




Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

 Platforma
pro sociální bydlení

Závěrečná evaluační zpráva z projektu „Podpora úspěšného šíření přístupu Housing First v České republice“¹



Petr Schovánek

¹ realizovaného Platformou pro sociální bydlení, z. s. a financovaného z Operačního programu Zaměstnanost (reg. č.: CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015290)



Manažerské shrnutí	1
1. Hodnocení podpory PSB ze strany realizátorů HF projektů	7
2. Vyhodnocení použitelnosti škály věrnosti principům HF v českém prostředí	21
3. Faktory ovlivňující úspěšnost Housing First programů	25
3.1. Funkční síť podpory	27
3.2 Začlenění do komunity	39
3.3 Druhé a další stěhování v rámci Housing First	45
3.4 Volné finance na podporu klientů	53
Zkratky a odborné termíny:	60

Manažerské shrnutí

V rámci realizované evaluace se ukázalo, že existují různé faktory, které ovlivňují úspěšnost HF programů, a že je třeba věnovat těmto faktorům pozornost jak na úrovni samotných HF programů, tak i na úrovni metodické podpory, která je poskytována realizátorům HF programu. Realizátoři programů považují tyto faktory v různé míře za zásadní pro úspěšnou realizaci HF programů. Čtyři důležité faktory úspěšnosti, kterým se tato evaluace věnuje jsou funkční síť podpory, začleňování do komunity, volné finanční zdroje na přímou podporu klientů, a druhé a další stěhování klientů.

Zjistili jsme, že mezi klíčovými aktéry není jednotná shoda na tom, co přesně úspěšnost HF programů je, a různí aktéři to vnímají odlišně. Jako hlavní ukazatel úspěšnosti je - v souladu s vnímáním úspěšnosti v zahraničí - vnímána úspěšnost ve smyslu udržení si bydlení. Čím více zabydlených klientů si bydlení udrželo, tím úspěšnější program je. Zároveň je za úspěšný považován takový program, který je udržitelný, tedy program, ve kterém je zabydleným klientům poskytována odpovídající podpora i po skončení projektu.

Ukázalo se také, že realizátoři HF programů byli spokojeni s podporou, kterou jim poskytovala PSB, a že jim podpora byla poskytována ve většině případů v odpovídající míře. Realizátoři HF projektů byli spokojeni také s jednotlivými akcemi, které pořádala PSB. Podporu považují realizátoři za přínosnou a užitečnou pro realizaci HF programů.

Z kvantitativních dat, které sbíralo MPSV a fidelity expert z PSB, lze vyčíst, že projekty byly úspěšné také z hlediska udržení si bydlení zabydlených klientů. Jednotlivé HF programy mohou být v různých věcech inspirativní pro budoucí realizované HF programy.



Cíl a účel evaluace

Hlavním cílem této evaluační zprávy je poskytnout poradcům z PSB, kteří poskytovali podporu HF programům, co největší množství relevantních informací o fungování HF programů, kterým je poskytována podpora, a o faktorech, které mohou mít vliv na fungování Housing First programů v České republice. Dalším cílem této evaluační zprávy je představit výsledky subjektivního hodnocení podpory poskytované Platformou pro sociální bydlení realizátory Housing First programů.

Tato evaluační zpráva může sloužit budoucím poskytovatelům podpory HF programů i budoucím realizátorům HF programů. Dílčí zjištění z této zprávy průběžně sloužila týmu projektu podpory PSB při jejich poskytování podpory realizátorům HF programů. Dílčí zjištění, která se objevují v této zprávě, byla průběžně konzultována s celým realizačním týmem projektu podpory. Opakovaně byla prováděna reflexe poskytované podpory a také jednotlivých realizovaných aktivit.

Podoba jednotlivých částí této evaluace byla průběžně diskutována jak s odborným garantem projektu, tak i s celým realizačním týmem. Jednotliví členové týmu byli v různé míře zapojeni do přípravy evaluačního plánu, sběru dat a v jisté míře se někteří z nich také podíleli na vytváření výstupů z jednotlivých evaluačních aktivit.

Stručné představení jednotlivých částí evaluace:

1) Evaluace podpory poskytované Platformou pro sociální bydlení

Tato část evaluace se věnuje subjektivnímu vnímání podpory realizátorů HF programů, kterou jim poskytuje Platforma pro sociální bydlení. V průběhu projektu jsme provedli celkem tři online dotazníková šetření. S dotazníkem jsme oslovili všechny realizátory HF programů, kteří dostávali podporu. Výsledky z těchto šetření jsme průběžně konzultovali s realizačním týmem PSB.

Dalším zdrojem dat pro tuto část evaluace je samotná přítomnost evaluátora na téměř všech týmových poradách týmu podpory PSB, na části realizovaných aktivit pro realizátory a pravidelná konzultace aktuální situace v projektech s poradci PSB.

2) Zprávy o faktorech ovlivňujících úspěšnost HF programů

Tato část evaluace je zaměřena na čtyři faktory ovlivňující úspěšnost Housing First. Pomocí metod kvalitativního výzkumu jsme identifikovali a následně jsme se snažili více popsat faktory, které podle klíčových aktérů mohou ovlivnit úspěšnost Housing First programů. Realizovali jsme celkem čtyři fokusní skupiny s realizátory Housing First programů a tři fokusní skupiny s týmem podpory PSB a dalších několik hloubkových rozhovorů se členy týmu podpory.

Zmíněné čtyři faktory jsou - Funkční síť podpory, Začleňování do komunity, Volné peníze na podporu klientů a Druhé a další stěhování v rámci Housing First. Proces vytváření zpráv a výslednou podobu zpráv jsme průběžně konzultovali s celým týmem podpory PSB.

3) Zprávy o Housing First programech

V této části evaluace se věnujeme popisu a hodnocení jednotlivých Housing First programů, které dostávají podporu od týmu podpory PSB. Celkem jsme vytvořili zprávy o třinácti HF projektech. Ve zprávách se zaměřujeme na to, co se v jednotlivých programech podle klíčových aktérů (poradců z PSB a MPSV) osvědčilo, v čem je daný program inspirativní a co by naopak mohl příště realizační tým HF programu udělat lépe a také o problémech, se kterými se HF program potýkal. Ve zprávách jsou také

popsána specifika jednotlivých programů, tabulka se základními, především kvantitativními údaji o programu a kontextu, v němž je realizován. Při vytváření zpráv jsme pracovali s různými typy dat - prováděli jsme kvalitativní dotazníková šetření mezi týmem podpory PSB a MPSV, využili jsme také data z měření věrnosti původnímu modelu Housing First a dokumenty mapující průběh programů i průběh poskytované podpory, které průběžně vyplňovali poradci PSB. Získaná data byla v některých případech doplněna kvalitativními rozhovory s poskytovateli podpory.

Tato třetí část evaluace obsahuje citlivé informace týkající se jednotlivých programů a z toho důvodu není v této verzi zprávy uvedena.

Definice Housing First - Bydlení především²

Koncept Bydlení především (Housing First) je vytvořen pro osoby, které potřebují intenzivní sociální podporu, aby byly schopné opustit situaci bezdomovectví. Mezi cílové skupiny, kterým Bydlení především pomáhá, patří lidé bez domova s vážným duševním onemocněním či vážnými diagnózami, drogově či alkoholově závislí lidé bez domova a dále lidé bez domova ve špatném zdravotním stavu, s omezujícími chorobami a postiženími. Bydlení především se ukázalo být efektivní také pro osoby, které zakoušejí dlouhodobé či opakované bezdomovectví a které postrádají i sociální podporu, tzn. pomoc přátel či rodiny, a nejsou součástí žádné komunity.

Bydlení především poskytuje lidem bez domova vysokou míru možnosti volby a kontroly. Výzkumy v USA, Kanadě a Evropě ukazují, že pokud program naplňuje principy Housing First, úspěšnost je vysoká a ukončuje bezdomovectví u nejméně osmi lidí z deseti.

Základní principy tohoto přístupu jsou:

- Rychlý přístup ke standardnímu bydlení bez přípravy.
- Možnost volby a kontroly pro uživatele služeb .
- Poskytování bydlení a podpůrných služeb je oddělené. Služby jsou poskytovány na bázi dobrovolnosti.
- Přístup se orientuje na zotavování (vč. komunitní integrace a desegregace).
- Přístup je založený na principu harm reduction.
- Robustní podpora a aktivní zapojení bez donucení.
- Flexibilní podpora je klientům poskytována tak dlouho, jak potřebují.
- Housing first je určeno pro ty nejohroženější, zejména pro lidi s potřebou komplexní podpory.

² <https://socialnibydeni.org/slovník-pojmu/housing-first-bydeni-predevsim>

Popis intervence PSB

V průběhu projektu byly realizátorům HF programů poskytovány od týmu podpory PSB různé typy podpory na základě jejich potřeb a na základě možností PSB. Rozdílné typy podpory byly také poskytovány pracovníkům na různých pozicích v HF týmech. Jinou podporu potřebuje sociální pracovník, jinou vedoucí týmu či metodik projektu. Některým HF týmům byla více poskytována podpora v oblasti přímé práce a jiným týmům byla zase více poskytována podpora například v oblasti síťování. V jednotlivých projektech se také mírně lišila poskytovaná podpora s ohledem na expertizu daného poradce z PSB. Někteří poradci/poradkyně mají zkušenost s poskytováním sociální práce, jelikož dříve sami sociální práci v HF programu poskytovali, jiní poradci zase mají více zkušeností s metodickou prací, nebo jsou více obeznámeni se zahraničními a tuzemskými praxemi a jsou více zaměřeni na nastavení širšího systému.

Když se v některý moment ukázalo, že v týmu je potřeba podpora od pracovníka s jinou expertízou, než kterou má poradce, který primárně HF týmu podporu poskytuje, tak poradce oslovil jiného poradce s potřebnou expertízou a podporu v dané oblasti poskytovali společně.

Poskytovaná podpora byla v týmu podpory pravidelně konzultována a v průběhu projektu se přizpůsobovala okolnostem a potřebám realizátorů HF. Na poradách týmu podpory, které se zprvu konaly pravidelně každé dva týdny a později každý týden, se rozebíraly jednotlivé projekty a také problémy, úspěchy a další věci, které se v projektech objevily.

Projekt začal realizátorům HF projektů poskytovat podporu v době, kdy již začala pandemie Covid 19, která měla v jistém ohledu vliv nejenom na realizaci samotných HF programů, ale i na poskytování podpory realizátorům těchto programů ze strany poradců PSB. To mělo své nevýhody, ale v konečném důsledku i své výhody. V některých obdobích projektu nebylo možné s ohledem na Covid 19 poskytovat realizátorům podporu osobně (výjezdy do lokalit, regionální setkání, offline workshopy atd.), ale tým podpory se tomu přizpůsobil tím, že tyto aktivity realizoval online. Zpočátku to bylo technicky náročné jak pro realizátory, tak i pro poradce, protože lidé nebyli zvyklí v takové míře fungovat online (problémy s připojením k internetu, vysoká náročnost udržení pozornosti u dlouhých online setkání atd.), ale později se situace stabilizovala a možnost realizace některých aktivit online se ukázala jako efektivní, protože tím poradci i realizátoři ušetřili čas, který by jinak museli strávit cestováním. Po zrušení pandemických opatření omezujících setkávání (i přes postupné překonání častých technických problémů při online aktivitách) se tým podpory snažil větší část podpory poskytovat opět osobně, neboť jak realizátoři, tak poradci začali vnímat absenci osobního setkávání. Některé aktivity tak byly ke konci projektu realizovány online a některé aktivity osobně.

Covid 19 měl vliv i na fungování týmu podpory jako takového. Nemalou část projektu nebylo možné scházet se osobně v kanceláři organizace PSB, dělat porady osobně, setkávat se a řešit věci týkající se projektu.³

³ Původní plán týkající se porad byl, že všechny porady týmu podpory budou offline, jednou za měsíc v Praze a jednou za měsíc v Brně, kde bydlí část pracovníků z týmu podpory. (Tedy že budou dvě offline porady za měsíc.) S ohledem na pandemii nebylo možné tento plán realizovat a postupem

Projektům poskytoval podporu kromě PSB také tým podpory z projektu MPSV. Každý projekt měl tedy dva poradce - jednoho z MPSV a jednoho z PSB. Tým PSB od začátku projektu s týmem MPSV aktivně spolupracoval jak v oblasti poskytování podpory, tak i v dalších oblastech, jako jsou například právě evaluace, příprava konference, příprava vzdělávacích aktivit pro realizátory (např. webináře). Tato spolupráce se oběma týmům velice osvědčila a realizátoři HF programů byli dle dotazníkového šetření s tímto způsobem poskytování podpory spokojeni. Někteří realizátoři vnímali rozdíl v typu poskytované podpory od PSB a MPSV a jiní realizátoři zase vnímali obě podpory stejně. Opět se to často odvíjelo od toho, kteří konkrétní poradci v dané lokalitě zrovna podporu poskytovali a jakou mají daní poradci expertízu. Když se v některém HF projektu objevil závažný problém, s jehož vyřešením chtěl daný projekt pomoci od PSB a MPSV, tak tým PSB tento problém konzultoval i s poradci z MPSV a naopak tak, aby problém zdárně vyřešil. Oba týmy podpory si v průběhu projektu hlídaly, aby poskytovaná podpora a aktivity nebyly zbytečně duplicitní a aby se naopak spíše doplňovaly. Do většiny HF projektů jezdili poradci z obou projektů podpory společně.

Tým podpory řešil s HF projekty také téma udržitelnosti, a to především ve druhé polovině projektu. Téma udržitelnosti se ukázalo být pro většinu podpořených realizátorů jako zásadní a řešil ho s nimi jak poradce z PSB, tak i expert na udržitelnost z PSB. Téma udržitelnosti bylo také častým tématem pravidelných porad a setkání s realizátory. Udržitelnost byla týmem podpory vnímána jako jedna ze zásadních položek úspěšnosti HF projektů. Jak pro realizátory, tak i pro tým podpory je důležité, aby HF projekty v jisté formě fungovaly i po ukončení výzvy č. 108 OPZ a aby mohli realizátoři HF v dalších projektech (či mimo projekty) navázat se zkušenostmi, které nabyli díky realizaci HF projektu a díky podpoře od PSB.

Další důležitou aktivitou realizovanou v rámci projektu podpory bylo měření věrnosti programů původnímu modelu Housing First. Toto měření realizoval za PSB expert na fidelity (věrnost původnímu modelu). Měření mělo jednak ukázat, jak jsou české HF programy věrné původnímu modelu HF, ale také pomoci realizátorům HF odhalit silné a slabé stránky jejich práce s klienty a fungování jejich HF projektu obecně. Již samotné rozhovory s realizátory byly přínosné, neboť fidelity výzkum je navržen tak, že výzkumník s realizátory hovoří o všech zásadních oblastech fungování projektu. Po vyhodnocení hloubkových rozhovorů a dotazníkového šetření fidelity expert sestavil pro každý HF tým doporučení, jak změnit svojí práci tak, aby byl program věrnější původnímu modelu HF. Výstupy z šetření i doporučení byly následně konzultovány v týmu podpory a poté byly konzultovány také se samotnými realizátory, aby mohli provést reflexi vlastní práce. Původně bylo v plánu provést toto šetření v každém projektu dvakrát, aby se dal na konci projektu porovnat vývoj věrnosti v jednotlivých HF projektech. V průběhu projektu se však ukázalo, že tento plán byl časově nerealistický a že fidelity expert nemá dostatečné množství časových kapacit, aby tento plán realizoval. Měření věrnosti bylo provedeno ve většině podpořených projektů, v některých projektech ale realizované nebylo, a to buď z důvodu, že realizátoři neměli o šetření zájem, nebo na šetření v programu nebyly časové kapacity.

Realizační tým podpory PSB během dvouletého projektu poskytoval podporu realizátorům Housing First programů v různých oblastech a různými způsoby. V tabulkách níže naleznete vypsání některé typy a formy podpory poskytované ze strany PSB.

času si všichni zvykli na to, že se pravidelně setkávají pouze online a osobně se vidí jen při zvláštních příležitostech.



Formy podpory, kterou poskytovala PSB realizátorům HF programů:

Přítomnost poradce z Platformy na poradách organizace realizující HF

Workshopy a semináře pro realizační týmy HF

Emailové a telefonické konzultace dle potřeb realizátorů HF programu

Spolupořádání webinářů zaměřených na realizaci HF

Pomoc s dokumentací realizátorům HF programů (připomínkování metodik, pravidel, komunikačního manuálu a dalších typů dokumentů)

Organizace Podzimní školy HF

Organizace jednodenní HF konference v Jihlavě a spoluorganizace dvoudenní HF konference v Praze

Zahraniční exkurze

Pořádání kazuistických seminářů pro realizátory HF programů

Vyhodnocování měření věrnosti principům HF a následná konzultace s realizačními týmy

Další způsoby podpory dle potřeb realizátorů HF programů

Typy poskytované podpory:

Metodická podpora dodržování HF principů

Metodická podpora v sociální práci

Podpora při jednání s dalšími klíčovými aktéry

Individuální intervize

Zprostředkování dokumentů vztahujících se k HF (a dalším nástrojům z oblasti ukončování bezdomovectví)

Síťování na další podpůrné organizace a další realizátory HF

Vzdělávání dle potřeb realizátorů HF a možností PSB

Pomoc při řešení krizových klientských otázek

Podpora v oblasti udržitelnosti HF programů

Další oblasti podpory dle potřeb realizátorů HF programů

Poděkování

Evaluace byla realizována v rámci projektu "Podpora úspěšného šíření přístupu Housing First v České republice", který realizovala Platforma pro sociální bydlení od května 2020 do května 2022. Evaluaci

vypracoval interní evaluátor projektu Petr Schovánek. Evaluační proces byl průběžně konzultován s celým realizačním týmem projektu, především však s odborným garantem projektu Vítem Lesákem. V průběhu projektu se do evaluační činnosti zapojil také poradce Adam Fialík a poradkyně Alena Augustová, kteří se podíleli na vytváření některých kapitol v této zprávě. Na přípravě evaluace se podílel také expert na věrnost Jan Snopek.

Děkuji za pomoc celému realizačnímu týmu a především pak Vítu Lesákovi, Aleně Augustové, Adamovi Fialíkovi a Janu Snopkovi.

1. Hodnocení podpory PSB ze strany realizátorů HF projektů

Připravil Petr Schovánek a Adam Fialík

Tato část závěrečné evaluační zprávy má za cíl odpovědět na otázky:

- 1) **Jak vnímají realizátoři výzvy OPZ č. 108 podporu ze strany poradců z Platformy pro sociální bydlení (PSB)?**
- 2) **Jaké jsou jejich potřeby podpory?**

Pro zodpovězení těchto otázek jsme vymysleli tyto výzkumné otázky, jejichž zodpovězení by nám mělo umožnit zodpovědět výše zmíněné evaluační otázky.

1.1 Výzkumné otázky

- 1) Jakým typem podpory jsou podpořeni realizátoři HF projektů ze strany PSB?
- 2) Jak přínosná je podle realizátorů HF projektů stávající podpora ze strany PSB?
- 3) Jaký další typ podpory by chtěli realizátoři HF projektů od PSB?
- 4) Jakou formu podpory od PSB preferují realizátoři HF projektů?
- 5) Jaká témata považují realizátoři za nejdůležitější pro úspěšnou realizaci?
- 6) Jaké slabé stránky má podle realizátorů HF projektů podpora ze strany PSB?
- 7) Jakým způsobem se liší podpora ze strany PSB a týmem podpory MPSV?
- 8) Mají realizátoři v souvislosti s koronavirem specifické potřeby v oblasti podpory?

Vzhledem k zaměření na proces poskytování podpory byl tento výzkum formulován jako součást formativní evaluace (Clarke 1999), která bude kontinuálně probíhat během realizace projektu Podpora úspěšného šíření přístupu Housing First v České republice, reg. č.: CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015290.

