02	5,33	3,34			
16	11	2019	13,85	14,42	7,09	10,43			
17	11	2019	37,33	54,36	30,61	33,03			
18	12	2019	5,78	38,33	9,66	2			
19	10	2019	5,77	0,83	1,84	2,98			
20	11	2010	3,52	37,72	22,43	25,37			
21	1	2021	6,83	9,17	0,66	0,25			
22	11	2020	8,67	10,08	12,33	9,43			
23	2	2021	16,59	23,61	3,69	8,9			
24	12	2020	38,49	23,84	3,25		8	2021	
25	3	2020	13,24	19,33	9,93	11,09			
26	4	2021		23,44	16,58	5,76			
27	5	2021		9,84	23	22,68			
28	1	2021	16,66	3,42	6	0,92			
29	5	2021		29,82	37,04	24,34			
30	9	2020	34,24	16,43	20,5	17,85			
31	3	2021	1	4,25		3,17			
32	8	2020	7,01	4,59	1,34	2,84			
33	10	2020	28,03	12,19	9,68	12,44			
34	12	2020	28,21	17,35	5,01	9,61			
35	5	2021		2,17		2,59			
36	4	2021		4	5,59	1			
37	9	2020		0,67	4,34	2			
38	8	2021			8,51	9,18			
39	11	2020	26,53	6,34	5,01	9,27			
40	11	2020	6,26	5,85	13,01	9,67			
41	1	2021	23,01	9,01	3,51	14,45			
42	3	2020	1,08	10,34	3,5	2,59			
43	1	2021	9,34	3,42	24,01	4,4			
44	5	2020	0,5	13,75		31			
45	9	2021			1,83	13,33			
46	5	2021		1,16	4,08	1,33	11	2021	
47	12	2019	15,9	12,41	1,75	22,07			
48	1	2020	21,81	16,23	14,16	16,58			
49	10	2021				6,24			
50	5	2021		16,82	22,87	26,36			
51	10	2020				7,32			
52	10	2020	10,26	7,34	2,48				
53	12	2019	27,33	8,5	4,32	8,39			
54	8	2020	12,67	21,05	2,54	1,83	10	2021	
55	1	2020	6,68	8,92	0,82				
56	6	2021		1,67	1,58	0,5	10	2021	

## Obrázek 4

### Úkoly v doplňkové síti

Úkol v Doplňkové síti:		Podpora v bydlení rodin v bytové nouzi					
Tabulka č. 1							
ORGANIZACE	IDENTIFIKÁTOR	DRUH SLUŽBY	KAPACITA V DOPLŇKOVÉ SÍTI (dle schválených kapacit v SPRSS)	Kapacita v Doplňkové síti		Počet obsazených úvazků	
				z toho úvazky PŘÍMÉ práce	z toho úvazky NEPŘÍMÉ práce	z toho úvazky PŘÍMÉ práce	z toho úvazky NEPŘÍMÉ práce
Člověk v tísni, o.p.s.	7856529	Terénní programy	4	3	1	3,1	0,9
Člověk v tísni, o.p.s.	3959444	Odborné sociální poradenství	2	1,5	0,5	1,5	0,45

Počet hodin práce s rodinami v podpoře v bydlení za období od 1.1. do 31.12. 2021		Počet bytových jednotek, ve kterých byla/je poskytována podpora v bydlení		Počet rodin, kterým byla/je poskytována podpora v bydlení		Počet rodin, se kterými se aktuálně pracuje/pracovalo v období od 1.1. do 31.12.2021	
počet hodin přímé práce s rodinou v podpoře v bydlení	počet hodin práce ve prospěch rodiny v podpoře v bydlení	za celé období, tj. od 1.7.2019 do 31.12. 2021; jedná se o celkový počet bytových jednotek za celé období	za období 1.1. do 31.12. 2021	za celé období, tj. od 1.7.2019 do 31.12.2021; jedná se o celkový počet rodin	za období od 1.1. do 31.12.2021	z toho počet rodin, u kterých již proběhlo nastěhování	z toho počet rodin před nastěhováním
1699	851	60	28	58	23	46	0
435	586						

Počet rodin s podporou v bydlení, které přidělený byt opustily		Počet rodin, které přidělený byt opustily, ale je jim dále poskytována podpora v období 1.1. do 31.12.2021	Počet rodin, se kterými byla ukončena spolupráce (ze strany osob v podpoře v bydlení nebo poskytovatele, z jakéholiv důvodu)	
za celé období, tj. od 1.7.2019 do 31.12.2021; jedná se o celkový počet	za období 1.1. do 31.12.2021		za celé období, tj. od 1.7.2019 do 31.12.2021; jedná se o celkový počet	za období od 1.1. do 31.12.2021
3	3	2	11	9