Vzhledem k povaze poskytované podpory a účelu evaluace, který má v této fázi primárně objasnit míru souladu poskytované podpory s potřebami realizátorů HF programů, bylo pro tuto část evaluace, jako hlavní kritérium zvoleno subjektivní hodnocení spolupráce s PSB ze strany jednotlivých realizátorů.

Pro jeho zjištění byl ve spolupráci se zadavatelem vytvořen online dotazník (příloha č. 1), který byl distribuován skrze platformu Google forms. S žádostí o vyplnění dotazníku byly osloveni všichni realizátoři HF programů výzvy OPZ č. 108, kde pracovníci PSB poskytují kontinuální podporu. Do



dotazování tak nebyly zařazeny projekty organizace Portavita a Vavřinec, kterým v té době PSB poskytovala podporu v omezené míře, protože o podporu od PSB nebyl ze strany realizátorů těchto projektů zájem. Do dotazníku bylo zařazeno také město Liberec, které sice realizuje program HF mimo výzvu OPZ č. 108, ale stejně je mu poskytována podpora od PSB. Liberec jsme do dotazníku zařadili, abychom se podívali na to, jestli se významným způsobem liší pohled na podporu od PSB od realizátorů realizujících v rámci výzvy OPZ č. 108 od realizátorů realizujících HF projekt mimo výzvu OPZ č. 108. První dotazování proběhlo v prosinci 2020 a v prvních týdnech ledna 2021. S žádostí o vyplnění dotazníku kontaktovali realizátory pracovníci podpory PSB a následně dvakrát také evaluátor PSB. Výstupem dotazování je shrnutí subjektivních hodnocení jednotlivých pracovníků programů Housing First.

Realizátory jsme s dotazníkem oslovili celkem třikrát - v prosinci 2020, v červnu 2021 a v lednu 2022, abychom mohli pozorovat změnu potřeb a vnímání podpory od PSB ze strany realizátorů HF projektů. Zpráva na základě těchto hodnocení představuje několik doporučení, které mohou pomoci v PSB při nastavování její budoucí podpory realizátorům HF projektů.

Na základě opakovaně provedeného dotazování jsme porovnávali, zda se nějakým způsobem změnilo v čase to, jak realizátoři HF projektů subjektivně hodnotí jednotlivé aspekty podpory ze strany PSB. Výsledky všech tří dotazování jsme průběžně představovali týmu podpory PSB a následně probíhala diskuze nad tím, jakým způsobem by se mohla podpora od PSB změnit, aby více odpovídala potřebám realizátorů HF projektů.

Do závěrečné evaluační zprávy jsme se rozhodli vložit pouze podrobný report vytvořený na základě prvního dotazování realizátorů. K dalším dvěma dotazováními jsme již nevytvářeli takto podrobný report, ale výsledky šetření a změny oproti minulým šetřením jsme s týmem podpory PSB probírali na poradách, tak, aby vznikl prostor pro pozitivní změnu nastavení podpory realizátorům.

1.1.1 Tým podpory MPSV - proč jsme ho zahrnuli do výzkumu?

Do dotazníku jsme zahrnuli také několik otázek týkajících se metodické podpory, kterou HF projektům realizovaným v rámci výzvy OPZ č. 108 poskytuje tým podpory MPSV. Toto téma jsme do dotazníku zahrnuli, protože nás zajímá, jakým způsobem se podle realizátorů liší podpora PSB a MPSV a také abychom zjistili, kterou z těchto podpor považují realizátoři za přínosnější a mohli na základě toho vytvořit doporučení pro inovaci podpory, kterou poskytuje PSB.

Výsledky týkající se týmu podpory MPSV jsme v anonymizované podobě poskytli týmu podpory MPSV, aby na základě nich mohl také inovovat svoji podporu.

1.1.2 Výběr respondentů

Následující výsledky vychází z prvního dotazování 39 respondentů z celkem deseti HF projektů. Sběr dat proběhl v prosinci 2020. Data byla sbírána skrze Google forms. Celkem jsme s dotazníkem oslovili 56 respondentů. Dotazníky vyplnilo 39 (70 %) z nich.

Oslovili jsme respondenty z celkem 10 HF projektů a z každého projektu nám vždy odpověděl alespoň 1 člověk. Nejméně lidí odpovědělo z organizace Boétheia a z Plzeňského projektu (vždy pouze 1 respondent). Nejvyšší počet respondentů byl z organizace Slezská Diakonie (6 respondentů).

Zastoupení respondentů podle projektu HF, ve kterém respondenti pracují (seřazeno podle množství respondentů od nejvyššího po nejnižší):

Název projektu:	Počet respondentů:
Podpora Housing First v Slezské diakonii (Frýdek Místek, Třinec)	6
Bydlení jako první krok k sociálnímu začleňování (České Budějovice)	6
Housing first Otrokovice (Otrokovice)	5
Housing First Liberec	4
Pilotní ověření přístupu Housing First ve městě Most (Most)	4
Programové zabydlování rodin i jednotlivců a zvyšování kompetencí k bydlení (Brno)	3
Housing first v Moravskoslezském kraji (Karviná)	3
Housing First CENTROM (Ostrava)	2
Pilotní projekt Housing First v Jeseníku (Jeseník)	1
Program Housing First pro lidi s vážným duševním onemocněním v Plzni (Plzeň)	1
Neuvedeno	4

Čtyři respondenti v dotazníku neuvedli, ve kterém HF projektu pracují.

Respondenti zastávají v projektech následující pozice:

Pozice	Počet respondentů
Pracovník přímé podpory ⁴	21
Koordinátor programu	5
Metodik projektu	5
Peer pracovník	2

Další pozice byly zastoupeny pouze v počtu jednoho respondenta. Jednalo se o tyto pozice: Pracovník pro správu plateb, pracovník podpory při správě bytu, zástupce samosprávy, vedoucí pracovník, manažer projektu, pracovník kontaktního centra bydlení, projektový manažer, člen proj. týmu, administrátor projektu (pozice není placena z projektových peněz), vedoucí odboru sociálních věcí, volený politik.

Pět respondentů zastává v rámci svého projektu více pracovních pozic.

⁴ Sociální pracovník, klíčový pracovník, terénní pracovník apod.

1.1.3 Typy a formy podpory

V rámci dotazování jsme se rozhodli odlišit formy a typy podpory.

Formy podpory jsou způsoby komunikace a interakce, které PSB v rámci své podpory realizátorů využívá. Formou komunikace tedy myslíme například: workshopy, přítomnost poradce na poradách podpořené organizace, telefonické konzultace, připomínkování dokumentů, semináře a akce pořádané PSB.

Typy podpory myslíme tématické okruhy, na které se zaměřuje PSB při své podpoře realizátorů. Těmito typy jsou například: Proklientsky orientovaná podpora, metodická podpora týkající se HF principů, podpora v další oblasti sociální práce a další.

Pro toto rozlišení jsme se rozhodli, neboť považujeme za důležité znát názor realizátorů jak na obsah toho, co jim PSB sděluje, tak i na formu, kterou jim to PSB sděluje. V tomto ohledu považujeme za užitečné zkoumat zvláště typy podpory jako témata náplně jednotlivých aktivit a formy podpory, jako způsoby předání tohoto obsahu. Mít zpětnou vazbu od realizátorů na typy i formy podpory od PSB považujeme za užitečné, protože na základě této zpětné vazby mohou poradci z PSB svoji činnost inovovat a optimalizovat tak, aby více odpovídala potřebám realizátorů.

1.2 Hlavní zjištění

- Realizátoři chtějí v naprosté většině případů dostávat podporu od PSB **stejně často jako dnes**.
- Za nejpřínosnější formu podpory od PSB považují realizátoři **přítomnost poradce PSB na poradách své organizace**.
- **29 (75 %)** z celkově 39 dotazovaných by chtělo **alespoň jednou za půl roku** moct sdílet zkušenosti napříč týmy - **14** z těchto by dokonce chtěli moct sdílet zkušenosti napříč týmy **alespoň jednou za 2 měsíce**
- **8 (20 %)** dotazovaných by si přálo, aby byla ze strany PSB intenzivnější podpora v oblasti **Síťování (realizátoři jiných HF projektů, poskytovatelé soc. služeb a jiné)**
- **10 (25 %)** dotazovaných nemá vůbec zájem o individuální intervizi ze strany PSB.
- **9 (22 %)** dotazovaných využívá v posledních 6 měsících pravidelně překlad Tsemberise. Další 12 (30%) ho využilo buď výjimečně, nebo jednou.
- **14 (35 %)** dotazovaných uvedlo, že pravidelně využívají pomoc od PSB s dokumentací v jakémkoliv podobě.
- **16 (40 %)** dotazovaných uvedlo, že v posledních 6 měsících využívají webináře, které vytváří PSB s MPSV, dalších 6 (15 %) respondentů uvedlo, že tyto webináře využívá alespoň jednou týdně.
- nejdůležitějším tématem je podle realizátorů HF programu, které jsme dotazovali, **spolupráce klíčových aktérů v rámci projektu a práce se zabydlenými klienty**.
- 27 (75 %) dotazovaných odpovědělo, že by chtěli, aby probíhaly **exkurze do zahraničních HF projektů** jednou za rok, nebo jednou za půl roku.

- Realizátoři HF projektů jsou téměř stejně spokojeni s podporou od PSB a MPSV.

Obecně lze říci, že většina realizátorů vnímá podporu od PSB jako přínosnou a vyhovuje jim i to, jak často podpora probíhá. Velká část realizátorů si také přeje, aby některé aktivity související s podporou od PSB probíhaly častěji než dnes. Malá část dotazovaných nemá příliš velké povědomí o tom, jak přesně podpora od PSB probíhá, ale i tak ji považují za přínosnou. Pro některé z nich je obtížné odlišit ji od podpory ze strany MPSV. Obě tyto podpory považují realizátoři za téměř shodně přínosné. Frekvence využívání podpory od PSB se v jednotlivých projektech liší a liší se částečně i očekávání realizátorů o tom, jak by podpora měla vypadat. Část realizátorů také není spokojena s tím, že všechna komunikace PSB nyní probíhá online formou.

Potřeby podpory realizátorů se v určitých momentech od sebe liší podle toho, v jakém projektu člověk pracuje a také na jaké pozici. Obecně lze ale říct, že realizátoři mají potřebu podpory od PSB, která je u většiny dotazovaných naplněna.

U některých otázek ve výsledku nemusí být zcela jasné, zda realizátor odpovídá na to, jak je od PSB podpořen jeho projekt obecně, či specificky on sám. Tento fakt však nepovažujeme za významné zkresení, neboť v obou případech realizátor sděluje své subjektivní hodnocení podpory a to, jestli on sám vnímá podporu jako přínosnou.

1.2.1 Typy podpory

V této části jsme se ptali jakými typy podpory jsou realizátoři podpořeni a jsou jsou spokojeni s podporou v dané oblasti - zda by chtěli, aby byla intenzivnější, nebo aby jí bylo méně.

U všech typů podpory uvedla většina respondentů, že je jim daný typ podpory poskytován v ideální míře.

Jaké typy podpory jsou realizátorům poskytovány a jak jsou s nimi spokojeni?

U **metodické podpory dodržování HF principů** uvedlo, že je jim poskytována v ideální míře 32 dotazovaných (80 %). Desetina dotazovaných si přeje, aby byla intenzivnější **metodická podpora v sociální práci**.

Zeleně zvýrazněné jsou ty odpovědi, jež byly vyplněny více než 25 % odpovídajících respondentů.

	Není mi poskytován a a měl/a bych o ni zájem.	Není mi poskytován a a nemám o ni zájem.	Je mi poskytována a chtěl/a bych, aby byla intenzivnější	Je mi poskytován a v ideální míře.	Je mi poskytován a ale mohlo by jí být méně.	Celkem odpověděl o
Metodická podpora dodržování HF principů	1	2	3	32	1	39



Metodická podpora v sociální práci	1	3	5	27	3	39
Podpora při jednání s dalšími klíčovými aktéry	1	5	6	25	1	38
Individuální intervize	0	10	5	21	0	36
Zprostředkování dokumentů vztahujících se k HF	4	6	3	26	0	39
Síťování	2	5	8	21	0	36

O jaké další typy podpory mají realizátoři zájem?

Pouze 4 respondenti (10 %) napsali, o jaké další typy podpory by měli zájem. Ostatní buď napsali, že současná nabídka je dostačující, nebo neodpověděli.

Odpovědi:

- Seminář na specifické problémy - domácí násilí, užívání návykových látek a jiné.
- zajímaly by mě exkurze do jiných HF projektů v ČR, abych viděla, jak to dělají oni a motivovala bych se.
- Líbilo by se mi častější osobní setkávání nad klienty.
- Zahraniční stáže.

1.2.2 Formy podpory

Respondenti v této otázce hodnotili, jak přínosné jsou podle nich jednotlivé formy podpory (způsoby komunikace a interakce) od PSB.

Jak realizátoři hodnotí přínos jednotlivých forem podpory?

Za nejprínosnější považují realizátoři **přítomnost poradce z PSB na poradách své organizace (známka 1,71)** a za nejméně přínosnou formu podpory považují práci s **překladem Tsemberisova manuálu HF (známka 2,07)**. Průměrné hodnocení přínosu jednotlivých forem podpory se významným způsobem od sebe neliší. Rozdíl průměrů nejlépe a nejhůře hodnocené formy podpory od PSB je 0,36 (což na pětibodové škále nepovažují za významné).

V následující tabulce vidíte průměr vycházející z hodnocení jednotlivých forem podpory (respondenti hodnotili formy podpory na pětibodové škále - jako ve škole) - je to seřazeno od nejlépe hodnocené formy po tu nejhůře hodnocenou. Číslo v závorce ukazuje počet respondentů, kteří danou formu podpory hodnotili.

Forma podpory:	Průměr hodnocení (v závorce za průměrem je vždy napsáno, kolik respondentů danou formu podpory v dotazníku hodnotilo)
Přítomnost poradce z Platformy na poradách vaší organizace	1,71 (35)
Workshop seminář	1,74 (34)
Emailová konzultace s poradcem	1,83 (30)
Webináře	1,84 (32)
Telefonická konzultace s poradcem	1,94 (31)
Pomoc s dokumentací v jakékoliv podobě (např. připomínkování metodik, pravidel, komunikačního manuálu atd.)	2 (30)
Překlad Tsemberisova manuálu HF	2,07 (28)

Lze předpokládat, že někteří respondenti se s danou formou podpory od PSB vůbec nesetkali, což mohlo vést k tomu, že na předchozí otázku neodpovídali. Nevíme ale jistě, zda všichni, kdo odpověděli, danou formu podpory od PSB dostali, nebo zda hodnotili její přínos pouze teoreticky a naopak.

Jak často chtějí realizátoři dostávat uvedené formy podpory od PSB?

V naprosté většině případů realizátoři odpovídali, že chtějí zmíněné formy podpory od PSB dostávat stejně často jako dnes. Nejvýraznější odchylka byla u akcí pořádaných PSB, kde 6 (15 %) respondentů uvedlo, že by chtěli, aby byly akce od PSB pořádány častěji než dnes.

Jak často realizátoři chtějí, aby probíhaly uvedené aktivity?

V této otázce jsme se ptali, jak často by realizátoři chtěli, aby probíhaly jednotlivé aktivity, které můžete vidět v tabulce níže v prvním sloupci. Na tuto otázku odpovědělo u všech aktivit kromě u „webináře“ všech 39 respondentů. U aktivity „webinář“ na tuto otázku odpovědělo 38 lidí.

Realizátoři si podle našeho šetření přejí, aby nejčastěji probíhali aktivity „přítomnost poradce na poradách“ a „webinář“. U obou těchto aktivit by si polovina dotazovaných přála, aby probíhaly jednou za měsíc nebo častěji. Nejméně často by podle respondentů měla probíhat aktivita „zahraniční exkurze do HF projektů“. Téměř polovina dotazovaných odpověděla, že by uvedená aktivita měla probíhat jednou za rok. Další čtvrtina by chtěla zahraniční exkurzi jednou za půl roku.

U všech aktivit však lze vidět, že zájem o ně je, protože téměř všichni dotazovaní (více než 90 % z nich) si přeje, aby aktivity probíhaly.

V této tabulce můžete vidět rozložení respondentů podle toho, jak často by chtěli, aby jednotlivé aktivity probíhaly. Zeleně jsou zvýrazněny kolonky, ve kterých odpovídalo 10 nebo více respondentů - tedy čtvrtina respondentů, nebo víc.

	1x týdně nebo častěji	1x za měsíc nebo častěji	1x za dva měsíce	1x za půl roku	1x za rok	méně často než 1x za rok	Nevím/ nechci odpově dět	Celkem
Sdílení zkušeností napříč týmy	2	5	14	15	2	0	1	39
Exkurze do jiných HF projektů	0	1	9	20	7	1	1	39
Zahraniční exkurze do HF projektů	0	1	3	9	18	4	4	39
Přítomnost poradce na poradách	1	20	10	5	1	0	2	39
Webinář	2	21	12	1	1	1	0	38
Workshop/ seminář	0	9	18	11	0	1	0	39
Konzultace s poradcem (mimo porady)	3	11	14	3	1	0	7	39

1.2.3 Nejdůležitější témata v sociální práci očima realizátorů

V této části dotazníku jsme se realizátorů ptali, jaká tři témata v sociální práci považují za nejdůležitější. Ptali jsme se na tři témata, abychom témat sesbírali více a aby realizátoři měli větší možnost zamyslet se nad daným problémem a sdělit nám, pro jaká témata se rozhodli. Celkem jsme dostali od realizátorů 101 témat, které považují za nejdůležitější, druhá nejdůležitější, nebo třetí nejdůležitější. Z témat, které se objevily více než jednou, jsme následně vytvořili kategorie, které vidíte v tabulce níže. Nejvíce zastoupené je téma „Spolupráce klíčových aktérů“, které se vyskytlo celkem šestnáctkrát. Patnáctkrát se dále objevilo téma „Práce se zabydlenými klienty“. Třetím nejčastěji zmiňovaným tématem je podle realizátorů „Zajištění dostatečného množství vhodných bytů pro HF“ u těchto odpovědí se objevovaly také různé způsoby shánění bytů pro HF.

Znalost těchto témat může poradcům z PSB sloužit k tomu, aby lépe rozuměli tomu, jaká témata v sociální práci považují realizátoři HF projektů za nejdůležitější a aby se na tato témata mohli více zaměřit při podpoře jednotlivých projektů.

Název kategorie/tématu	Počet odpovědí zapadajících do dané kategorie
Spolupráce klíčových aktérů v rámci projektu	16
Práce se zabydlenými klienty	15
Zajištění dostatečného množství vhodných bytů pro HF	8
Správně namotivovaný a kompetentní realizační tým	7
Dluhy klientů HF	5
Dávky pro klienty HF	5
Udržitelnost HF projektu	4
Finance klienta HF	4
Metodická podpora HF projektu	4
Párování klienta s bytem	3
Podpora od politického vedení města	3
Správný výběr klienta	3
PR projektu a HF obecně	3
Sdílení zkušeností s HF v napříč projekty	3
Garanční fond	3
Sousedské a mezilidské vztahy	2
Sousedské vztahy	2

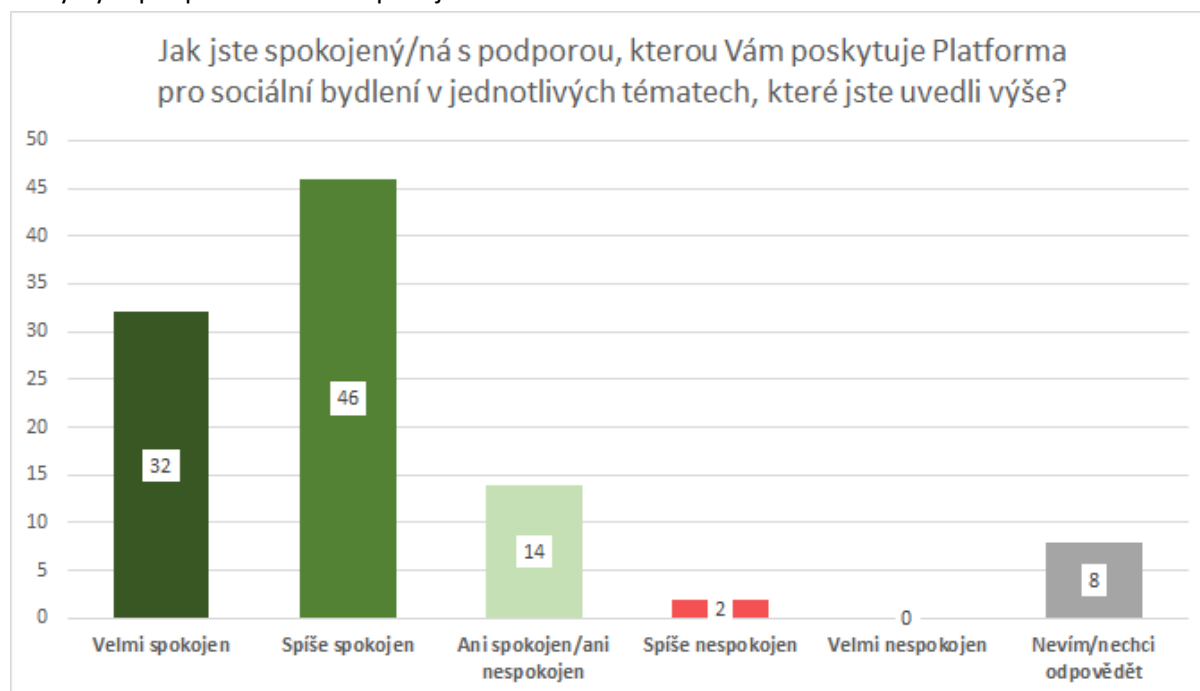
Dále byla v počtu 1 zastoupená tato témata: Bydlení, Osamělost, Domácí násilí, Práce s rodinou, Udržení si bydlení, Vztahy, Práce soudů a opatrovníků, Webináře pořádané ve spolupráci s MPSV, Praktická témata - opravy/deratizace, Peníze na sociální pracovníky, Podpora lidí s duální diagnózou. Tato nejméně zastoupená témata byla příliš specifická pro začlenění do jednotlivých kategorií.

Jak jsou realizátoři spokojeni s podporou v oblasti nejdůležitějších témat v sociální práci?

Realizátorů jsme se v návaznosti na nejdůležitější témata v sociální práci ptali také na to, jak jsou spokojeni s podporou, kterou jim v oblasti těchto témat poskytuje PSB.

V následujícím grafu vidíte, jak jsou realizátoři s podporou v těchto oblastech spokojeni. Ptali jsme se na spokojenost s každým tématem zvlášť a tyto tři kategorie jsme poté spojili do jedné, která nám ukazuje celkovou spokojenost při práci s těmito tématy.

Nejvíce zastoupena je odpověď „spíše spokojen“, celkově tak respondenti odpověděli 41x. Více než 70% odpovědí je v kategorii „spokojen“ (velmi spokojen + spíše spokojen). Respondenti pouze ve dvou případech uvedli, že jsou spíše nespokojeni s podporou od PSB v této oblasti a ani nikdo neodpověděl, že by byl s podporou velmi nespokojen.



1.2.4 Výhrady ke spolupráci s PSB

Ze 39 respondentů uvedlo své výhrady ke spolupráci 10 (25 %) z nich. Výhrady jsou vypsány níže, jednalo se o otevřenou otázku. Nejvíce zastoupena je odpověď, že realizátorům vadí online setkávání. Celkem čtyři respondenti odpověděli, že by se raději setkávali s poradci z PSB osobně.

Odpovědi:

- 1) Online setkávání, preferují osobní setkávání (celkem 4x)
- 2) Je to v rámci projektu, tedy je to povinné a tím pádem tak trochu nucené, byť kolegyni vždy vidíme rádi a nemáme k ní ani nejmenší výhrady.

- 3) Někdy nereálné doporučení.
- 4) Mám pocit, že vše hodně dlouho trvá.
- 5) Nízká možnost spolupráce s ostatními programy HF
- 6) Menší zkušenost se spoluprací s bytovým odborem města
- 7) Maximálně jednu, že v městech, kde je projekt HF by měl mít kancelář pracovník z Platformy pro sociální bydlení.

Výhrady ke spolupráci s konkrétním poradcem/kyní z PSB

Ze 39 respondentů uvedli své výhrady pouze 4 (10 %) z nich.

Výhrady se týkaly nepravidelnosti porad, realizátor by byl rád, kdyby se domlouvaly pravidelné termíny porad. Druhá výtku se týkala toho, že podle realizátora nejsou všechny zkušenosti přenosné a každá pomoc od poradce tedy nemusí být nutně přínosem.

Další dvě výtky se týkaly času webinářů a toho, že respondent jako řadový zaměstnanec neví o projektu podpory PSB vůbec nic, nedokáže tedy posoudit, zda je podpora přínosná, či ne. Ani jedna z těchto výtek se však netýká konkrétního poradce, ale spíše poukazuje na problém podpory v obecnější rovině.

Jak by se měla změnit podpora od PSB, aby realizátorům více vyhovovala?

Ze 39 respondentů odpovědělo na tuto otevřenou otázku 9 (23 %) z nich tak, že by se určitým způsobem podpora změnit měla. Zbytek buď odpověděl, že se nijak měnit nemusí (14 odpovědí – 35 %), nebo neodpovídal vůbec. Nejčastěji zmiňovanou věcí, která by se podle realizátorů měla na podpoře od PSB změnit, je, že místo online setkávání by měl být častější osobní kontakt s poradci z PSB (4 odpovědi – 10 %).

Odpovědi:

- Více osobních setkání, než těch online (celkem 4x)
- Častější kontakt a možnost stáží v jiných městech.
- Bylo by super se zúčastnit exkurze do jiných HF projektů v ČR. Sdílení zkušeností napříč týmy.
- Někdy zbytečné vměšování.
- Zintenzivnit.
- Sdílení zkušeností s dalšími programy HF a možnosti exkurze v ostatních projektech u nás i v zahraničí.
- Stanovit pravidelný termín, případně dopředu naplánovat obsah porady.



Kterou z těchto podpor (PSB, MPSV) považují realizátoři za přínosnější?



Na této škále 0 značí PSB a 10 tým podpory MPSV. Respondenti měli na této jedenáctibodové škále ohodnotit, zda považují za přínosnější podporu ze strany MPSV, či PSB. Většina respondentů odpověděla, že obě podpory považují za stejně užitečné. Průměrná hodnota hodnocení podpor je 4,85.

V čem se liší podpora od PSB a MPSV očima realizátorů?

Odpovědi:

- 1) Podpora PSB je více zaměřená na intervizi, na požadavky realizátora.
- 2) Podpora od PSB je častější.
- 4) Podpora od PSB je praktičtější a je více podložena zkušeností.
- 5) Ze strany Platformy vnímám větší zkušenost a odbornost v oblasti sociálního bydlení a programu HF. Ze strany MPSV zase vnímáme lepší podporu v oblasti řízení projektu.
- 6) Workshopy - semináře od Platformy jsou více zacílené, jdou více do hloubky tématu (což preferuji), workshopy od MPSV jsou v obecnější rovině.
- 7) Platforma nás nikdy nepošle do háje a vždy poradí.
- 8) Podpora Platformy je více individuální, podpora MPSV spíše metodická.
- 10) Podpora od PSB obsahuje i metodický support a sdílení zkušeností pro přímou práci s klienty a to ve větší míře než ze strany MPSV, jejíž podporu vnímám spíše v rovině mezzo nebo makro.
- 11) Vnímám to tak, že podpora od Platformy by měla být více o práci s klienty a podpora od MPSV více o realizaci projektu a obě podpory dohromady o nastavení systému.
- 12) Více vyhovuje podpora z MPSV.
- 13) Tým MPSV mi připadá nedostupnější.
- 14) Nevidím žádný, splývá mi to, nevím, jaký má kdo úkol ani náplň.
- 15) S Platformou máme častější a bližší vztah.
- 17) Každá podpora je jiná, ale svým způsobem jedinečná.
- 18) Je to stejné, vnímám to jako provázanou podporu.
- 20) PSB je pro přímou práci (metodicky) s klientem, MPSV pro „dohled“ nad plněním výzvy.
- 21) Žádný, obojí je profesionální a erudovaná podpora.
- 22) Praktické zkušenosti.
- 23) MPSV se zaměřuje více na metodiku.

24) Tým MPSV provádí podporu ve velmi konkrétních otázkách týkajících se realizace projektu a provádí do jisté míry „dozorování“ a kontrolu provázanosti v oblasti naplňování principů HF, plnění jednotlivých aktivit apod. Naproti tomu poradce Platformy je zaměřen více obecně a šířeji, dle mého názoru se snaží o předávání zkušeností z jiných obcí a projektů a podporuje tým při hledání vlastních cest v projektu.

25) Podpůrný tým řeší konkrétněji, Platforma poskytuje podporu v obecnější rovině.

26) V odbornosti.

Jaké specifické potřeby mají realizátoři v souvislosti s pandemickou situací COVID-19?

Odpovědi:

- Realizace domácí výuky u klientů
- Systémové problémy, které nikdo z nás nemůže ovlivnit.
- Nastavení podpory pro případ rizika pozitivního člena týmu nebo na straně klientů.
- Nemožnost navštěvovat lidi v psychiatrické nemocnici, protože je zákaz návštěv a zároveň s nimi připravovat stěhování do bytu.
- Přínosné jsou porady online.
- Vše trvá déle - kolizní opatrovníci, požizování věcí do bytu, zabydlování.
- Online porady - zvýšená elektronická komunikace.
- Zpočátku problém s nedostatkem roušek a dezinfekce. Nyní máme všeho dost.

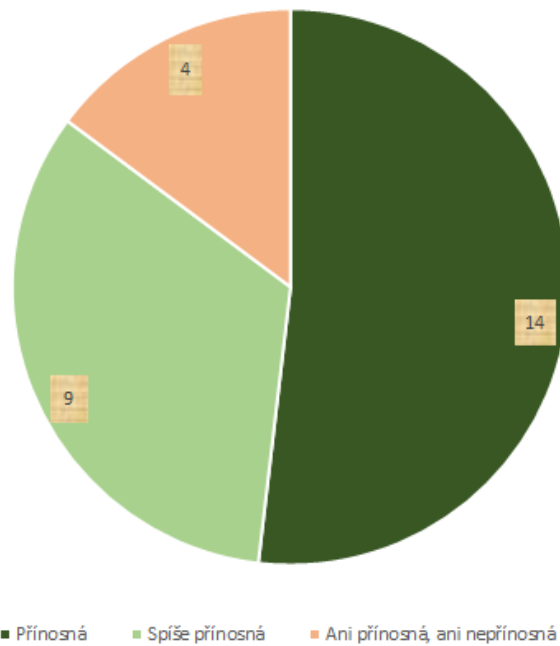
Jak přínosná je podle realizátorů podpora ze strany PSB při naplňování potřeb, které mají v souvislosti s pandemickou situací COVID-19?

Ze 39 respondentů jich na tuto otázku odpovědělo celkem 27 (67%). Čtrnáct respondentů považuje podporu za přínosnou, devět za spíše přínosnou a čtyři za ani přínosnou, ani nepřínosnou. Ani jeden respondent neuvedl, že by podle něj podpora od PSB v souvislosti s předchozí otázkou byla spíše nepřínosná, nebo nepřínosná.

Pouze 8 respondentů vypsalo, jaké mají specifické potřeby v souvislosti s pandemickou situací Covid-19, ale 27 jich odpovídalo na návaznou otázku, jak přínosná je podle nich podpora od PSB v souvislosti s jejich potřebami souvisejícími s pandemickou situací. Lze se domnívat, že tato nesrovnalost vznikla proto, že někteří respondenti nechtěli specifikovat své potřeby v této oblasti, ale s podporou od PSB jsou i přesto spokojeni. Dalším příčinou této nesrovnalosti může být například to, že respondenti sice nemají specifické potřeby, které by uvedli v odpovědi na předchozí otázku, ale hodnotili v této otázce podporu od PSB v době pandemické situace Covid-19.



Jak je pro Vás přínosná podpora ze strany Platformy pro sociální bydlení při naplňování potřeb, které jste uvedli v předchozí otázce?



Srovnání výsledků prvního, druhého a třetího dotazování realizátorů HF programů

Výsledky druhého a třetího dotazování se od prvního dotazování zásadním způsobem nelišily. Zvýšilo se množství odpovědí, že je realizátorům podpora poskytována v ideální míře a také více respondentů odpovědělo, že je pro ně důležitým tématem udržitelnost a budoucnost HF projektů. V druhém a třetí kole dotazování dotazník vyplnilo méně realizátorů, než v prvním kole dotazování. Jedním z důvodů snížené návratnosti může být vytíženost členů realizačního týmu.

2. Vyhodnocení použitelnosti škály věrnosti principům HF v českém prostředí

V této části evaluace jsme se zaměřili na shrnutí průběhu měření věrnosti původnímu modelu HF a na vyhodnocení použitelnosti škály věrnosti původnímu modelu HF v českém prostředí.

Tato část evaluace vychází z hloubkového rozhovoru s fidelity expertem a poradkyní z PSB, jež byla proškolená ve vyhodnocování věrnosti a následně se na něm podílela. Vychází také z průběžných rozhovorů s fidelity expertem z posledních dvou let.

2.1 Shrnutí

Hodnocení věrnosti programů HF původnímu modelu proběhlo v průběhu projektu podpory celkem v jedenácti HF projektech⁵ a ukázalo se být dobrým nástrojem pro hodnocení programů v jednotlivých oblastech HF a pro odhalení oblastí, ve kterých se daný program může rozvíjet, aby byl věrnější původnímu modelu HF. Nejdůležitějším výstupem z měření věrnosti nejsou podle experta na fidelity výsledné hodnoty měření, která ukazují, jak je daný program věrný původnímu modelu, ale spíše doplňující kvalitativní zhodnocení silných a slabých stránek programu v různých oblastech realizace HF programu.

2.2 Přípravná fáze

Celý proces s měřením věrnosti původnímu modelu začal rešerší zahraniční literatury, v rámci které fidelity expert identifikoval nástroj, který následně při měření věrnosti používal. Už existující český překlad nástroje pro měření věrnosti následně fidelity expert upravil tak, aby byl co nejsrozumitelnější a nejjasnější pro české realizátory HF.

Oproti zahraniční praxi měření věrnosti původnímu modelu provedl fidelity expert dílčí změny. Například dotazníky, které v zahraničí vyplňují členové HF týmu sami jako sebehodnotící, vyplňoval s českými realizátory HF vždy výzkumník z PSB, aby se minimalizovalo riziko, že dojde ke zkreslení vlivem rozdílného chápání položek v dotazníku. Tato změna zvýšila podle fidelity experta validitu výsledků dotazování, ale dotazování bylo podstatně časově náročnější, neboť musel být u něj vždy přítomen i výzkumník.

Fidelity expert zorganizoval v přípravné fázi několik kulatých stolů, na které pozval členy týmu podpory HF z PSB a MPSV a na kterých se řešilo, jak případně dotazník upravit, aby byl co nejfunkčnější v českém kontextu. Žádné větší zásahy do podoby otázek v dotazníku nebyly možné, protože kdyby se dotazník zásadním způsobem změnil, tak by mohlo dojít ke zkreslení výsledků měření a také by nebylo možné výsledky měření srovnat s výsledky měření věrnosti původnímu modelu HF programů v zahraničí.

⁵ Z toho v devíti případech šlo o programy podpořené z výzvy č. 108.



2.3 Pilotní testování

Po přípravné fázi bylo provedeno pilotní testování fidelity na jednom HF projektu. Při něm se ukázalo, že realizátoři HF projektů ne vždy zcela jasně rozumí, na co se jich výzkumníci ptají. Na základě pilotního testování se mohli tazatelé na další dotazování lépe připravit a minimalizovat tak problém se srozumitelností otázek. Vysvětlování jednotlivých otázek během dotazování zvýšilo časovou náročnost dotazování.

Doplňující otázky, které fidelity expert pokládat dotazovaným realizátorům, aby zpřesnil původní otázku v dotazníku, se ukázaly být cenným zdrojem informací a promítly se i do výsledné podoby výstupu z fidelity, který fidelity expert z každého měření věrnosti vypracoval. Fidelity expert po testovacím dotazování vytvořil rozšířenou verzi dotazníku, aby mohl v případě potřeby pokládat ty samé doplňující otázky i jiný tazatel. Doplňující otázky pomohly odhalit například to, že respondent sice odpověděl, že danou věc (metodu či přístup) v rámci své práce používá, ale následně se po doplňující otázce ukázalo, že danou metodu nezná, resp. neví, jak daná metoda skutečně funguje (např. metoda motivačních rozhovorů, harm reduction, recovery atd.). Samotný sebehodnotící dotazník by neodhalil, že respondent neví, co daná metoda znamená. V tomto byly doplňující otázky nejen zdrojem dalších cenných informací, ale také zvyšovaly validitu výsledků dotazování.

2.3 Přínosy hodnocení věrnosti původnímu modelu HF

Přínos pro dotazované programy z pohledu fidelity experta

Pro dotazované týmy bylo podle fidelity experta přínosem už to, že jim fidelity expert při týmovém dotazování představil předběžné výsledky jejich předchozího dotazování. Fidelity expert s týmy řešil, v jakých oblastech jim vychází nižší věrnost a jaké jsou naopak jejich silné stránky. O všech položkách, kde týmům vycházela nižší věrnost, probíhala s týmy diskuse. Už během dotazování a reflexe předběžných výsledků si pracovníci některých projektů uvědomili, co by chtěli ve své práci změnit, aby jejich práce více odpovídala HF principům. V tomto ohledu mělo měření fidelity na dotazované týmy vzdělávací efekt.

Některé projekty na základě měření věrnosti původnímu modelu prokazatelně změnilы svojí praxi tak, aby více odpovídala původnímu modelu HF.

Týmy si uvědomily, že praxe, které jsou v české praxi spíše výjimečné (např. zapojení peer pracovníků, nebo druhé a další stěhování klientů HF), jsou v zahraničních programech běžnou praxí.

Každý dotazovaný realizátor na konci projektu obdrží podrobnou závěrečnou zprávu o měření věrnosti původnímu modelu HF. Spolu s touto zprávou obdrží také sérii doporučení formulovaných ve spolupráci s poradci PSB a MPSV, pomocí kterých může změnit svojí praxi tak, aby více odpovídala HF principům.

Přínos pro tým podpory PSB

Fidelity bylo přínosné nejen pro dotazované programy, ale také pro tým podpory. Měření fidelity přineslo pracovníkům týmů podpory řadu nových informací o programech a například také pomohlo odhalit slepá místa konkrétního programu HF a slepá místa české sociální práce obecně např. v otázce závislosti na návykových látkách, kdy se například ukázalo, že princip harm reduction v programech dobře funguje v oblasti nealkoholových drog - výměny jehel, substituce a další typy programů, ale u alkoholové závislosti je v Česku stále zaběhnutý medicínský model, který se zakládá na doživotní abstinenci a jen relativně málo se pracuje s harm reduction. Měření věrnosti původnímu modelu HF

tak neukázalo pouze to, že v různých programech fungují různé věci odlišně, ale i to, že některé věci, které jsou v zahraniční praxi poměrně běžné, jsou v českém kontextu, či v českých HF programech, spíše výjimečné (např. druhé a další stěhování klientů).