### 4.7. Shrnutí – výsledky studie

Dvě kazuistiky, které zde představuji, mohou působit jako úspěšná a neúspěšná. Tento dojem považuji za částečně problematický. V oblasti sociální práce lze totiž z mého pohledu považovat za úspěch i to, že rodina (například v druhém případě)

rok bydlení ve standartním bytě prožila, nesetkala se s problémy se sousedy, a velkou část věcí se klientka naučila zvládat sama. V kritickém životním období měla rodina alespoň zázemí, které pro překlenutí akutního stavu potřebovala, přestože bohužel důsledkem toho o něj přijde.

Zároveň je ale zřejmé, že ideálním stavem po roce od přidělení bytu je pro většinu klientů setrvání v sociálním bytě s možností prodloužení smlouvy, a případná další dlouhodobá spolupráce se sociálními pracovníky.

V prvním roce se v rodinách řeší velká spousta praktických problémů a největších priorit, kterými bývá zejména finanční situace rodiny, vzdělávání dětí a případné pracovní zařazení. V delším časovém horizontu je ale prostor na to, změřit se i na další oblasti jako je zdraví či psychický stav rodiny a její vyhlídky do budoucna, což je známkou dobrého navázání vztahu se sociálním pracovníkem a může být jedním z měřítek zlepšení situace rodiny.

Jak vyplývá z tabulek, kapacity pracovníků musí být poměrně velké pro intenzivní spolupráci s rodinami, kdy pracovníci v přímé práci s klientem tráví většinu svého pracovního času. Podpora klientů na principech housing first je velmi intenzivní, ale je následována dobrými výsledky.

Míra udržení bytů je v Praze o něco nižší, než je v rámci evropského průměru, způsobeno to je nejčastěji problémy s financováním bydlení, jak je zmiňováno i oběma participantkami v rámci rozhovorů ve studii.

Na otázku, jaké můžeme sledovat dopady projektu housing first na pražské rodiny s dětmi po roce od zabydlení v sociálním bytě, bylo odpovězeno v případech vybraných kazuistik popisem oblastí změny po roce spolupráce, dále se tímto zabývám v rozhovorech zejména s koordinátorkou terénní sociální služby. Z tabulky vyplývá, že klienti jsou podpořeni nejen v rámci terénní služby, ale i v otázkách řešení dluhové situace, daří se jim bydlení si udržet a se službou většina

dále spolupracuje, průběžně jsou spolupráce ukončovány i ve chvíli, kdy je cíl služby naplněn a klient již zvládá vše řešit samostatně.

V rozhovoru z jednou z klientek můžeme sledovat, jak složitou cestou musí někteří před získáním zázemí a stabilního bydlení projít. Právě v tomto případě můžeme sledovat zásadní zvrát v momentu, kdy je bydlení zajištěno a podpora založená na housing first je k dispozici.

V případě, kdy se rodině bydlení po roce daří stále udržet, sledujeme zlepšení rodinných vztahů, lepší vzdělávání dětí, pozornost zaměřenou i na oblasti fyzického či psychického zdraví a získání samostatnosti a soběstačnosti klienta v různých formách (finance, práce, jednání s institucemi).

V případě, kdy se rodině bydlení udržet nepodaří, můžeme přesto povětšinou pozitivně hodnotit vliv prožitku standardního domova alespoň po kratší čas, což působí sociálně-terapeuticky u téměř všech klientů. Důležité taky je, že přestože klient bydlení musí opustit, nemusí přerušovat kontakt se sociálním pracovníkem (pokud by si to tak sám klient nepřál), a tím pádem má větší šance obstát v dalších výzvách, protože nepropadne síti možných služeb tolik, jako kdyby v pracovníkovi a službě oporu neměl.

Co ovlivňuje úspěšné setrvání rodiny v bytě a její možnosti zde stabilně fungovat je zřejmé z popsaného průběhu spolupráce klienta se sociální službou, kdy oblasti spolupráce jsou voleny tak, aby pozitivně ovlivnily možnosti rodiny v bytě setrvat. Ukazuje se tak, že spolupráce se sociálním pracovníkem a případnými dalšími návaznými službami procesu velmi pomáhá.