Měření fidelity bylo pro tým přínosné také v tom ohledu, že díky tomu zjistil, jakým směrem by měl v jednotlivých projektech zaměřovat podporu tak, aby HF projekty více odpovídaly původnímu modelu. Důležité bylo také už samotné přinesení nástroje pro měření věrnosti původnímu modelu do českého kontextu HF. Ve službách pro lidi s duševním onemocněním se s nástroji pro měření věrnosti principům HF v České republice pracuje relativně běžně a je dobré tuto praxi přenést do oblasti ukončování bezdomovectví. Obecně to přispívá k odpovědi na otázku, jak v České republice funguje HF.

2.4 Problémy, se kterými se při práci setkal fidelity expert

Ukázalo se jako problematické začít pracovat na měření věrnosti ve více projektech najednou, resp. začínat s dalším měřením ve chvíli, kdy ještě není dokončeno předchozí měření. Tento postup uvedl fidelity experta do situace, kdy musel v jeden moment zpracovávat velké množství dat a přesahovalo to jeho časové kapacity, které měl v projektu měření věrnosti věnovat. Tato situace pak měla za následek, že vypracování zpráv o měření věrnosti původnímu modelu trvalo nakonec déle, než se původně plánovalo a zprávy byly vypracovány později.

V průběhu programu se také ukázal jako nerealistický plán provádět měření věrnosti v každém programu opakovaně a následně porovnávat vývoj věrnost původnímu modelu. Takový plán byl nerealistický z časového hlediska.

Jako problematická se také ukázala spolupráce s dobrovolníky při doslovném přepisování výzkumných rozhovorů. Několikrát nastala situace, kdy dobrovolníci nedodali slíbené přepisy včas nebo vůbec, což celý proces zpracování zpráv o několik týdnů zdrželo.

Dalším problémem bylo, že velkou část projektu byl fidelity expert na svoji práci sám. Ukázalo se, že by bylo efektivnější si práci v týmu rozdělit, aby mohl fidelity expert s někým dalším průběžně konzultovat proces měření věrnosti a v případě potřeby požádat někoho o pomoc například s dotazováním nebo s přepisováním rozhovorů. Ve druhé polovině projektu podpory fidelity expert začal více spolupracovat s jednou poradkyní z PSB a tato spolupráce se osvědčila.

Srovnávání projektů na základě kvantitativních výsledků fidelity

Už od začátku projektu nebylo záměrem měření věrnosti původnímu modelu HF srovnávání jednotlivých HF projektů na základě výsledků kvantitativního měření fidelity, protože samotná čísla nevypovídají dostatečně o věrnosti programu. Uvedu zde příklad. Může být tým, který má klasickou HF cílovou skupinu (osoby, jež byly chronicky bez domova a trpí duální diagnózou) a vychází mu vysoká věrnost původnímu modelu HF a pak může být tým, který s klasickou HF cílovou skupinou téměř nepracuje a vychází mu také vysoká věrnost původnímu modelu, protože dotazník nepočítá s tím, že by v projektu téměř nebyla zastoupena cílová skupina HF. V takovém případě samotné číselné výsledky k porovnání projektů nestačí a je třeba znát projekty podrobněji, což se podařilo právě díky doplňujícím otázkám a v závěrečných zprávách o měření věrnosti jsou tyto podrobnosti popsány. Primárním cílem měření tedy nebylo srovnávání projektů, ale spíše to, aby se odhalila slabá místa, ve kterých se jednotlivé projekty mohou zlepšovat. Bodový výsledek je tedy důležitým přehledovým ukazatelem, ale je potřeba ho doplnit o další informace.

Měření fidelity a Covid

Kvůli covidu nebylo možné v některých obdobích provádět dotazování osobně a muselo být prováděno online skrze platformu Webex či Google Meet. Na jednu stranu se to ukázalo jako nevýhoda, protože pro dotazované bylo těžší při online dotazování udržet po celou dobu pozornost a zároveň to bylo těžší i pro tazatele, protože lidé obvykle aktivněji odpovídají při osobním rozhovoru.

Na druhou stranu online dotazování ušetřilo tazatelům velmi zásadní množství času, který by jinak museli strávit cestováním za jednotlivými respondenty, což by s ohledem na vzdálenost některých projektů od Prahy bylo velmi časově náročné.

Osvědčila se kombinace online a osobního dotazování v tom smyslu, že individuální rozhovory byly prováděny online a rozhovory s celými týmy byly následně prováděny osobně, pokud to situace umožňovala. Další výhodou online rozhovorů bylo, že se rozhovory zároveň rovnou i nahrávaly.

Měření fidelity v budoucnu

Fidelity expert z PSB a poradkyně HF, která se tématu také věnovala, nabrali během posledních dvou let mnoho zkušeností s měřením věrnosti původnímu modelu. PSB by mohla být aktérem, který bude měřit věrnost jednotlivých HF programů i v budoucnu.

3. Faktory ovlivňující úspěšnost Housing First programů

Připravil Petr Schovánek, Adam Fialík a Alena Augustová

Úvod

1. Co jsou faktory ovlivňující úspěšnost Housing First programů?

Faktory ovlivňující úspěšnost HF programů jsou určité situace nebo jevy, které mohou významně ovlivnit úspěšnost HF programu. Přičemž úspěšnost byla definována udržení bydlení u klientů. Můžeme se setkat s faktory, které úspěšnost ovlivňují pozitivně a s faktory, které ji ovlivňují negativně. Faktorů, které úspěšnost HF programů ovlivňují, je velké množství a není v možnostech této evaluace, aby je identifikovala všechny, natož aby změřila jejich vliv na HF programy. Pokusili jsme se nicméně s odborníky v oblasti sociálního bydlení identifikovat co nejvíce těchto faktorů a u čtyř z nich popsat, jakým způsobem mohou ovlivňovat úspěšnost programu, jak s nimi pracovali realizátoři HF programů a jaké jsou možné inspirace ze zahraničí.

2. Proč jsme se rozhodli faktory úspěšnosti zkoumat?

Považujeme za důležité identifikovat a hlouběji poznávat faktory, které mohou ovlivňovat úspěšnost HF programů v českém kontextu. Budeme-li znát rizika, dilemata a příklady dobré praxe, které se s nimi pojí, může to posloužit budoucím realizátorům HF programů jako určitý návod. Budou vědět, na co si dát pozor a co naopak v předchozích programech fungovalo dobře. V některých případech to také může posloužit aktérům, kteří poskytují HF týmům metodickou podporu, nebo dalším klíčovými aktérům, kteří s HF programy spolupracují.

3. Co je a není účelem této části evaluace?

Účelem této části evaluace je seznámit čtenáře a čtenářky s výstupy ze zkoumání čtyř faktorů ovlivňujících úspěšnost HF programů v České republice. Těmito faktory jsou - Funkční síť podpory, Začlenění do komunity, Druhé a další stěhování v rámci Housing First a Volné finance na podporu klientů. Cílem je také přiblížit čtenářům a čtenářkám dílčí aspekty problematiky těchto faktorů a poskytnout obecná doporučení stávajícím i budoucím realizátorům HF programů.

Účelem této části evaluace není hodnotit fungování jednotlivých HF programů ale spíše se ze širší perspektivy podívat na to, co se osvědčilo napříč programy. Cílem také není obsáhnout problém podrobně v celé jeho šíři, neboť k tomu by bylo potřeba provést další výzkum.

4. Jak jsme tyto faktory vybrali?

Nejprve jsme se pokusili sebrat co největší množství možných faktorů, které podle nejrůznějších aktérů v oblasti sociálního bydlení a HF mohou ovlivňovat jeho úspěšnost. Oslovili jsme realizátory HF programů v rámci výzvy OPZ č. 108, poradce z Platformy pro sociální bydlení a věcné oddělení MPSV,

kteřé se na podpoře realizátorů také podílelo. Zeptali jsme se jich, jaké faktory mohou podle nich ovlivnit úspěšnost HF programů.

Na základě výstupu z tohoto dotazování jsme vytvořili z faktorů síť, kterou jsme opakovaně konzultovali s poradci z PSB a MPSV, tak abychom možné vlivy zachytili v co největší šíři. Z těchto faktorů jsme následně společně s poradci PSB vybrali tři faktory, které jsme považovali za zásadní a které jsme se rozhodli blíže prozkoumat v českém kontextu. Kritérii pro výběr byla přínosnost bližšího poznání, množství současného vědění o těchto faktorech i praktická proveditelnost výzkumu. Vybranými faktory byly: Funkční síť podpory, Začleňování do komunity, Volné finance na přímou podporu klientů⁶. V průběhu projektu jsme se rozhodli přidat ještě čtvrtý faktor věnující se možnosti opakovaného stěhování. K tomuto kroku jsme přistoupili vzhledem k průběžným výsledkům měření fidelity u realizátorů. Právě možnost dalšího stěhování v programu se ukázala jako nejčastější odchylka, která odlišovala české programy od původního modelu Pathways to Housing.

5. Jak probíhal sběr informací o faktorech?

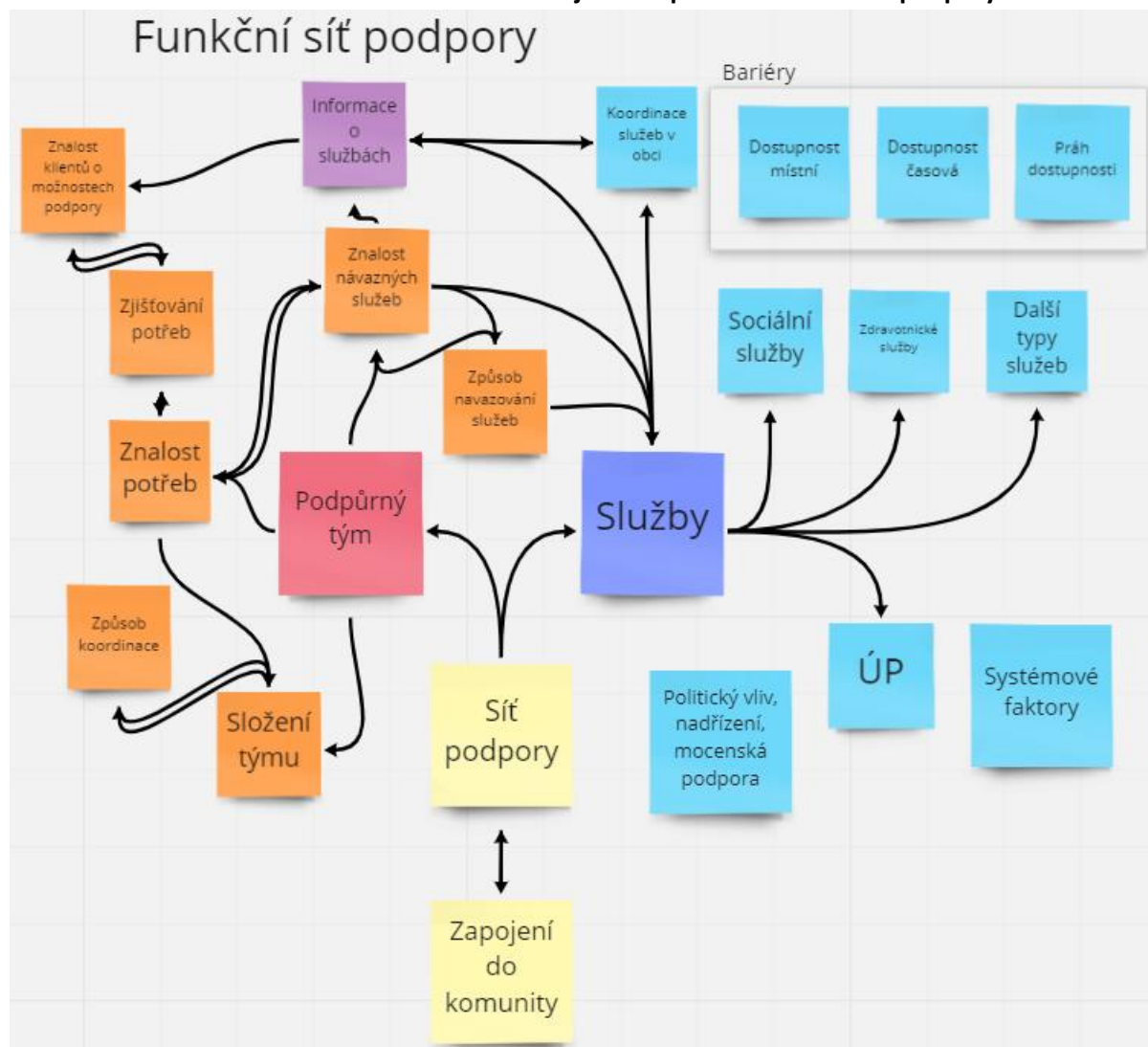
Ke každému z popisovaných faktorů jsme realizovali dvě focus group (dále jen FG). První FG jsme realizovali s poradci z PSB a MPSV. Tato FG nám dala základní vhléd do tématu a do praxe v jednotlivých projektech, rovněž nám pomohla identifikovat klíčové pracovníky v HF projektech, se kterými by bylo vhodné realizovat další FG. Na základě informací z první FG jsme upravili scénáře rozhovoru pro FG s realizátory HF programů. Zde jsme pozvali jednotlivé členy týmu, kteří se jeví jako klíčoví pro téma daného faktoru. V některých týmech se tak účastníci FG měnili dle jejich vztahu k tématu. Do druhé FG jsme také opakovaně pozvali zástupkyni pražského týmu HF Armády spásy a Libereckého Centra bydlení. Oba týmy se dlouhodobě věnují HF a přinášeli další pohledy na danou problematiku. Informace z těchto FG jsme doplnili i o zahraniční kontext a případně další hlubší konzultace s členy týmu k tématu. Čerpali jsme především z Evropské příručky Bydlení především a z překladu knihy Housing First od Sama Tsemberise, ale i z dalších zdrojů uvedených u jednotlivých faktorů.

⁶ V popisu tohoto faktoru používáme termín *volné finance*.

3.1. Funkční síť podpory

Popis faktoru a důvod pro volbu zkoumaného faktoru

Obrázek č.1: Grafické znázornění faktoru ovlivňujícího úspěšnost Funkční síť podpory



Tato síť je výchozí vizualizací oblastí, které s faktorem Funkční síť podpory souvisí. Byla vytvořena na základě konzultací s odborníky na sociální bydlení a následně byla výchozím bodem k přípravě scénáře pro FG s realizátory i poradci z PSB a MPSV. Síť je rozdělena na dvě základní části. První částí je podpůrný tým, jeho práce s klienty, jeho způsob práce se sítí podpory a další věci, které v síti vidíte. Druhou částí jsou služby, přesněji řečeno další podpůrné služby, které mohou poskytovat klientům podporu. Šipky v síti označují propojení jednotlivých bodů v síti. Vyskytují se tu i dvě samostatné části: Politický vliv, nadřazení, mocenská podpora a Systémové faktory. Tyto struktury zasahují takřka do všech oblastí podpory a jejich propojení s jednotlivými body by spíše zneřehledňovalo diagram. Jsou tak uvedeny bez jednotlivých propojení, přestože se jedná o významné vlivy.

1) Co je to funkční síť podpory?

Funkční síť podpory v HF můžeme nahlížet v několika rovinách.

První rovinou je **vnitřní uspořádání podpůrného týmu**, který zajišťuje a poskytuje potřebnou podporu klientům v rámci HF programu. To, jak je podpůrný tým sestaven a koordinován, významně ovlivňuje výslednou úspěšnost programu. Klienti HF mají obvykle potřebu komplexní podpory. Zapojení různých expertů a podpůrných pozic může být klíčové pro efektivní práci s klienty v sociálním bydlení. Efektivní podpora však není určena jen složením týmu, ale i jeho vnitřním fungováním a nastavením procesů. Sebelepší tým nemůže poskytovat dostatečnou podporu, pokud nemá správně nastaveny vnitřní procesy jako mapování a vyhodnocování potřeb klientů nebo postupy v krizových a havarijních situacích.

Druhou rovinou funkční sítě podpory je **dostupnost potřebných služeb, které nejsou poskytovány přímo členy HF týmu**. To, zda HF tým o těchto službách ví (pokud v dané lokalitě existují), zda dokáže klienta o těchto službách informovat a zda dokáže na služby v případě potřeby klienta přímo nasítovat a pomáhat mu s jejich využíváním, může mít vliv na úspěšnost programu.

S druhou rovinou souvisí také to, zda je **sít existujících a dostupných služeb využívána klienty HF programu v míře odpovídající jejich potřebám**. Tedy mají-li klienti přístup k takovým typům podpory, které potřebují ke zlepšení svého wellbeingu (kvality života), případně k udržení si bydlení, a využívají-li tuto podporu.

Důležitý je také způsob, jakým je koordinována širší síť podpory klienta - místní úřady, se kterými je klient v kontaktu, zdravotnické a další služby, které mohou být pro klienty důležité, různé dobrovolnické organizace a další neziskové organizace, které mohou klienta podpořit (např. potravinová banka, nábytková banka atd.). Dobré nastavení spolupráce mezi těmito aktéry může mít na wellbeing i udržení si bydlení klienta vliv, protože mu může usnadňovat řešení každodenních, i dlouhodobějších problémů (např. nedostatek peněz na potraviny, problémy s duševním onemocněním atd.).

Do sítě podpory jsou běžně zahrnováni i přátelé a rodina klienta. S těmito skupinami v této části nepracujeme, neboť se jim věnuje detailněji následující faktor Začlenění do komunity.

2) Proč jsme vybrali právě Funkční síť podpory jako klíčový faktor ovlivňující úspěšnost HF programů?

Funkční síť podpory lze bezpochyby považovat za jeden z nejdůležitějších faktorů, který přispívá k úspěšnosti HF programů. V minulosti často docházelo k přidělování bytů osobám bez domova bez odpovídající podpory⁷. Tito nájemníci o bydlení často přicházeli a jejich neúspěch byl následně vydáván za důkaz nemožnosti poskytovat standardní bydlení osobám bez domova. Jako důkaz, že se bydlet musí nejprve naučit. Jak ukazuje úspěšnost HF programů všude po světě, byl to naopak důkaz toho, jak je důležitá intenzivní podpora pro tyto klienty⁸. Na samotnou důležitost podpory poukazuje i jeden z pouze dvou požadavků pro vstup klienta do HF programu dle Sama Tsemberise. Tímto pravidlem je souhlas s každotýdenní návštěvou podpůrného pracovníka⁹, který úzce spolupracuje s celým týmem. Síť je tak základním kamenem úspěšnosti programů a zároveň se jedná o oblast, kterou mohou týmy vhodným nastavením významně ovlivnit.

⁷ Někdy označováno jako *Housing Only* (v překladu: Jen bydlení).

⁸ Effectiveness of Interventions to Reduce Homelessness: A Systematic Review, Heather Munthe-Kaas, Rigmor C. Berg, Nora Blaasvær

Oslo, Norway: Knowledge Centre for the Health Services at The Norwegian Institute of Public Health (NIPH); 2016 Dec 7. Report from the Norwegian Institute of Public Health No. 2016-02. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK482073/>

⁹ Tsemberis s. 42

3) Co se v Housing First programech osvědčilo?

V této části zprávy naleznete popis osmi věcí, které se podle realizátorů HF programů a dalších klíčových aktérů v praxi osvědčily.