Důležitým faktorem ale bývají i vnější překážky a události, které nemůže mít klient pod svou kontrolou (nedostatečná kapacita úřadů, úmrtí v rodině, psychické problémy...), které bohužel u klientů housing first ovlivňují jejich život velmi často vzhledem k dlouhodobému sociálnímu vyloučení a dalším problémům, kterým museli klienti po celý život čelit.

Cíle práce-zjistit dopady projektu Housing first v Praze, který je zaměřen na zabydlování rodin s dětmi ze substandardního bydlení, byl naplněn v rámci výstupu z případové studie v empirické části. Bylo vyhodnoceno, jakým způsobem se díky Housing first projevila změna v rámci zapojených rodin a jak se vyvíjela jejich sociální situace a stav celé rodiny. Úspěšné setrvání rodiny v bydlení na základě spolupráce se sociálním pracovníkem pracujícím podle této metody bylo popsáno a nahlédnuto optikou zapojených aktérů i kazuistik klientů.

## Závěr

Housing first se stalo zcela zásadním přístupem, který mění pohled na sociální bydlení a sociální politiku, řešení bezdomovectví i sociální práci jako takovou.

Považování bydlení za základní lidské právo bez nutnosti si jej zasloužit je velmi podstatnou myšlenkou, která sociální práci posouvá významně dopředu. Nám, sociálním pracovníkům, tento přístup přináší východisko v práci s klienty a umožňuje nám používat efektivní nástroje pomoci. Přístup, který respektuje klienta jako jediného experta na vlastní život, umožňuje pracovníkovi pracovat ve větším vzájemném pochopení a zároveň mu dává lepší nástroje pro spolupráci s klientem.

Považovat bezdomovectví za přechodnou část života klienta, a ne za definici jeho lidské hodnoty, je důležité v dnešní době nejen pro danou osobu, ale i pro celou společnost. Respekt, pochopení a chápání člověka jako jedinečné osobnosti, která není definována společenským úhlem pohledu, předsudkem či stereotypem je tématem, které by v dnešní době mělo být diskutováno nejen mezi odborníky, ale především v běžném životě.

I přístup Housing first není jen oblastí určenou pro odborníky a jejich klienty z vybraných cílových skupin, dopad má celospolečenský. Nejenom, že velmi často na většinové společnosti a jejím přijetí závisí úspěšnost projektu, ale také přinesl další nástroj řešení velkého množství sociálně problematických společenských fenoménů, které dosud efektivní řešení hledaly.

Pokud se bavíme o cílové skupině rodin s dětmi, není v Českém prostředí možné, aby děti vyrůstaly bez přístřeší tak, jako si asi většina lidí představí život člověka bez domova. Pokud si ale uvědomíme, co slovo domov jako takové znamená a vyjadřuje, i jak náš domov vypadá, je jisté, že prostředí nejistého, nestabilního a velmi nevyhovujícího bydlení (například na ubytovnách, azylových domech, při přespávání u různých členů rodiny, nebo v nevhodných bytech) za domov označit

nikdy nemůžeme. Přesto v něm vyrůstají často celé generace dětí, které následně svůj život se svými dětmi žijí dále v těchto podmínkách, protože cesta, jak z nich vystoupit, je často zaplněná překážkami, které tam staví ostatní, a oni jim nemohou čelit.

Sociální pracovníci museli klienty provázet systémem, který jim překážky často ještě zvyšoval, případně se klient musel vzdát kontroly nad svým životem a stával se závislým na službě, nebo z ní vypadl.

Housing first realisticky uchopuje možnosti vlastního zapojení klientů a neklade na ně jiné nároky než čelit stejným překážkám, jaké jsou běžné úplně pro každého. Vzhledem k tomu, jakým způsobům žití a přežívání musela většina klientů po dlouhý čas odolávat, je zde ale podpora sociální služby pro zmírnění rizikových dopadů a pro podporu při zotavování.

Přestože sociální služby i přístup housing first předpokládají určitou míru neúspěšnosti ze strany klientů, je celkový počet zlepšených lidských životů daleko větší, než se předpokládalo. V praxi vidíme, že problémy klientů často nevznikají jejich chováním, stylem života či přístupem, ale jejich chování a celkový život jsou ovlivněny vzniklými vnějšími komplikacemi a faktory.

Problém sociální integrace a vyloučení některých skupin můžeme po čase sledování a komunikaci s nimi vidět ve vnějším dění (diskriminace, nefunkčnost sociálního systému, předsudky a nesnášenlivost většinové společnosti, ale třeba i úmrtí v rodině nebo náhlé zdravotní problémy).