Dobré mapování silných stránek a rizik klientů programu

- **Znát silné stránky klienta.**
- **Znát potřeby klienta.**
- **Znát rizika, která klientovi hrozí.**

HF tým by měl co nejdříve po seznámení s klientem začít společně s ním mapovat jeho silné stránky a rizika, která vyplývají z jeho životní situace, zdravotního stavu a z bydlení v HF bytě. Mapování silných stránek a rizik, které klientovi hrozí může probíhat intuitivně, ale také s pomocí různých nástrojů zaměřených na konkrétní cílovou skupinu, do které klient spadá. Když se tým hned od začátku aktivně snaží poznat své klienty, tak mu to usnadní práci, protože bude lépe vědět, na co se ve své podpoře zaměřit a která témata budou pro klienty důležitá. Tým si také bude už od začátku vědom základních rizik, která se u klientů objevují, což jim později může pomoci včas řešit nastalé krizové situace nebo jim předcházet.

Se silnými stránkami a riziky, které mohou u klientů nastat, by měl být seznámený celý tým. Když se informace o jednotlivých klientech v HF týmu sdílí, tak to může pomoci zlepšit poskytovanou podporu a také to v případě, že daný sociální pracovník nebude moct z různých důvodů nadále poskytovat klientovi podporu, usnadní zastupitelnost klíčových pracovníků v týmu.

Dobrá znalost silných stránek klientů může týmu HF usnadnit práci s motivací klientů ke zlepšení jejich životní situace. Když sociální pracovník ví, v čem je klient dobrý a v jaké situaci se cítí dobře, tak ho v tom může cíleně podporovat.

Více se k tématu můžete dozvědět na:

[Web organizace Rytmus - od klienta k občanovi](#)

Mít s klientem vytvořený krizový plán - *situace dohadované s klientem*

- **Vytvořit krizový plán společně s klientem.**
- **Krizový plán je pro klienta srozumitelný.**
- **Krizový plán je v průběhu programu revidován - první krizový plán téměř vždycky selže.**

Tým by měl mít s klienty, u kterých to po společné diskusi uzná za vhodné, vytvořený krizový plán. Krizový plán se nejčastěji využívá pro klienty, kteří žijí s duševním onemocněním nebo závislostí na návykových látkách. Většina nástrojů, která se při tvorbě krizového plánu používá, se ale dá aplikovat i pro další situace, například v domácnostech, kde dochází k domácímu násilí, u klientů, kteří mají chronické onemocnění a podobně. Krizový plán by měl klient vytvářet spolu se svým klíčovým pracovníkem a měl by s výslednou podobou krizového plánu souhlasit. Krizový plán by měl mít takovou podobu, aby mu klient rozuměl, mohl ho mít u sebe a v případě potřeby si ho mohl přečíst. Měl by zahrnovat způsoby, jak předcházet krizovým situacím, mělo by v něm být popsáno, jaké krizové situace mohou nastat a jak se má klient a jeho okolí včetně podpůrné služby v případě, že taková situace nastane, zachovat.



Krizový plán pomáhá klientovi i sociálnímu pracovníkovi, oběma umožňuje přehledně zmapovat a zpracovat možná rizika a společně se zamyslet nad prevencí a případným řešením problémů. Krizový plán je „živý“ dokument. Je prakticky jisté, že se bude v průběhu spolupráce měnit a to zejména v reakci na proběhlé krize.

Více se k tématu můžete dozvědět na:

[Wellness Recovery Action Plan](#)

[Plán na udržení pohody](#)

[Webinář o protikrizovém plánování](#)

Tým má vytvořené a průběžně aktualizované plány/metodiky pro řešení havarijních a nouzových situací - *situace dohadované v týmu*

- Tým ví, jaké krizové situace mohou u klientů nastat.
- Tým ví, jak poznat, že tyto krizové situace nastaly.
- Tým ví, jak se v případě vzniku krizové situace zachovat.

Tým by měl mít vytvořené metodiky pro řešení nouzových a havarijních situací, které mohou nastat u jednotlivých klientů. Tyto plány mohou vycházet z mapování rizik u klientů a také z krizového plánu, který klíčový pracovník vytváří spolu s klientem. V metodice pro řešení nouzových a havarijních situací by mělo být zahrnuto, jak se pozná, že krizová situace nastala a co tým v takovém případě má udělat. Takovou situací může být například to, že se klient delší dobu neozývá a nereaguje na zvonění u dveří a telefonáty. Tým se například může s klientem dopředu domluvit, že když klient nebude delší dobu v kontaktu, tak se tým může obrátit na policii nebo použít náhradní klíče pro vstup do bytu, které týmu klient vědomě poskytl.

Metodika by měla být průběžně doplňována podle situací, se kterými se tým s klienty bude v praxi setkávat.

Další odkazy, na kterých se o dané problematice můžete dozvědět více informací:

[Metodika zabydlení rodin](#)

Zastupitelnost klíčových pracovníků

- Tým se cíleně zaměřuje na zastupitelnost klíčových pracovníků.
- Každý klient zná alespoň dva klíčové pracovníky z HF programu.
- Každý klient má svého „záložního“ klíčového pracovníka.

V praxi se osvědčilo, když si HF týmy hlídají, aby v nich fungovala zastupitelnost klíčových pracovníků. Většina HF programů v ČR pracuje s modelem ICM (Intensive Case Management), tedy s tím, že každý klient má svého klíčového pracovníka, který mu poskytuje podporu. Tým by měl zajistit, aby každý klient znal alespoň dva klíčové pracovníky v týmu a zároveň aby celý tým znal ideálně všechny své klienty. Díky tomu bude moct být klíčový pracovník, který v daný moment není schopen poskytovat podporu například z důvodu onemocnění či čerpání dovolené, zastoupen jiným klíčovým pracovníkem a zastupování tak nebude matoucí či nepříjemné pro klienta. Bude-li klient dopředu seznámen s dalším klíčovým pracovníkem a bude-li vědět, že tento druhý klíčový pracovník mu bude poskytovat podporu

v případě, že ten první nebude zrovna z různých důvodů moct, bude se v takové situaci cítit bezpečněji a bude to pro něj komfortnější.

I v případě fluktuace členů týmu je zastupitelnost užitečná, protože pak klient může přejít ke klíčovému pracovníkovi, kterého již zná a klíčový pracovník začíná pracovat s klientem, s jehož situací je obeznámen.

V týmu je peer pracovník

- **Peer pracovník je proškolen.**
- **Peer pracovník má důstojné pracovní podmínky.**
- **Peer pracovník je běžnou součástí týmu.**

Peer pracovník je člověk, který má zkušenost s duševním onemocněním, případně s bezdomovectvím, bytovou nouzí, nebo například s problematickým užíváním návykových látek. Svě zkušenosti využívá při práci s klienty, aby jim pomohl.

V HF programech se opakovaně osvědčovalo mít v týmu obsazenou pozici peer pracovníka. Dobře pracující peer pracovník se dokáže díky své zkušenosti s bezdomovectvím, či duševním onemocněním lépe přiblížit klientům, získat jejich důvěru a lépe pochopit jejich problémy. Jeho role v týmu je nezastupitelná. Může být přínosem jak pro klienty, tak i pro tým samotný, protože přináší další vhled do klientovi situace. Tým by měl peera brát jako rovnocenného člena týmu a naslouchat mu, neboť hovoří hlasem klientů.

Další odkazy, na kterých se o dané problematice můžete dozvědět více informací:

[Peer podpora v oblasti bezdomovectví](#)

[Webinář Peer konzultanti*ky v sociálních službách](#)

Tým umí využívat multidisciplinární přístup

- **Tým ví, jak se dá pracovat s multidisciplinárním přístupem.**
- **Tým má vytvořenou síť odborníků, se kterými spolupracuje.**
- **Tým zajišťuje nebo je schopen zajistit nebo zprostředkovat klientům specializovanou podporu.**

V HF programech se osvědčilo, když HF týmy využívají multidisciplinární přístup. Ten se nejčastěji aplikuje při práci modelem ACT (assertive community treatment) nebo FACT (flexible assertive community treatment).¹⁰ Tým umí přizvat k řešení problémů klientů různé typy odborníků - psychiatry, psychology, adiktology, terapeutů a další. Tito odborníci nepomáhají klientům pouze s jejich problémy,

¹⁰ „Základem modelu ACT je multidisciplinární tým v rozsahu 10 plných pracovních úvazků (o něž se může dělit více pracovníků), který zajišťuje péči přibližně stovce klientů, a to tak, že všichni členové týmu mají současně přehled o všech klientech. Tento přístup se orientuje především na terénní práci (outreach care) a na zajištění dlouhodobé a intenzivní péče a léčby. (...) Multidisciplinární FACT tým složený z 11–12 plných pracovních úvazků průměrně monitoruje na 200 klientů. Zahrnuje osoby, u nichž je indikován model ACT, ale i ty, kteří tak intenzivní péči a podporu aktuálně nepotřebují. K tomu, aby dokázal zkombinovat péči o obě skupiny uživatelů, využívá FACT tým tzv. „flexibilní systém přepínání“. O všech klientech vyžadujících intenzivní péči se tým denně radí a pracuje s nimi v režimu sdílení případů (všichni členové týmu mají přehled o všech klientech). Těm, kteří tak intenzivní přístup aktuálně nepotřebují, poskytuje stejný tým individuální case management s využitím multidisciplinární péče a podpory,” (Veldhuizen, J. R. van; Bähler, M.: Manuál Flexible ACT [Manual Flexible ACT] [online]. 1. vydání. Z anglického originálu přeložila Martina Vavřínková. Praha: Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví, z. s., 2017. Dostupné z: www.cmhcd.cz a www.factfacts.nl.

ale také s nimi pracují na zkvalitnění jejich života (tzv. wellbeingu). Pomocť jim, aby byli v životě šťastnější nebo aby se například cítili bezpečněji.

Týmy mohou externí odborníky platit jako externisty a mohou je využít nejen pro přímou práci s klienty, ale i pro odborné konzultace s týmem či s některým členem týmu. Tito odborníci mohou být přizváni také na případová setkání, kazuistické semináře, či další aktivity spojené s řešením klientských otázek.

Další praxí, která se osvědčila, je zaměstnávání odborníků z různých oborů přímo v HF týmu - například na částečný úvazek, jak se to dělá při práci modelem ACT (assertive community treatment) nebo FACT. Tento model je pro tým výhodný, protože taková forma spolupráce je stabilnější, než když jsou experti najímáni jednorázově. Zároveň mohou pravidelné konzultace klientských otázek s odborníky pozitivně ovlivnit rozvoj a mindset realizačního týmu.

Další odkazy, na kterých se o dané problematice můžete dozvědět více informací:

[MANUÁL Flexible Assertive Community Treatment \(FACT\) Vize, model, praxe a organizace J. Remmers van Veldhuizen, Michiel Bähler 2013 Groningen, Nizozemsko; Manuál Flexible ACT \(2013\) Veldhuizen, J. R. van Bähler, M.; \[www.factfacts.nl\]\(http://www.factfacts.nl\)](#)

Profesionální podmínky pro práci a rozvoj týmu

- **Tým má zajištěné kvalitní vzdělávání.**
- **Tým má zajištěnou odpovídající podporu.**
- **V týmu fungují supervize.**
- **Tým pracuje v důstojném pracovním prostředí.**

Aby HF tým mohl správně fungovat, měly by v něm být dobře nastavené podmínky pro práci a rozvoj jednotlivých členů i týmu jako celku. Tady jsou vypsány některé z nich.

Vzdělávání

Pracovníci by měli mít možnost se pravidelně vzdělávat v potřebných oblastech a absolvovat kvalitní vzdělávací kurzy a semináře. Zaměření jejich vzdělávání by mělo vycházet jak z potřeb týmu, tak i z potřeb pracovníků samotných. V českých HF programech se také osvědčilo, když měl celý tým nebo někteří jeho členové možnost vyjet na exkurzi do zahraničí, načerpat inspiraci a podívat se na to, jak to může v HF programu fungovat. Osvědčily se také exkurze napříč českými HF programy - každý program může být v něčem inspirativní pro ostatní. Sdílení dobré praxe se ukázalo být účinným nástrojem pro rozvoj HF týmu. Z odborných kurzů lze doporučit zejména vícedenní kurzy a výcviky motivačních rozhovorů, krizové intervence, sebezkušenostní výcviky a obecně rozvoj v přístupu zaměřeném na člověka a přístupu informovaném o traumatu.

Některé techniky je vhodné aby sdílel celý tým (motivační rozhovory, otevřený dialog), ostatních zejména odborných témat (dluhy, dávky, duševní zdraví a jiné) je pak přínosem různorodost a následné sdílení napříč v týmu.

Externí podpora pro tým

V českém kontextu se osvědčilo, když HF týmy měly metodickou podporu ať už od Platformy pro sociální bydlení nebo od MPSV. Tato expertní podpora umožňuje týmu lépe řešit klientské otázky i otázky nastavení týmu a další věci týkající se realizace HF programu.

Tým, který dostává metodickou podporu od externí organizace, má partnera, na kterého se může vždycky obrátit. Od podpůrných organizací může tým také dostávat kvalitní zpětnou vazbu a může s nimi konzultovat jak svojí klientskou práci, tak například i udržitelnost daného HF programu.

Supervize

Kvalitní supervize pomáhá HF týmu pomoci zkvalitnit poskytované služby nebo například zvýšit spokojenost členů týmu. Umožňuje řešit v bezpečném prostředí napětí v týmu, usnadnit odchod členů týmu a nástup nových, řešit krize, které během realizace programu mohou nastat. Je důležité najít supervizora, který je seznámený s filosofií Housing First, případně je mu alespoň blízka nedirektivní sociální práce a přístup zaměřený na člověka.

Důstojné pracovní prostředí

Aby mohl HF tým dobře vykonávat svoji práci, měl by k tomu mít možnost pracovat v důstojném pracovním prostředí. Tým by měl mít kromě vlastní kanceláře prostor, kam může v případě potřeby sociální pracovník pozvat klienta na konzultaci. Měl by také mít prostor, kde může realizovat offline porady - jak ty týmové, tak i například porady s externími odborníky, případové konference a další události, které jsou pro dobrý chod HF programu zásadní. Důstojné pracovní prostředí umožňuje členům týmu cítit se v práci lépe, může to předcházet v kombinaci s dalšími věcmi syndromu vyhoření a také to může pomoci v některých případech snížit fluktuaci v týmu.

Dobrá komunikace v týmu, dobré vedení týmu, dobrá atmosféra v týmu

Příspěvek k dobrému fungování HF týmu může také zdravé pracovní prostředí z personálního hlediska. Každý člen týmu by měl rozumět náplni své práce a vědět, co se od něj v týmu očekává. Měl by mít možnost se k chodu týmu otevřeně vyjadřovat a upozornit vedení týmu na to, že se cítí být přepracovaný, nebo že není s čímkoliv spojeným s prací spokojen. Když tým nefunguje dobře a členové týmu se v práci necítí dobře, může to nakonec negativně ovlivnit i podporu poskytovanou klientům. Dobře fungující tým je schopen flexibilně reagovat na potřeby klientů a je schopen lépe řešit vzniklé krize.

Další odkazy, na kterých se o dané problematice můžete dozvědět více informací:

[Webinář Hranice práce s klientem a prevence proti vyhoření](#)

[Webinář Péče o tým](#)

Tým aktivně vytváří a koordinuje síť podpory

- **Tým zná potřeby svých klientů a snaží se je aktivně nasítovat na potřebnou podporu.**
- **Tým zná další klíčové aktéry v lokalitě a zná jejich význam pro fungování HF programu.**
- **Tým organizuje setkání klíčových aktérů sítě podpory.**
- **Tým aktivně propojuje klienty s dalšími poskytovateli potřebné podpory.**

Vytváření a koordinace sítě podpory probíhá ve dvou odlišných spolu souvisejících rovinách. První rovina je napojení klienta podle jeho potřeb na všechny podpůrné služby, které by mu mohly pomoci se zlepšením jeho životní situace. V této rovině hraje zásadní roli práce klíčového pracovníka, který klienta s dostupnými službami seznámí, vysvětlí mu, jakým způsobem mu mohou služby pomoci a co je potřeba udělat pro to, aby mu služby začaly poskytovat podporu. Dalším vhodným krokem je,

že klíčový pracovník klienta na službu doprovodí. V průběhu spolupráce klienta s další službou je vhodné, aby docházelo ke společným schůzkám klíčového pracovníka, klienta a dalších služeb, kde se bude vyhodnocovat vzájemná spolupráce. V této rovině hraje velmi důležitou roli case management - tedy tvorba sítě kolem klienta, kterou koordinuje klíčový pracovník.

Druhou rovinou je koordinace a vzájemná informovanost samotných služeb, které mohou poskytovat klientovi podporu, nebo dalších aktérů, kteří mohou být pro HF program nebo pro klienty důležití.

Osvědčilo se například to, že HF tým jednou za čas zorganizoval setkání klíčových aktérů sítě podpory - to mohou být lidé z neziskových organizací, z úřadů nebo například politici. Na těchto setkáních může tým klíčovými aktéry představit svoji činnost nebo je informovat o aktuálním stavu programu a zároveň s nimi probrat, jak by mohli klíčoví aktéři být programem a klientům nápomocni, případně zda je možné službu HF poskytnout klientům jiných služeb. Tato praxe může pomoci HF programu a může také rozšířit povědomí o HF přístupu.

Další odkazy, na kterých se o dané problematice můžete dozvědět více informací:

[Pavel Nepustil - Případové vedení / case management ve světle postmoderního kolaborativního přístupu](#)

[Webinář Případové a interaktivní případové konference v praxi](#)

4) Na co si dát pozor?

Na jaké věci by si měli realizátoři Housing First programů dát podle realizátorů stávajících Housing First programů a podle poradců z Platformy pro sociální bydlení při realizaci Housing First programu pozor?

Nízké zaměření se na zotavení klientů

- **Tým nepovažuje zotavení klientů za prioritu programu.**
- **Tým neumí pracovat s principem zotavení**
- **Tým nezná sny a přání svých klientů.**

Především v úvodní fázi spolupráce s klientem zabere obvykle nejvíce času řešení zabydlování a následné zaměření se na udržení bydlení a s tím spojené věci. Například placení nájmu a energií, prevenci vzniku dluhů a problémů v sousedském soužití a další základní věci, které jsou pro udržení si bydlení nezbytné.

Stává se, že tým se někdy příliš zaměří pouze na tyto základní a nezbytné věci a nezbyde mu už potom prostor na to, aby s klienty řešil zlepšení jejich životní situace a jejich proces zotavení (recovery).

Ač to nemusí být na první pohled zřejmé, právě zotavení a sociální integrace jsou ústředním cílem Housing First. Bydlení je zásadním prostředkem k dosažení zotavení.

Pokud je tým zaměřený pouze na to, aby si klienti udrželi bydlení, tak může být program optikou různých evaluací úspěšný - velké množství klientů si skutečně bydlení může udržet a nemusí vznikat ani zásadní problémy s dluhy či se stížnostmi. Program by však mohl lépe naplňovat cíle a filosofii Housing First, kdyby se zaměřil na to, aby se klientům skutečně zlepšila životní situace, neboť udržení bydlení není jedinou podmínkou pro plnohodnotný a šťastný život.

Tým by se měl cíleně a vědomě zaměřovat na podporu svých klientů v zotavování se. Neznamená to tlačit klienty ke změně, o které si pracovníci myslí, že je pro ně dobrá. Spolupráce na zotavení by měla vycházet ze zmapovaných potřeb a přání klientů. Tým HF by ve své práci neměl ustrnout jen na tématu bydlení.



Nedostatečné zjišťování potřeb klientů

- **Tým aktivně nezjišťuje potřeby svých klientů.**
- **Tým předpokládá, že mu své potřeby klienti sdělí sami od sebe.**
- **Tým neví, jaké existují možnosti zjišťování potřeb klientů.**

Další věc, na kterou by si HF týmy měli dát pozor, je nedostatečné zjišťování potřeb klientů. Tým by se měl snažit co nejlépe znát potřeby a přání svých klientů, aby věděl, na jaká témata se s klienty zaměřit a na jaké další služby případně klienty navázat.