Housing first a pracovníci, kteří tento projekt prosazují, vidí právě v co největším začlenění všech lidí bez podmínek způsob, jak zlepšit celkovou situaci v dané společnosti.

Přestože se s velkým množstvím překážek často musí potýkat i propagátoři a realizátoři projektů Housing first, dopad, který je dlouhodobě možné sledovat, celý projekt dále pomáhá vyvíjet, upravovat pro různá prostředí a různé cílové

skupiny, a co se týče České republiky – rozšiřovat je a začleňovat do běžného přemýšlení nad bytovou a sociálně-politickou situací.

Za každým příběhem zabydlení, na jehož konci jsou lidé, kteří zažijí pocit jistého domova, možnosti uvařit pro svou rodinu oběd v čisté kuchyni, mít vlastní pohodlnou postel a teplou vodu v koupelně, nebo dětí, které mají zázemí pro svůj rozvoj a nemusí od malička řešit, kde budou za měsíc spát, vidím obrovský smysl. Bydlení především je pro mě cestou, kterou vnímám jako přínosnou pro rozvoj a podporu našeho občanského spolužití, a zejména těch nejpodstatnějších lidských hodnot. Věřím, že existuje způsob, jak v naší společnosti v této době nenechávat žít lidi bez domova, jak trvale bezdomovectví ukončovat, a že právě přístup housing first je jedním z těch, které opravdu fungují a mají zcela jasnou, přínosnou perspektivu.



## Literatura a zdroje

Agentura pro sociální začleňování. *Vytvoření systému dostupného bydlení*. Citováno 19.2.2022. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/bydleni/vytvoreni-systemu-prostupneho-bydleni/>

CSSP. *Městská nájemní agentura*. Centrum sociálních služeb Praha. Citováno 21.2.2022. Dostupné z: <https://www.csspraha.cz/mestska-najemni-agentura>

Černá, E., (2019). *Z ulice do bytu: Sociální práce v procesu reintegrace do bydlení*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Hawel, J., (2021). Housing first – recept na ukončování bezdomovectví? *Nový prostor*, 2021 (578), 14–15.

Klusáček, J., Greineder, M., & Lesák, V. a kol. (2021). *Bydlení jako problém: Zpráva o vyloučení z bydlení 2021*. Za bydlení.

Mareš, J. (2015, únor). *Tvorba případových studií pro výzkumné účely*. Pedagogika. Citováno 21.2.2022. Dostupné z: <https://pages.pedf.cuni.cz/pedagogika/?p=11212>

Medková, A. (2019, 29.srpna). *Housing First už dávno není jen Brno. Princip Bydlet především pomáhá lidem v čím dál více městech*. Radio Wave. Dostupné z: <https://wave.rozhlas.cz/housing-first-uz-davno-neni-jen-brno-princip-bydlet-predevsim-pomaha-lidem-v-cim-8045969>

MHMP. (2022) *Metodika pro poskytovatele sociálních služeb zařazených v Doplňkové síti HMP pro úkoly podpory bydlení*. Citováno 21.2.2022. Dostupné z: <https://docplayer.cz/222743304-Metodika-pro-poskytovatele-socialnich-sluzeb-zarazenych-v-doplnekove-siti-hmp-pro-ukoly-podpory-bydleni-dale-jen-metodika.html>

MHMP. (2020) *MHMP – sociální bydlení*. Citováno 1.3.2022. Dostupné z: [https://www.praha.eu/jnp/cz/o\\_meste/finance/dotace\\_a\\_granty/eu\\_dotace/operacni\\_program\\_zamestnanost/socialni\\_bydleni.html](https://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/finance/dotace_a_granty/eu_dotace/operacni_program_zamestnanost/socialni_bydleni.html)

Mikulec, M., Šnejdrlová, M. (2019). *Úvod do tématu sociální práce v sociálním bydlení*. MPSV

MPSV ČR. *HOUSING FIRST V ČR*. Citováno 28.10.2021. Dostupné z:  
<http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/housing-first-v-cr>

MPSV ČR. *Interaktivní mapa projektů*. Citováno 23.2.2022. Dostupné z:  
<http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/o-projektu/projekty-obci-a-interaktivni-mapa>

MPSV ČR. *Prostupné bydlení*. Citováno 28.10.2021. Dostupné z:  
<http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb/prostupne-bydleni>

Olecká, I., & Ivanová, K. (2010, leden). *Případová studie jako výzkumná metoda ve vědách o člověku*. Grantové agentura ČR číslo P403/10/0621. Citováno 21.2.2022.