Tým by neměl předpokládat, že klient mu všechny své potřeby sám od sebe na začátku nebo v průběhu programu sdělí. Klíčový pracovník by se měl ke klientovi chovat transparentně, předvídatelně a lidsky, aby s ním mohl navázat pracovní vztah založený na důvěře. To následně umožní pracovníkovi začít s klientem mapovat klientovy potřeby, aktivně se doptávat a povzbuzovat klienta, aby o svých potřebách a přáních otevřeně mluvil. Mapování přání a potřeb v procesu sociální práce může klientovi pomoci k získání potřebné podpory i od služeb mimo program HF. Klient navíc bude v budoucnu lépe schopen identifikovat potřeby a nahlas je formulovat.

Když tým nezná potřeby svých klientů, tak jim jen těžko může pomáhat tyto potřeby naplňovat. Ten, kdo nakonec vždycky dokáže nejlépe pojmenovat své potřeby, je klient sám. Sociální pracovníci by se tedy neměli domnívat, že klientovy potřeby dobře znají, aniž by je s ním předtím důkladně probírali a porozuměli jim. Někdy může být pro klienty těžké mluvit otevřeně a důvěrně o svých potřebách. Sociální pracovníci by jim v takových chvílích měli být oporou. Být někým, na koho se klient může spolehnout a komu může věřit.

Potřeby klientů se dají zjišťovat vedením rozhovoru, například technikou motivačních rozhovorů, nebo pomocí různých nástrojů vyvinutých speciálně pro zjišťování potřeb (např. Recovery star). Takových nástrojů existuje hned několik. Tým by se s nimi měl nejprve dobře seznámit, aby je používal správně. Není však nutné používat pouze sofistikované nástroje převzaté ze zahraničí, s trochou kreativity lze vytvářet vlastní nástroje pro mapování nebo se inspirovat přístupem individuálního plánování zaměřeného na člověka.

Potřeby klientů se mohou v průběhu programu měnit a je proto třeba zjišťovat potřeby opakovaně, aby klíčový pracovník poskytoval klientovi přesně tu podporu, kterou v daný čas potřebuje. Mapovací nástroje, ale i rozhovory s klíčovými pracovníky pomáhají i samotným klientům reflektovat, co se jim v životě zrovna děje a jak na to reagovat.

Přetížení pracovníků Housing First týmu

- **Členové HF týmu jsou pracovníě přetížení.**
- **Členové týmu neznají hranice práce.**
- **Členové týmu nestíhají plnit všechny své pracovní povinnosti.**

V některých HF programech se ukázalo jako problém, že někteří členové týmu byli pracovníě přetížení. Ať už kvůli tomu, že měli pracovníci příliš vysoký caseload (počet klientů, který připadá na jednoho klíčového pracovníka programu), kvůli neobsazené pozici v týmu a nebo prostě proto, že je na pracovníky v daný moment kladena příliš velká zodpovědnost.

Je důležité, aby si vedení týmu hlídalo, že pracovníci nejsou dlouhodobě přetíženi, neboť to může vést k syndromu vyhoření, napětí v týmu a zvýšení fluktuace pracovníků. To všechno se potom podepisuje na kvalitě podpory poskytované klientům.

Nejefektivnější je přetížení předcházet, a to již při sestavování týmu a psaní projektu. Vedení týmu, potažmo organizace by mělo ještě před začátkem realizace zvážit přiměřenost caseloadu a promyslet situace, kdy může být některý z klíčových pracovníků třeba v dlouhodobé pracovní neschopnosti. V průběhu realizace je pak vhodné průběžně monitorovat, jak intenzivní podporu potřebují konkrétní klienti a podle toho rozložit v týmu další práci a povinnosti. Přetížení a z něj plynoucí důsledky se netýká jen pracovníků v přímé práci, ale i jejich nadřízených. Pokud je vedoucí zahlcený schůzkami, pracovními výkazy a dalšími povinnostmi, nemůže se dostatečně věnovat vedení a podpoře týmu, což se následně opět promítá do kvality podpory poskytované klientům.

Péče o tým a organizace práce tak, aby byla pro tým dlouhodobě zvládnutelná, je základním předpokladem pro dobré a udržitelné fungování HF týmu.

Nedůstojné pracovní podmínky v HF týmu

- **Tým nemá důstojné pracovní podmínky pro vykonávání své práce.**
- **Tým nemá zázemí, kam může pozvat klienta na rozhovor.**
- **Tým nemá zázemí, kde může mít týmové a další porady.**

Tým by měl mít důstojné pracovní podmínky, aby mohl správně vykonávat svoji práci. Pokud tým nemá zajištěné vzdělávání, podporu, supervize nebo například důstojné pracovní prostředí - kancelář a vhodný prostor pro práci, tak mu to může stát v cestě k dobrému poskytování podpory a také to může mít negativní vliv nejen na jednotlivé členy týmu, ale i na fungování týmu jako celku. Tomuto to bodu se věnuje více 8. bod předešlé kapitoly.

Příliš malý Housing First tým

- **Tým je více ohrožen v případě odchodu některého z pracovníků.**
- **V malém týmu je obtížnější zajistit zastupitelnost.**
- **Malý tým zvládne dostat z bezdomovectví do důstojného bydlení menší množství lidí.**

V některých případech se také ukázalo jako rizikové, když je HF tým příliš malý. I při nižším caseloadu pak hrozí, že když z týmu odejde jeden klíčový pracovník, může to ohrozit fungování týmu jako celku, protože velká část práce musí být na určité období delegována na zbývající členy týmu. Když například ze sedmičlenného týmu odejde jeden člověk, tak je to pro tým menší rána, než když jeden člověk odejde z tříčlenného týmu.

Větší tým může být náročnější na koordinaci, zároveň ale větší počet pracovníků týmu umožňuje navzájem konzultovat různá témata týkající se klientů a HF programu obecně. Snadnější je také najít v rámci týmu klientovi takového pracovníka, se kterým se mu bude dobře spolupracovat.

Ve větším týmu může také lépe fungovat zastupitelnost a takový tým může být celkově stabilnější a udržitelnější.

Když je HF tým příliš malý, tak to také komplikuje multidisciplinární přístup, protože v malém týmu nebývá prostor pro úvazky odborníků mimo sociální práci, byť třeba na částečný úvazek nebo na DPP.

Nenavázání základní důvěry s klienty

- **Pracovník nedokáže včas identifikovat potřeby klienta a nasítovat ho na potřebné služby.**
- **Pracovník si s klientem lidsky neseďí.**
- **Pracovník nedokáže včas identifikovat možná rizika, která klientovi hrozí. Pracovník neovládá vytvořit prostředí, kde by se klient cítil bezpečně.**
- **Pracovník nemůže s klientem vytvořit kvalitní krizový plán a individuální plán.**

Jako rizikové se v některých případech ukázalo, když se nepodařilo správně navázat základní důvěru s klienty HF programu. Základní důvěra je něco, na čem musí klíčový pracovník s klientem pracovat a rozhodně to v některých případech nemusí být jednoduché. Budování důvěry jde ruku v ruce s budováním pracovního vztahu mezi pracovníkem a klientem, přičemž jde o oboustranný proces. Základní podmínkou pro tvorbu důvěry je pocit bezpečí, který lze mimo jiné posílit předvídatelností a transparentním chováním pracovníka. Důvěru a vztah může také posílit takové chování pracovníka, které podporuje klientovo zmocnění (empowerment) a jeho možnost volby. Zároveň je ale důležité, aby se i pracovník cítil bezpečně s klientem. Pokud se pracovník klienta bojí, nebo ho vnímá jako hrozbu, jen obtížně s ním bude moct navázat podpůrný vztah. Nepodaří-li se důvěru včas navázat, hrozí, že klient bude před klíčovým pracovníkem některé důležité skutečnosti tajit a spolupráce bude celkově váznout. To pak může vést ke vzniku krizových situací a v některých případech i ke ztrátě bydlení klienta. Když se základní důvěru podaří navázat, umožní to klíčovému pracovníkovi lépe poskytovat klientovi podporu a zároveň lépe pracovat na předcházení vzniku krizových situací. S tématem budování vztahu lze pracovat ještě před samotnou spoluprací, kdy je možné u klientů i pracovníků mapovat, s jakými pracovníky/klienty se jim pracuje nejlépe z hlediska osobnostního nastavení nebo genderu, případně se kterými typy lidí se jim spolupráce navazuje obtížně. I v průběhu spolupráce by pak měli mít klienti i klíčoví pracovníci možnost změny pracovníka/klienta, a to například i v situacích, kdy spolupráce vážne a nikam se neposouvá. Pokud není mezi klientem a sociálním pracovníkem možné navázat důvěru, lze také přistoupit k výměně klíčového pracovníka.

Špatná koordinace sítě podpory

- **Neznalost dalších podpůrných služeb v lokalitě či neznalost kapacit a možnosti spolupráce s těmito službami.**
- **Nedostatečné síťování klientů na další podpůrné služby.**
- **Pasivní přístup ke koordinaci sítě podpory.**

Pokud HF tým nesítuje klienty aktivně na další potřebné podpůrné služby, může to negativně ovlivnit úspěšnost programu. Další podpůrné služby mohou klientovi pomoci se stabilizací a se zlepšením jeho wellbeingu (kvality života) a mohou také pomáhat předcházet vzniku krizových situací nebo je v případě jejich vzniku pomáhat efektivně řešit. Funkční síť je navíc prospěšná i pro HF tým, protože se zátěž podpory klientům rozprostře mezi více lidí. Zároveň je ale třeba dodat, že vytvoření funkční sítě může zpočátku stát hodně energie a času, než se všichni aktéři naučí spolupracovat a sdílet informace. Je-li tým pasivní v otázce koordinace sítě podpory, může to také negativně ovlivnit úspěšnost HF programu, protože když je síť podpory dobře koordinována, tak to může pomoci klientům s udržením bydlení.

Vysoký práh pro vstup do dalších podpůrných služeb

- **Tým nezná prahy pro vstup do dalších podpůrných služeb.**



- **Tým aktivně neřeší, jak může klientům pomoci tyto práhy překonat.**

Jako rizikové se také ukázalo to, že některé další podpůrné služby mají příliš vysoký práh pro přijetí klienta. Klient se tak do těchto služeb nemusí být schopen vůbec bez pomoci týmu dostat. Existuje několik různých bariér, které klientovi mohou ve vstupu do služby bránit. Některé jsou velmi těžko překonatelné i s pomocí týmu, ale některé bariéry se překonat dají. Úhrada nákladné terapie může být pro tým neřešitelný problém, ale překonat obavu klienta z návštěvy služby může tým například s pomocí jednorázového nebo opakovaného doprovodu do služby. HF tým by si měl být vědom bariér, které u jednotlivých služeb mohou bránit klientům vstoupit do služby a měl by klientům cíleně pomáhat tyto bariéry překonávat. V některých případech byl také problém s lokální nedostupností služeb, případně s nedostatkem služeb obecně (např. psychiatrů, dětských psychiatrů, zubařů, komunit pro alkoholiky, mediátorů apod.).

3.2 Začlenění do komunity

1) Co je to začlenění do komunity?

Osoby bez domova jsou jednou z nejvíce stigmatizovaných skupin obyvatel. Na základě předsudků a odmítavého chování veřejnosti jsou dlouhodobě vyčleňováni ze společnosti, až se nakonec ocitnou na jejím okraji. Stigmatizace, ale především nedostatek přirozených sítí podpory se týká takřka všech osob, které jsou dlouhodobě v bytové nouzi. Tyto domácnosti jsou připraveni o téměř veškeré zdroje podpory, které jsou ostatním běžně dostupné. Začlenění do komunity je způsobem, jak vytvářet a podporovat podporu z jejich okolí a jak jim pomoci v jejich zotavení (recovery). Začlenění vytváří nové vazby, které mohou v budoucnu klienti HF využít ve svůj prospěch a díky kterým mohou využívat svůj potenciál.

Na samotné komunity lze nahlížet ze dvou úhlů.

Za prvé jako komunitu sousedství. Komunitou v tomto pojetí je nejbližší okolí bydliště klienta. Jedná se tak především o dům, ve kterém bydlí, ale i jeho nejbližší okolí (ulici, čtvrť). Toto prostředí má velký vliv na to, jak se klient ve svém bydlení cítí, ale může mít i významný přímý podíl na udržení jeho bydlení (např.: sousedské neshody).

Za druhé jako širší komunitu, kde klient má, nebo navazuje vztahy v různých menších skupinách. V tomto pojetí se jedná o komunity, které jsou „pokrevní“ (rodina), založené na zkušenosti (svépomocné skupiny, ostatní klienti) nebo mají společné zájmy (kroužky, zaměstnání). Tyto komunity vytvářejí nejen podpůrnou síť pro klienta, ale zároveň mohou významně přispívat k jeho pocitu sebehodnoty a seberealizace.

2) Proč jsme vybrali právě začlenění do komunity jako klíčový faktor ovlivňující úspěšnost HF programů?

Komunity hrají důležitou roli v životě každého člověka. Pro mnohé jsou zásadním zdrojem, které ve svém životě využívají.

Začlenění do komunity podporuje sociální integraci klientů, čímž podporuje jejich pocit bezpečí v každodenním životě (ontologické bezpečí). Má tak pozitivní vliv na jejich vnímání života, vytváří pozitivní vazby a upevňuje potenciálně přínosné vzorce chování.

3) Co se v Housing First programech osvědčilo?

Některé níže popsané postupy mohou být aplikovány obecně. Jedná se v nich spíše o nastavení programu a podpory. Některé oblasti ale popisují oblast individuální práce a zde je potřeba mít na paměti, že proces začlenění do komunity je ze své podstaty velmi individuální a může pro každého z klientů znamenat něco jiného. Je nezbytné ke klientům přistupovat s respektem a pomáhat jim objevovat oblasti, které jsou pro ně důležité.

Některé z představených postupů mohou vyžadovat volné zdroje (např.: odstraňování bariér, setkávání mimo domov atd.), některé mohou být realizovány díky dohodám s dalšími aktéry (např.: volnočasové aktivity, aktivní zapojování do veřejných akcí), nebo zcela zdarma. Aby mohly být využívány v co největší šíři, je vhodné, aby s tím programy HF počítaly a měly pro tyto případy vytvořeny fondy.

Dobrá koordinace a předávání informací mezi aktéry

- **Tým má nastavenou jasnou a přímou komunikaci mezi aktéry.**
- **Tým pravidelně obnovuje a vyjasňuje dohody o komunikaci.**

Dobrá koordinace a předávání informací mezi aktéry podpory je zásadní pro zabránění eskalace problémů v domě/sousedství. Pokud nejsou v problematické situaci informace předávány mezi správou nemovitostí/vlastníkem bytového fondu a podpůrnou službou, není možné je s klienty efektivně řešit. Problémy se tak mohou časem zvětšovat a mohou ohrozit bydlení klientů. Klienti HF potřebují podporu v bydlení a jednou z jejích forem je i to, že vědí, které chování je pro sousedy problematické. Role podpůrného týmu je zde extrémně důležitá, neboť může klientům pomoci s navigací, co je oprávněným požadavkem sousedství, a co už je šikanou nově příchozího.

Mít přehled o domech/sousedstvích, do kterých se klienti stěhují

- **Tým má navázanou spolupráci s techniky/domovníky.**
- **Tým zná lokalitu i stav domu/bytu, do kterého se klient stěhuje.**

V případech, kdy mají podpůrné týmy dobré povědomí o situacích v domech, do kterých se klienti stěhují, mohou mnohem lépe odhadnout, jak klient do domu zapadne. Každému klientovi vyhovuje odlišné sousedství, ale rovněž každý klient může být rozdílně přijat. Někteří klienti mohou být hlučnější (např. větší rodiny, hraní dětí), což může být zásadní problém pro některé sousedy. V některých domech to však nemusí způsobovat žádné problémy (nejen kvůli sousedům, ale i širším stěnám nebo poloze bytu).

S vytvořením přehledu o domech a bytech mohou významně pomoci například technici správy nemovitostí nebo domovníci.

Komunitní práce se sousedstvím

- **Tým se zaměřuje na práci se širším sousedstvím.**
- **Tým využívá prvky komunitní práce.**

V některých lokalitách (především u vlastníků velkého bytového fondu, nebo ve vyloučených lokalitách) byla přínosem práce s celým sousedstvím. Příchod nového nájemníka může „uvolnit“ nahromaděné frustrace, které se v domech za roky nastřádaly. Samotné nastěhování klienta tak nemusí být problémem, ale může se jednat jen o jistou formu „obětího beránka“. Podpoření celého sousedství pak může přinést uklidnění situace a vést k začlenění klienta, který byl do té doby vnímán jako někdo cizí.

Dát klientům možnost volby bytu

- **Tým zajistí, aby měl klient možnost výběru bytu, do kterého se stěhuje.**
- **Tým v maximální možné míře zohledňuje klientovu volbu.**

Přestože je často nabídka bytů významně omezena, v projektech HF se osvědčila možnost výběru bytů klienty. Výběr může mít několik rovin od sousedství (ulice), po samotnou bytovou jednotku. Možnost výběru je základem HF přístupu. V tomto případě umožňuje, aby se klient necítil být natlačen do místa, kde mu není dobře, nebo kde má pocit nebezpečí. Pokud není možné klientům umožnit bydlení v lokalitě dle jejich výběru, měl by být vždy brán ohled minimálně na to, kde se klienti necítí bezpečně. Např.: Oběť domácí násilí poblíž pachatele, úzkostlivý klient ve vyloučené lokalitě.

Odstraňování bariér

- **Tým v případě potřeby pomáhá klientům pečovat i o jejich zevnějšek.**

- **Tým se snaží kompenzovat/odstranit fyzické bariéry.**

Klienti HF programů mají často mnoho bariér, které jim brání v běžném zapojení do společnosti. Často jsou stigmatizováni kvůli svému vzhledu, což vede k jejich vyčleňování ze společnosti. Nabídky šatníku, nebo i „úpravy zevnějšku“ jim pak pomáhají nejen v boji s touto stigmatizací, ale mají velmi pozitivní vliv na jejich sebedůvěru a pocit sebehodnoty. Podobně tomu může být i v případě některých „zjevných“ zdravotních komplikací, jako jsou problémy s chrupem, nebo např.: bércové vředy. V neposlední řadě mohou být zdravotní problémy také přímým omezením klientů. Např.: pohybové omezení, ztráta zraku a jiné. V těchto případech se osvědčilo zajistit klientům možné kompenzační pomůcky/odpovídající výcvik a přizpůsobit těmto okolnostem i polohu a podobu bytu.

Klient zná dobře okolí domu

- **Tým pomáhá klientovi se zmapováním sousedství.**
- **Tým navazuje klienty na běžné služby v sousedství.**

Lidé se cítí dobře tam, kde to znají. V HF projektech se proto osvědčilo představit klientům jejich sousedství. Některým klientům stačí mapa nebo probrání okolí s podpůrným týmem. Některé klienty je dobré sousedstvím provést a pomoci jim nejen najít nejdůležitější body v okolí (obchody, služby atd.), ale i místa, kde by mohli trávit svůj volný čas (parky, kavárny atd.). Speciální pozornost by ze strany týmu měla být věnována lékařům a školám.

Setkávání mimo domov

- **Tým zve klienty na schůzky mimo jejich domov.**
- **Tým objevuje s klienty pro ně nová místa.**

Mnoho klientů nemá zkušenost s běžnými aktivitami, které většinová společnost dělá. Tím může být i návštěva kavárny nebo restaurace. Tyto zkušenosti jsou pro klienty nejen novými pozitivními zkušenostmi, ale ukazují i nové možnosti, které klienti mají. Je proto vhodné zvat klienty na schůzky i mimo jejich domov a zázemí podporující organizace. Při výběru prostředí je vždy potřeba brát ohled na preference klienta a kontext/téma schůzky. Někdo ocení rušnou kavárnu, někdo má raději klidné prostředí.

V některých obcích fungují tzv. [zavěšené kávy](#), které umožňují, aby si zde dali kávu i lidé, kteří si to nemohou běžně dovolit.

Obnovení vztahu s rodinou

- **Tým podporuje klienty při kontaktu s rodinou.**
- **Tým umožňuje klientům návštěvu rodiny (např. pomocí příspěvku na dopravu).**

Vzhledem k životním okolnostem, které klienty HF potkaly, u nich často došlo ke zprerhání rodinných vazeb. Rodina přesto může být důležitým bodem jejich podpory. Obnovení těchto vazeb je tak pro ně žádoucí.

Pro některé klienty je v první fázi dostatečné, když jim služba pomůže s vyhledáním jejich rodiny například na internetu (sociálních sítích). Odhodlání k dalšímu kontaktu jim může trvat déle. Pro někoho zase může být významnou překážkou cena za jízdenku do místa, kde rodina bydlí. Podpora v této oblasti společně s organizací cesty, případně i doprovodem, může být zásadním krokem.

Technika Otevřeného dialogu podporuje zapojení celého rodinného systému do podpory klienta.

Zapojení peer pracovníka

- **Peer pracovník je plnohodnotnou součástí týmu.**
- **Peer pracovníci mají dostatek prostoru pro trávení času s klienty.**

V týmech ve kterých byli zapojeni peer pracovníci docházelo častěji k zapojování klientů do běžných aktivit. Bylo to způsobeno jak přímou prací peer pracovníků, kteří s klienty absolvovali volnočasové aktivity (plavání, procházky, výlety), tak i tím, že toto téma často přinášejí na porady týmu. Pomáhají tak pozornost týmu směřovat k těmto aktivitám, které se mohou zdát v záplavě praktických záležitostí méně akutní.

Podobnou roli mohou v HF týmech plnit také dobrovolníci. Ačkoliv jejich role je daleko úžeji zaměřena. Nicméně v případě, že organizace systematicky pracuje s dobrovolníky a věnuje dostatek času jejich podpoře, mohou být i oni vhodným prostředkem pro zapojení klientů do komunitního života.

Zapojení asistentů prevence kriminality

- **Tým má navázanou spolupráci s APK.**
- **Tým zapojuje APK do podpory klientů.**

Zejména v projektech, kde jsou zabydlení mladí dospělí, se ukázalo jako výhodné zapojit asistenty prevence kriminality. APK často pocházejí ze stejných komunit jako klienti HF, jsou tak klienty často vnímání mnohem lépe, než strážníci, nebo PČR. Mohou pak s klienty lépe otevírat citlivá témata, která jsou spojena nejen s kriminalitou. Často jsou také přirozenou autoritou, která může klientům pomoci s orientací v jejich životě.

Aktivní zapojování klientů do veřejných akcí

- **Tým má přehled o veřejných akcích.**
- **Tým aktivně zve klienty na tyto akce a události.**

Osvědčilo se mít dobrý přehled o tom, co se ve městě odehrává za společenské a kulturní události. Pracovníci pak mohou tyto události klientům nabízet a nejlépe je na tyto události i doprovázet. Klienti jsou tímto přirozeně zapojováni do veřejného života v lokalitě.

V některých lokalitách je možné využívat/vytvářet dohody s místními organizacemi, které jsou pak ochotné poskytovat například lístky na kulturní a sportovní akce zdarma pro klienty programů.

Komunitní centrum/svépomocné skupiny/recovery college

- **Organizace má prostory pro komunitní setkávání klientů.**
- **Tým navazuje klienty na svépomocné skupiny.**

Navázání dalších prostorů, které umožňují setkávání nejen klientů HF, umožňuje přirozené propojení klientů s dalšími osobami. Jedná se o bezpečný prostor, kde mohou klienti aktivně trávit svůj čas.

Svépomocné skupiny (např. slyšení hlasů, anonymní alkoholici/narkomani) mohou klientům pomoci na jejich cestě za zotavením a poskytnout jim důležitý prostor ke sdílení a reflexi své vlastní situace. Klienti v těchto skupinách často navazují přátelství, která jim pomáhají v dobách krize.

Recovery college jsou prostorem, který je určen ke specifické komunitní podpoře klientů (především s duševním onemocněním). Skrze aktivní i pasivní účast klientů na kurzech a seminářích vytváří možnosti pro smysluplné zapojení a zároveň pomáhá na jejich cestě k zotavení.

Volnočasové aktivity/kroužky

- **Tým pomáhá klientům s nalezením starých/nových zájmů.**
- **Tým pomáhá klientům s nalezením volnočasových aktivit.**

Mnoho z klientů HF muselo kvůli své situaci přestat se svými koníčky. Někteří neměli nikdy ani možnost si nějaký najít. Zabydlení toto může změnit. Není potřeba s klienty čekat, až se jejich situace v novém bytě stabilizuje. Je pravděpodobné, že budou neustále přicházet situace, které budou urgentnější, než řešení volnočasových aktivit. Přesto, nebo právě proto, se vyplatí s klienty hledat něco, co je může bavit. Tyto aktivity mohou sloužit jako něco, co klientovi pomůže najít sílu/stabilitu a radost v každodenním životě.

Přehled o možnostech, kde by se klient mohl zapojit, je v těchto případech klíčový. V některých případech jsou to veřejné instituce jako knihovny/muzea, někdy jsou to soukromé sportovní kluby, nebo výtvarné a hudební kroužky.

Dobrovolnictví klientů

- **Organizace vytváří podmínky pro dobrovolnické zapojení klientů.**
- **Tým spolupracuje s organizacemi pracujícími s dobrovolníky.**

Dobrovolnictví klientů umožňuje klientům znovu získat pocit užitečnosti, podporuje jejich sebevědomí a tím i jejich sebeurčení. V neposlední řadě může také být mezistupněm k placené práci.

Vzhledem k tomu, že v ČR není dobrovolnictví příliš rozvinuté, osvědčilo se, když služby samy vytvářejí prostor pro zapojování klientů.

Nabídka zaměstnání

- **Tým využívá metody Individual Placement and Support (IPS)**
- **Tým má navázanou spolupráci s organizacemi podporujícími zaměstnanost**
- **Tým pomáhá klientům s vyřízením důchodu a statusu osoby zdravotně znevýhodněné.**

Zaměstnání kromě finančního výdělku přináší i možnost navazování formálních a především neformálních vztahů. Pokud je práce pro klienta vhodná, tak má i silný vliv na vnímání jeho vlastní sebehodnoty.

Nejintenzivnější podpora v této oblasti byla u týmů, které měly vytvořenu specifickou pozici pro podporu v této oblasti metodou Individual placement and support. Některé týmy úspěšně využívaly spolupráce s dalšími organizacemi, které byly na zaměstnávání klientů přímo zaměřeny. Takto poskytovaná podpora je však odkázána na další aktéry v síti a může mít omezený účinek.

Pro klienty HF může být složité vrátit se na standardní pracovní trh. V této oblasti tak může být přínosné s klienty pracovat na zajištění invalidního důchodu, jehož přiznání (i bez výplaty) umožňuje jejich zaměstnání na podporovaných pozicích, které mohou daleko lépe odpovídat jejich zdravotnímu stavu. Obdobně je tomu i v případě získání statusu [osoby zdravotně znevýhodněné](#).

PR strategie - dobrá komunikace HF programu směrem k veřejnosti

- **Tým zapojuje veřejnost do aktivit podpory HF.**
- **Tým pozitivně komunikuje dopady HF.**

Mezi veřejností koluje celá řada předsudků o lidech bez domova. Osvědčuje se na tuto skutečnost nerezignovat, ale snažit se vhodnými způsoby předávat veřejnosti nezkrácené informace, které mohou pomoci přispět k pochopení toho co klienti HF zažívají a jak se je programy HF snaží podpořit. Pokud je to možné, je vhodné zapojovat veřejnost do přípravy HF programů.



V realizovaných projektech se vyskytly dvě oblasti, které byly vnímány rozporuplně. Nelze u nich jednoduše říci, že by se osvědčily, protože dle některých týmů podpory mají často negativní následky. Přesto se v některých projektech osvědčily. Uvádíme je proto včetně hlavních bodů, které se v diskuzi kolem nich objevovaly.

Představení v sousedství

Představení v sousedství je často v českém kontextu vnímáno jako potenciálně stigmatizující činnost. Sousedé se na nové nájemce mohou dívat dopředu s předsudky a mohou na ně svádět vše špatné, co se v domě děje. Tato situace nastává především u velkých poskytovatelů bydlení, kdy sousedé vědí o tom, že byt je určen jako sociální, nebo jsou klienti na první pohled identifikováni jako členi marginalizované skupiny.

Oproti tomu v případě, kdy jsou klienti ubytováni na soukromém trhu u menších pronajímatelů, byla tato praxe identifikována jako výhodná. Je však zapotřebí být při představování klientů opatrný, aby nedocházelo ke stigmatizaci ze strany služby (například představením klientů jako bývalých osob bez domova, uživatel sociální služby atd.).

Jako ideální se ukázalo vytváření přirozených situací pro představení. Například sousedy upozornit, že se budou klienti stěhovat a může tak být v tuto dobu v domě hluk, nebo v případě správců domů jít společně požádat o klíče od sklepa, nebo kočárkárny.

V každém případě by však mělo představení probíhat pouze v případě, kdy s tím klient souhlasí.

Pes

Pes se může stát klientovým parťákem, může mu pomoci při navázání konverzace s dalšími lidmi v okolí (především pejskaři). Zároveň je to však velká zodpovědnost a potenciální riziko pro udržení bydlení. Péče o psa klade velké nároky na klienta a na jeho sebeorganizaci. Každému psovi je potřeba zajistit základní životní potřeby, jako je jídlo a venčení. Mnoho psů navíc potřebuje dobrý a důsledný výcvik. To může být pro některé klienty velmi obtížné. Pes v neposlední řadě může svým štěkáním způsobovat sousedské neshody. Je vhodné toto s klientem probrat, pokud si přeje psa pořídit.

Služba by také měla být připravena zajistit péči o psa v případě, že toho klient nebude již schopný.

3.3 Druhé a další stěhování v rámci Housing First

Úvod

Druhé a další stěhování klienta v rámci programu Housing First je integrální součástí filozofie Housing First, přesto je v české praxi využíván jen minimálně. Ke stěhování klientů dochází v situacích, kdy jsou domácnosti vystěhovávány, nebo jim hrozí vystěhování z důvodu porušování nájemní smlouvy, nebo dluhu na nájemném, ale i v situacích, kdy přestěhování zvýší kvalitu života clientské domácnosti.

Stěhování klientů umožní udržet dobrou spolupráci klientů s podpůrným týmem, je prevencí zhoršení vztahů programu s pronajímatelem a sousedstvím a především umožňuje klientům poučit se z vlastních chyb.

Realizátoři Housing First spatřují největší překážky pro druhá a další stěhování svých klientů v požadavcích pronajímatelů, ať už jde o soukromé pronajímatele, nebo o obce a města. Pro častější využívání druhých a dalších stěhování v rámci HF doporučujeme realizátorům spolupracovat s více pronajímateli a mít dostatek financí v podobě garančního a krizového fondu.

1) Co jsou to *druhá a další stěhování v rámci HF*?

Druhým a dalším stěhováním v rámci Housing First je v českém kontextu myšlena taková situace, kdy program klientovi pomůže v případech, kdy musí, nebo chce opustit byt, který mu program HF pomohl zajistit, s nalezením jiného bytu a přestěhováním do něj¹¹. I v tomto novém bytě je mu dál poskytována podpora týmem Housing First a to za stejných podmínek, jako tomu bylo v prvním bytě. Podle Tsemberise¹² by měl být druhý byt poskytnutý za podmínek stejných jako první byt. Při stěhování do druhého či třetího bytu v situacích, kdy je příčinou stěhování porušení nájemní smlouvy ze strany klienta, se postupně omezuje možnost volby. Před případným stěhováním do čtvrtého bytu už mohou být kladeny podmínky jako např. podstoupení detoxikace. Jiná omezení nebo podmínky pro stěhování se nenastavují.

2) Proč jsme vybrali právě *druhé a další stěhování v rámci Housing First* jako klíčový faktor ovlivňující úspěšnost HF programů?

Z průběžných výsledků vyhodnocování škály věrnosti vůči původnímu modelu HF (fidelity scale) se ukazuje, že drtivá většina českých HF programů nemá možnost umožnit svým klientům stěhování, čímž se české HF programy zásadně liší od programů v zahraničí. Vzhledem k tomu, že se jednalo o jednu z největších odchylek oproti původnímu modelu HF, považovali jsme za zásadní se o tomto faktoru dozvědět něco více.

Stěhování klientů může mít různé příčiny. Samotná možnost změnit svoje bydliště, ať už z jakéhokoliv důvodu, je integrální součástí přístupu a vyplývá z filozofie Housing First (například z principu klientova práva na volbu a sebeurčení). Sam Tsemberis, zakladatel přístupu, věnuje tématu několik stránek

¹¹ V české praxi se pro tyto situace zažil pojem „druhá šance“, který však nepopisuje přesně všechny situace a v zahraničí se nepoužívá. I proto v tomto textu používáme označení „stěhování v rámci HF“

¹² Tsemberis, S. (2020): *Housing First: Model Pathways ukončení bezdomovectví*. Praha: Platforma pro sociální bydlení



svého manuálu (str. 71 - 74 českého překladu).¹³ V zahraničí je stěhování klientů v rámci programu rutinní záležitostí. Jak píše Tsemberis: „Každý klient dostane druhou šanci.“ Podle Tsemberise se z prvního do druhého bytu stěhuje 20 až 30 % zabydlených účastníků programů HF. Zhruba polovina z nich se pak stěhuje do třetího bytu. V odborné literatuře je možné se dočíst také o případech, kdy program Housing First pomáhal účastníkovi se stěhováním sedmkrát. Klienti amerických programů HF se podle jednoho z výzkumů stěhují průměrně jednou za 2,3 roku.¹⁴ Nemělo by se zapomínat, že i lidé v běžné populaci mění několikrát za život svoje bydliště s tím, jak se mění jejich životní situace, přání a potřeby (například průměrní Američané se během dospělého života stěhují 11x¹⁵). Přesto se podle předběžných výsledků vyhodnocování věrnosti původnímu modelu Housing First v české praxi se stěhování klientů do druhého, třetího atd. bytu prakticky nesetkáváme a realizátoři ho hodnotí jako něco jen obtížně proveditelného.

Podle zahraničních zdrojů se ukazuje, že pokud mají klienti programu Housing First v případě problémů v oblasti bydlení možnost přestěhovat se do jiného bytu, druhé bydlení si udrží přibližně polovina z nich.¹⁶ Jen pro 10-20 % lidí, kteří mají vysokou potřebu komplexní podpory, není ani Housing First vhodným typem služby a jsou jim následně poskytovány jiné typy služeb.¹⁷ Vzhledem ke skutečnosti, že není možné predikovat, kdo si bydlení udrží, a kdo ne, shodují se experti, že má být bydlení v HF nabízeno všem lidem z cílové skupiny a teprve, když si bydlení neudrží opakovaně, má se hledat jiná forma bydlení a podpory.¹⁸

Součástí filozofie Housing First je umožnit klientům programu, aby se učili z vlastních chyb, a právě to stěhování v rámci HF umožňuje. Nedodržení pravidel v nájemní smlouvě nebo spory se sousedy tak nemusí vést k definitivnímu návratu do bytové nouze; mohou místo toho posloužit jako poučení, jež může pomoci k dalšímu setrvání v bydlení. Nedílnou součástí celého procesu je dobře nastavená podpora klíčového pracovníka, vztah postavený na důvěře a vhodné rámování situace (viz další kapitoly).

Umožnění stěhování v rámci HF nemusí souviset jen s porušováním pravidel nájemní smlouvy ze strany klienta, ale může to být i reakce na potřeby a přání klientů. V následujících kapitolách jsou uvedeny benefity, které může mít umožnění druhého a dalšího stěhování pro klienty programu, jejich pracovníky, pronajímatele i sousedství. Dále jsou uvedeny důvody, proč se stěhování klientů v rámci HF v české praxi zatím příliš nevyužívá a doporučení nástrojů, které mohou využití stěhování v rámci HF zvýšit.

3) Proč má smysl umožňovat druhé a další stěhování v rámci HF?

Pokud mají klienti Housing First příležitost se v případě potřeby přestěhovat do jiného bytu, mohou z této možnosti profitovat nejen klienti samotní, ale i jejich podpůrný tým, pronajímatel a celé

¹³ Tsemberis, S. (2020): *Housing First: Model Pathways ukončení bezdomovectví*. Praha: Platforma pro sociální bydlení.

¹⁴ Byrne, T., B. Henwood, Scriber (2018): Residential Moves Among Housing First Participants. *The Journal of Behavioral Health Services & Research* 45, 1: 124-132.

¹⁵ Tamtéž.

¹⁶ Tsemberis, S. (2020): *Housing First: Model Pathways ukončení bezdomovectví*. Praha: Platforma pro sociální bydlení, 72.

¹⁷ Volk, J. S. et al. (2016): Tenants with additional needs: when housing first does not solve homelessness. *Journal of Mental Health* 25, 2: 169-175.

¹⁸ Doplňit odkaz.



sousedství, ve kterém klienti HF bydleli. Přestěhování navíc může podpořit zachování vzájemných dobrých vztahů mezi podpůrným týmem, sousedstvím a pronajímateli. Aktéři zapojení do Housing First tak vidí snahu týmu v případě problému najít pokud možno rychlé řešení (přemístění klienta jinam) a klient vnímá, že jeho přání a potřeby jsou respektovány a naplňovány. Včasné stěhování v případě porušování nájemní smlouvy může pomoci prvního pronajímatele přesvědčit, aby po první špatné zkušenosti neukončil spolupráci s programem a bydlení programu dál poskytoval.

Příležitost poučit se z chyb

Zatímco běžná populace se adekvátnímu chování v sousedství učí většinou v období rané dospělosti například ve sdílených studentských bytech, řada klientů Housing First takovou příležitost nikdy neměla. Někteří lidé se do bytové nouze narodili, vyrůstali v dětských domovech nebo v ubytovnách a většinu svého života střídali různé formy bytové nouze. Nelze tedy předpokládat, že podpisem nájemní smlouvy by si okamžitě osvojili všechna pravidla sousedského soužití. A i přes dobrou práci týmu Housing First a snahu klientů může docházet k porušování nájemní smlouvy a dalších pravidel sousedského soužití, které už sousedství není ochotno tolerovat.

I proto zahraniční programy Housing First s možností stěhování klientů počítají už dopředu. Tým HF tak může klienty přestěhovat do dalšího bytu a společně s nimi zreflektovat, co vedlo k ukončení nájemní smlouvy, jak tomu příště předejít, co dělat jinak a jak tuto novou příležitost co nejlépe využít. Jak již bylo uvedeno výše, polovina lidí, kterým bylo stěhování umožněno, už si druhý byt udržela bez větších problémů.

Udržení spolupráce s klientem

V české praxi projektů Housing First obvykle nemají klienti možnost přestěhovat se do jiného bytu, a to ani v případě, že nedochází k problémům v sousedském soužití. V případě situací, kdy se vyhrocují vztahy se sousedy nebo dochází k nezaplacení nájmů tak stoupá u týmu HF obava, že klienti o bydlení přijdou a skončí opět v bytové nouzi s velmi nízkou šancí na návrat do standardního bydlení. Tato obava se často následně projevuje v podobě zvýšeného tlaku na domácnosti, aby nájem co nejdříve zaplatily, rodinu nebo známé narušující noční klid co nejdříve vykazaly a podobně. Klienti Housing First ale většinou na zvýšený tlak ve stresových situacích reagují tím, že se ze spolupráce stáhnou nebo se vyhýbají kontaktům s pracovníky. Celá situace se tak vyhrocuje a často končí narušením vztahů mezi pracovníkem a klientem a ještě navíc vystěhováním z bytu.