Dostupné z:  
[https://www.researchgate.net/publication/309566395\\_PRIPADOVA\\_STUDIE\\_JAKO\\_VYZKUMNA\\_METODA\\_VE\\_VEDACH\\_O\\_CLOVEKU\\_CASE\\_STUDY\\_AS\\_A\\_RESEARCH\\_METHOD\\_IN\\_HUMAN\\_SCIENCE](https://www.researchgate.net/publication/309566395_PRIPADOVA_STUDIE_JAKO_VYZKUMNA_METODA_VE_VEDACH_O_CLOVEKU_CASE_STUDY_AS_A_RESEARCH_METHOD_IN_HUMAN_SCIENCE)

OSN. *Všeobecná deklarace lidských práv*. (1948). Organizace spojených národů, Článek 25 (1). Citováno 28. října 2021. Dostupné z: <https://www.osn.cz/wp-content/uploads/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf>

Platforma pro sociální bydlení. *Jak se Housing first šíří Českou republikou: Rapid-Re Housing*. Citováno 31.10.2021. Dostupné z: <https://hf.socialnibydeni.org/housing-first/historie-a-sou%C4%8Dasnost>

Platforma pro sociální bydlení. *Jak se Housing first šíří Českou republikou: Vznik výzvy č. 108 na podporu Housing First*. Citováno 31.10.2021. Dostupné z:  
<https://hf.socialnibydeni.org/housing-first/historie-a-sou%C4%8Dasnost>

Pleace, N., Aspena, s.r.o. (2017). *Evropská příručka bydlení především*. Praha: Úřad vlády ČR - Sekce pro lidská práva.

*Programové prohlášení Pirátské strany, hnutí Praha sobě a koalice TOP 09 a Starostové a nezávislí ve spolupráci s KDU-ČSL (2018). Citováno 21.2.2022. Dostupné z:*

<https://www.starostove-nezavisli.cz/regiony/hlavni-mesto-praha/programove-prohlaseni-piratske-strany-obcanske-kandidatky-praha-sobe-a-koalice-top-09-a-starostove-a-nezavisli-ve-spolupraci-s-kdu-csl>

*Zábranský, A. (2021, 3. června). Díky iniciativě Prahy nebudou rodiny s dětmi žít v nevyhovující ubytovně. MHMP. Citováno 28.10.2021. Dostupné z:*

[https://www.praha.eu/jnp/cz/o\\_meste/zivot\\_v\\_praze/bydleni/novinky/diky\\_inicitive\\_prahy\\_nebudou\\_rodiny\\_s.html](https://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/zivot_v_praze/bydleni/novinky/diky_inicitive_prahy_nebudou_rodiny_s.html)

*Zajíčková, K. (2021, 22. června). HOUSING FIRST: PŘÍBĚHY SE MĚNÍ K LEPŠÍMU A TA NÁMAHA MÁ SMYSL: S ředitelem Platformy pro sociální bydlení o tom, jak v Česku funguje projekt sociálního bydlení. Respekt. Citováno 31.10.2021.*

*Dostupné z: <https://www.respekt.cz/rozhovor/housing-first-pribehy-se-meni-k-lepsimu-a-ta-namaha-ma-smysl>*

## **Seznam obrázků**

**Obrázek 1** - *Rozdíl mezi housing first a housing ready, Dostupné z:*

<http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb/prostupne-bydleni>

**Obrázek 2** - *Mapa probíhajících podporovaných projektů, Dostupné z:*

<http://socialnibydleni.mpsv.cz/cs/o-projektu/projekty-obci-a-interaktivni-mapa>

**Obrázek 3** – *Tabulka podpory v bydlení rodin v bytové nouzi*

**Obrázek 4** – *Úkoly v doplňkové síti*

## **Seznam příloh**

Žádost o provedení výzkumu v rámci bakalářské práce

Doporučený postup pro nájemce bytů HMP – BOST

## Přílohy

### 1. Žádost o provedení výzkumu v rámci bakalářské práce

#### **Žádost o provedení výzkumu v rámci zpracování bakalářské práce**

Škola: Univerzita palackého v Olomouci

Fakulta: Filozofická

Katedra: sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

Studijní program/obor: Sociální práce

Iméno a příjmení studenta/studentky: Karolína Benešová

Kontaktní údaje (e-mail, tel.): karolina.zaborcova@seznam.cz, 732888976

Název instituce: Člověk v tísní o.p.s., Programy sociální integrace, Pobočka Praha

Název práce: Dopady projektu Housing first na pražské rodiny s dětmi po roce od přidělení bytu

Metodologický popis výzkumu včetně rozsahu výzkumného vzorku: případová studie dvou kazuistik klientských rodin zabydlených před rokem do sociálního bytu

Vyjádření kompetentní osoby instituce:

S provedením výše uvedeného výzkumu souhlasím/nesouhlasím.

Jméno: *Bc. MARIANA NOVÁ*  
*KOORDINÁTOŘKA SOCIÁLNÍCH*  
*SLUŽEB*

Podpis:

**Člověk v tísní, o.p.s.**  
Šafaříkova 24, 120 00/ Praha 2  
IČO: 25295277 DIČ: CZ29765277  
pobočka Praha/sociální služby  
Vítěvská 348/24, Praha 5 150 00

## 2. Doporučený postup pro nájemce bytů HMP – BOST

### **Doporučený postup pro nájemce bytů HMP – BOST**

- předat nejpozději při podpisu nájemní smlouvy

Vážený nájemníku, vážená nájemnice,

po podpisu nájemní smlouvy máte 30 dnů na to, domluvit si se správní firmou termín převzetí bytu (jména a kontakt na správce naleznete v nájemní smlouvě). Doporučujeme ozvat se správci co nejdříve. Zároveň doporučujeme dobu před převzetím bytu využít k zajištění přepisu energií na sebe (elektrina, plyn), tak, aby při Vašem nastěhování již bylo vše plně funkční.

Doplňujeme, že povinnost hradit nájem vzniká dnem převzetí bytu (nikoliv podpisem nájemní smlouvy).

Doporučené kroky:

1. kontaktujte správcovskou firmu a domluvte si předání bytu a Evidenčního listu;
2. naplánujte si termín nastěhování, dle toho, co je vše potřeba vyřídit – vše můžete plánovat se svou sociální službou a správní firmou;
3. dle instrukcí správní firmy kontaktuje poskytovatele energií a přepište odběr energií na sebe - formulář Vám dá a s připojením poradí opět správcovská firma Vašeho domu;
4. pokud pobíráte dávku Doplatek na bydlení z pomoci v hmotné nouzi (HN), domluvte se včas na Úřadě práce na přesměrování této dávky na nový účet, na který budete hradit nájem v novém bytě (jde o účet správcovské firmy – uvedeno ve smlouvě);
5. požádejte neprodleně o dávky na bydlení: Příspěvek na bydlení ze Státní sociální podpory (SSP) na ÚP ČR (s tím Vám pomůže Vaše sociální služba), případně i Doplatek na bydlení z pomoci v hmotné nouzi (pokud do ní příjmově spadáte);
6. promyslete si nutnost dovybavení bytu spotřebiči a nábytkem a v případě nedostatku finančních prostředků podejte sami nebo s pomocí Vaší sociální služby žádost o mimořádnou okamžitou pomoc (MOP) na ÚP ČR (nejlépe na nejnutnější spotřebiče – lednička, pračka), nebo oslovte charity; pokud nenaleznete jiné řešení, obraťte se se svou sociální službou na Nábytkovou banku Praha <https://nabytkovka.cz/>;

7. zrušte žádost o byt v místě trvalého bydliště – informujte je, že jste již získali byt o HMP.

Pokud potřebujete ujištění a podporu při orientaci v právech a povinnostech nájemce, radu či pomoc při zvládnání soužití v domě, kontaktujte, prosím, poradkyni pro nájemníky při OBF MHMP: · Monika Rebeka Petrovič, tel. 778 734 431, [monika.rebeka.petrovic@praha.eu](mailto:monika.rebeka.petrovic@praha.eu);

Pokud máte další dotazy, kontaktujte, prosím, Bc. Petra Hrubou, DiS., specialistku projektů v oblasti bydlení bytového fondu MHMP, tel: 236 00 4259, e-mail: [p.hruba@praha.eu](mailto:p.hruba@praha.eu), nebo osobně v kanceláři č. 124, Jungmannova 35/29, Praha 1, a to v úředních hodinách v pondělí od 12.00 do 17.00 hod nebo ve středu od 8.00 do 18.00 hod.

Přejeme Vám úspěšné zabydlení a vytvoření harmonického domova!

Oddělení přípravy a realizace projektů v oblasti bydlení, OBF MHMP