Právě možnost umožnit domácnostem se přestěhovat do jiného bytu snímá z týmu HF obavu z návratu do bytové nouze a tím i tlak na udržení domácnosti ve stávajícím bytě za každou cenu. Příležitost včasného přestěhování do jiného bytu a akceptace možnosti, že si klient nemusí první byt za každou cenu udržet, umožní klíčovému pracovníkovi i celému týmu na klienta netlačit, ale naopak nabízet další možnosti a řešení, která jsou konstruktivní. V praxi se nicméně vždy nedaří realizovat přímé stěhování z bytu do bytu. I v zahraničí se často po opuštění bytu objevují epizody pobytu v některých z forem krizového ubytování.

Ukončení nebo neprodloužení nájemní smlouvy je pro domácnosti klientů nepříjemná a psychicky náročná událost. Úspěšnost a hladký průběh přemístění domácnosti do nového bytu závisí na spolupráci s klíčovým pracovníkem a celým podpůrným týmem, tím, jak tým tuto událost rámuje a jaké možnosti svým klientům nabídne.

Pokud tým mluví primárně o selhání klientů, jejich neschopnosti dodržovat pravidla a vyzdvihuje primárně negativa, s největší pravděpodobností nedojde u domácnosti k sebereflexi ani poučení do budoucna. V kombinaci s nemožností poskytnout nové bydlení pravděpodobně klienti odejdou do některé z forem bytové nouze, ztratí motivaci a zájem dál udržovat spolupráci s týmem a svou situaci řešit, protože jejich priority se změní.

Tým HF ale může ukončení nájemní smlouvy rámovat také jako příležitost začít znovu někde jinde a začít lépe. Domácnost získala sice nepříjemné, ale cenné zkušenosti a může se svým klíčovým pracovníkem naplánovat strategii jak to udělat, aby se opět nemusela z dalšího bytu kvůli stejným důvodům vystěhovávat.

Udržení dobrých vztahů se sousedy a pronajímatelem

I přes včasnou intervenci ze strany týmu HF i dalších aktérů se může stát, že se nepodaří životní situaci v klientské domácnosti stabilizovat natolik, aby bylo možné bydlení udržet. V takovém případě může být včasné přestěhování do jiného bytu ideálním řešením, které zabrání vyhocení vztahů a celé situace. Nemusí tak dojít k vypovězení nájemní smlouvy nebo k jejímu neprodloužení, ale je možné nájemní smlouvu ukončit dohodou. Pokud se povede domácnost přestěhovat včas, nemusí dojít k narušení důvěry pronajímatele vůči programu a k narůstání averze sousedství vůči jakýmkoliv formám sociálního bydlení. To má pak do budoucna pozitivní vliv na budoucí realizaci Housing First a dalších programů v lokalitě.

4) Obvyklé situace, kdy má smysl využít možnosti druhého a dalšího stěhování v rámci HF

V praxi můžeme rozdělit situace, kdy je užitečné využít druhé a další stěhování v rámci HF na odvrácení ztráty bydlení a na zvýšení kvality života domácnosti. Konkrétní situace z obou dvou těchto kategorií jsou uvedeny níže.

Odvrácení ztráty bydlení

Téma sousedství, souseďských vztahů, stížností a dluhů se při poskytování podpory v programu Housing First objevuje poměrně často. Stává se například, že sousedství nepřijme nového nájemníka z HF programu nebo dochází ke konfliktům. Příčiny toho mohou být poměrně různorodé. Někdy mohou hrát roli předsudky a obavy, jindy zájmy nájemníků (např. když měla domovnice vyhlídnutý byt pro svou příbuznou) nebo závist (klient programu se stěhuje do jediného zrekonstruovaného bytu v domě). Někdy je ale příčina na straně klientů, většinou v případě hlučných nočních návštěv nebo jiného rušení nočního klidu a také opakované nehrazení nájemného. Příklady ze zahraničí ukazují, že i u zdánlivě „nepoučitelných“ klientů má smysl dát jim příležitost zkusit to znovu jinde.

Včasná intervence ze strany pronajímatele a programu například ve formě zprostředkování facilitovaného setkání může pomoci odhalit příčiny nespokojenosti sousedství a vztahy mezi nájemníky urovnat. Stejně tak může pomoci zasílání dávek na bydlení přímo pronajímateli a podobně. V praxi ale dochází k situacím, kdy se včasná intervence nevydaří nebo není možná, případně jiní aktéři nejsou schopni nebo ochotni situaci řešit a domácnosti z HF programu nezbyvá nic jiného než se vystěhovat. Pro některé klienty může být i přes veškerou snahu týmu z různých důvodů obtížné nebo nemožné svoje chování změnit, což vede k dalšímu vyhocení situace a ukončení bydlení.

Bez možnosti dalšího stěhování v rámci HF tak ale dochází k paradoxním situacím, kdy o bydlení přichází například ženy s dětmi, které mají násilné partnery. Právě chování jejich partnerů, křik a jiné hlasité zvuky z domácnosti mohou být důvodem k frustraci ze strany sousedů. Klientky a jejich děti jsou tak v podstatě trestány za chování někoho jiného. Podobně se může stát klient HF programu symbolickým hromosvodem pro stížnosti na dlouhodobě špatné poměry v domě. V české praxi také došlo i k situaci, kdy klient musel opustit byt, protože pronajímatel měl s celým obytným domem jiné záměry.

Zvýšení kvality života

Stěhování do jiného bytu je naprosto běžná součást života, kterou asi každý člověk někdy zažil - v dětství se stěhoval s rodiči, v rané dospělosti se stěhoval od rodičů, sestěhoval se s partnerem, po narození dětí se celá rodina přestěhovala do většího bytu a na stáří si zase našli bydlení menší. Stejně tak se někdo může chtít přestěhovat blíž k práci nebo na místo, kde se bude cítit bezpečněji. Neexistuje důvod, proč by neměli na změny ve svých životech takto reagovat i klienti Housing First.

Tým HF by měl být schopen pomoci svým klientům přestěhovat se do většího nebo menšího bytu, případně do jiné lokality a měl by být schopen pomoci klientům vhodný byt najít, i když to bude trvat nějakou dobu.

Je důležité nezapomínat na to, že spokojenost s bydlením je zásadním faktorem pro motivaci člověka v bytě zůstat, starat se o něj nebo platit nájem. Pouze bydlení, ve kterém se člověk cítí příjemně, bezpečně a doma, může být použito jako pomyslný odrazový můstek pro další pozitivní změny v životě a práci na změně životní situace.

5) Proč se v ČR nedaří druhé a další stěhování v rámci Housing First využívat?

Účastnice diskuse po webináři „Druhé šance (Co když klient potřebuje nový byt?)“ z řad sociálních pracovníků a metodiček projektů realizovaných v rámci výzvy 108 uváděly překážky pro další stěhování HF klientů v rámci programu zejména na straně pronajímatelů a úřadů. V české praxi se pak objevují výrazné překážky na straně pronajímatelů z řad obcí a měst.

Překážky na straně soukromých pronajímatelů

Pro klienty Housing First jsou byty soukromých pronajímatelů obtížně dostupné zejména kvůli vyšší nájemného a dalších nákladů na bydlení, které přesahují normativ určený pro příspěvek a doplatek na bydlení. Začátkem roku 2022 se tento problém týká podle účastnic diskuse po webináři i menších měst. Určitou roli hrají regionální rozdíly na trhu s bydlením, nicméně některým realizátorům HF se daří získávat do pronájmu soukromé byty díky práci najatých realitních zprostředkovatelů, případně práci pracovníků a pracovníků nad rámec jejich běžné agendy. Komplikací může být realizace HF programu v menších městech a obcích, kde se informace o porušení nájemní smlouvy ze strany klienta může „rozkřiknout“, což může umožnění druhého a dalšího stěhování výrazně zkomplikovat.

Kromě vysokých nájmů mohou být překážkou také požadavky některých soukromých pronajímatelů na jejich potenciální nájemníky. Někteří realizátoři Housing First se při jednání s pronajímateli setkávají s otevřeným rasismem, naráží také na neochotu ubytovat rodinu s dětmi nebo domácnost se zvířetem, navzdory tomu, že jsou tyto důvody pro odmítání nájemníků v rozporu se zákonem.

Překážky na straně měst a obcí

V případě obecních bytů bývá překážkou jejich nedostatek, dlouhé čekací doby v pořadníku nebo bodový systém, který opět často zvýhodňuje například zaměstnání na hlavní pracovní poměr. Některé obce také požadují, aby měli žadatelé trvalé bydliště v obci nebo byli vůči obci bezdlužní.

Pokud klientovi vznikne dluh na nájemném, obec jakožto pronajímatel mu neumožní se do dalšího bytu nastěhovat, pokud není dluh splacen.

Další překážky při stěhování klientů v rámci HF

Na úrovni jednání konkrétních pronajímatelů a úředníků se mohou objevovat překážky, které mohou druhé a další stěhování klientů v rámci HF komplikovat. Níže uvedené informace vychází ze sdělení některých realizátorů Housing First v Česku a není možné je zcela zobecňovat.

Někteří realizátoři Housing First se v praxi setkali s tím, že Úřad práce odmítl umožnit tzv. přímou platbu dávek na bydlení na účet pronajímatele, což stěhování klientské domácnosti znemožnilo, protože pronajímatel vyžadoval hrazení nájemného přímou platbou.

V dalším případě šlo o chování konkrétní opatrovnice, která dlouhodobě odmítá vyhovět žádosti klienta přestěhovat se do jiného města. Klient v minulosti užíval návykové látky, nyní abstinuje, ale ve městě, kde žije, je pro něj obtížné v abstinenci pokračovat, chce proto změnit prostředí.

Jeden z HF klientů je nájemníkem pronajímatele vlastníčího většinu bytů v obci. Klient se chce přestěhovat do klidnějšího prostředí, protože chodí do zaměstnání. Pronajímatel mu ale byt v lepší lokalitě nechce pronajmout.

6) Doporučení pro zavádění Druhých šancí

Spolupráce s více pronajímateli

Programy HF, které získávají pro klienty byty jen od jednoho pronajímatele (ať už jde o město nebo velkého soukromého vlastníka), mají v případě porušení nájemní smlouvy klientem nebo v případě problémů v sousedství menší šanci klienta přestěhovat do jiného bytu od toho samého pronajímatele. V konkrétních situacích ale může být reálné se s pronajímatelem domluvit, nejlépe už na začátku programu, za jakých podmínek by byl ochotný stěhování klientů v rámci svých bytů umožnit.

Naopak spolupráce s více pronajímateli umožňuje klientům programu začít jinde znovu „s čistým štítem“ a tým HF není tak ohrožen tím, že by po jedné špatné zkušenosti pronajímatel odmítl poskytnout do programu další byty.

Obzvláště v případě bytů poskytovaných obcí bývá druhé a další stěhování až na výjimky prakticky nemožné - obec jakožto pronajímatel bývá ve vyhrčenějších situacích pod tlakem obyvatel města i HF programu, přičemž umožnění dalšího stěhování může být například při schvalování orgány města obtížně obhajitelné.

Prevence ztráty bydlení

Prevence ztráty bydlení je přístup, který, pokud je dobře nastaven a zapojují se do něj všichni relevantní aktéři, může do určité míry ovlivnit, zda bude v rámci programu třeba stěhování v rámci HF využívat, případně může výrazně usnadnit jeho realizaci.

Prevence ztráty bydlení začíná již před prvním nastěhováním klienta do bytu, a to mapováním bytů, které jsou pro program k dispozici a mapováním sousedství. Tím se dá poměrně snadno předejít



vyhroceným situacím, kdy se např. stane klient pomyslným hromosvodem pro problémy v domě. Dalším důležitým krokem je párování klienta s bytem. Možnost vybrat si bydlení, ve kterém se člověk cítí příjemně a bezpečně, zvyšuje šanci, že v bytě bude chtít zůstat dlouhodobě. I proto je vhodné mít v projektu nebo programu větší počet bytů než klientů.

Naprosto zásadní součástí prevence ztráty bydlení je ale nastavení komunikace s relevantními aktéry a včasné a přesné předávání informací mezi nimi. Pokud se podaří nastavit funkční systém včasného informování, mohou klienti HF dostat adekvátní podporu v době, kdy je ještě možné na udržení bydlení pracovat. Tedy například hned po prvním nezaplaceném nájmu, po prvních neformálních stížnostech sousedů a podobně.

Důstojné krizové ubytování

Ne vždy se podaří zajistit návazné bydlení ihned po vystěhování. I v zahraniční praxi dochází k situacím, kdy klienti programu musí třeba dva měsíce zůstat v některé z forem krizového ubytování. Meziobdobí je možné využít pro plánování dalšího postupu a příprav na nové bydlení. Krizové ubytování by vždy mělo splňovat hygienické standardy, poskytovat bezpečné prostředí a být finančně dostupné.¹⁹ Zahraniční programy pro období po vystěhování a před nastěhováním do dalšího bytu využívají někdy vlastní krizové ubytování v podobě krizových bytů. Nejedná se o byty, které by spadaly do systému krizových bytů, jak nyní realizují některé obce v ČR např. pro domácnosti postižené živelní katastrofou a podobně.

Jde o byt nebo byty spravované realizátorem HF a slouží klientům a klientkám tohoto programu. Byt může realizátor HF přímo vlastnit nebo si ho pronajímat od soukromého pronajímatele případně obce. V zahraniční praxi jsou obvyklejší případy dohody mezi programem HF a jiným poskytovatelem krizového ubytování.

Krizový byt lze využít i před prvním nastěhováním klienta do programu. Klient může například žít ve vysoce rizikovém prostředí, kde mu hrozí újma na zdraví nebo na životě (bez přístřeší, hrozba násilí nebo zneužívání od okolí apod.), nebo nemůže ve stávajícím ubytování zůstat. Dalším důvodem bývá zejména v zahraničí hledání vhodného bytu pro klienta. Klienti mohou mít poměrně specifickou představu toho, jak potřebují bydlet a může nějakou dobu trvat, než se takové bydlení podaří najít. Stejně tak lze využít krizový byt pro poskytnutí dočasného ubytování pro klienty přicházející z výkonu trestu odnětí svobody nebo po dlouhodobé hospitalizaci.

Krizové byty mohou využívat i bydlící klienti programu například v situacích, kdy se vyhroťí domácí násilí nebo když se nedaří door management²⁰ a klienti potřebují z bytu odejít jinam, aby se situace uklidnila. To přinese úlevu i sousedství a klienti mezitím s podporou týmu najdou nové strategie jak situace zvládat, aby nedocházelo ke konfliktům.

¹⁹ V zahraničí se krizové (přechodné) ubytování v HF programech využívá také v situacích, kdy se nedaří pro účastníky najít vhodný byt, který by odpovídal potřebám a preferencím účastníka, který je zabydlován z ulice, po opuštění vězení nebo psychiatrické nemocnice. Tsemberis se této roli přechodného ubytování v HF věnuje stručně ve svém manuálu na str. 58-59. K tématu také viz Zerger, S. et al. (2014): The Role and Meaning of Interim Housing in Housing First Programs for People Experiencing Homelessness and Mental Illness. *American Journal of Orthopsychiatry* 84, 4: 431–437 a Zerger, S. et al. (2014): Understanding Housing Delays and Relocations Within the Housing First Model. *Journal of Behavioral Health Services & Research* 1–15.

²⁰ Door management neboli „hlídání si dveří“ je dovednost klienta mít kontrolu nad tím, koho zve a vpouští do svého bytu, jak se tato návštěva chová a kdy byt opustí. V praxi HF často dochází k situacím, kdy klient nad tímto ztrácí kontrolu a v jeho bytě přebývají lidé, kteří ohrožují klientovu možnost si bydlení udržet.

Zřízení krizového ubytování v rámci programu Housing First je vhodné i z důvodu, že se podobný typ krizového ubytování jen obtížně hledá v současném systému sociálních služeb. Azylové domy nemohou držet volná lůžka, řada HF klientů má navíc potíže se spolubydlením s cizími lidmi, stěhování na ubytovnu často situaci výrazně zhorší, protože nejde o bezpečné prostředí. Pořízení vlastních kapacit krizového ubytování může být zajímavá možnost pro velké HF programy, u kterých je větší pravděpodobnost, že se kapacity budou využívat a bude možné je financovat. U menších HF programů může být realističtější mít dohodu s některým pronajímatelem, ideálně městem.

Včasné, byť dočasné přestěhování, je přitom často dobrým nástrojem, jak předejít vyhocení vztahů v sousedství.

Finanční zdroje na druhé a další stěhování v rámci HF

Tzv. garanční fond je efektivní způsob, jak zvýšit pravděpodobnost, že budou soukromí pronajímatelé ochotni poskytnout byty do programu Housing First. Fond program využívá v situacích, kdy vznikne dluh na nájmu nebo škoda na bytu - program pronajímateli garantuje, že vzniklou škodu uhradí. Opět jde o mechanismus, který snižuje obavy a napětí na straně pronajímatele vůči HF nájemníkovi a programu. Včasné použití garančního fondu s možností přestěhování klientské domácnosti může u pronajímatele zvýšit ochotu dál s programem spolupracovat.

Kromě garančního fondu může ochotu pronajímatelů poskytnout do HF byt zvýšit také využívání přímé platby na příspěvek a doplatek na bydlení, případně i zřízení zvláštního příjemce.

Dále je vhodné, aby program počítal s financemi (typicky krizový fond nebo tzv. flexibilní peníze) na stěhování klientské domácnosti, protože ne vždy jsou klienti schopni si zajistit odvoz a nakládání nábytku. Tato podpora ze strany programu opět usnadní a urychlí celý proces, což způsobí dřívější snížení napětí v sousedství. Zároveň tím tím může podpořit vztah s klientskou domácností.

3.4 Volné finance na podporu klientů

1) Co jsou to *volné finance na podporu klientů*?

Financování výzvy OPZ č. 108 zaměřené na Housing First přineslo nový způsob financování projektů. Finanční náklady projektu byly vypočteny na základě²¹ nákladů na pracovníky projektu. K těmto nákladům bylo připočteno 40 % z jejich výše, které tvoří tzv. paušál. Tento paušál mohou využívat projekty volně (bez nutnosti podrobného vyúčtování) v souladu s účelem projektu. To umožnilo vznik finanční částky, kterou zde označujeme jako *volné finance na podporu klientů*. Tyto finance samozřejmě nejsou úplně „volné“, jejich čerpání se musí vztahovat k účelu projektu, nicméně umožňují financovat oblasti, které byly do této doby financovatelné prakticky jen z darů od soukromých dárců nebo nadací. Oblastí, na které bylo možné finanční prostředky čerpat, byla celá řada a v zásadě z velké části závisely jen na fantazii realizátorů.

V této zprávě jsme se rozhodli více zaměřit na oblasti, které jsou spojeny s individuální finanční/materiální podporou klienta. Nebudeme se zde tak věnovat finančním prostředkům, které byli využívány na zajištění nebo udržení bytů, jako jsou peníze na tvorbu garančního fondu, kaucí nebo investice do oprav bytů před nastěhováním klientů. Rovněž se v této práci nebudeme věnovat finančním prostředkům využitým na zajištění expertů pro podporu klientů, administrativních pozic nebo standardního vybavení týmu (stoly, počítače, mobily). Ačkoliv jsou tyto oblasti bezesporu důležitou součástí využití *paušálu*²², není v kapacitních možnostech této zprávy popsat i tyto situace. Ve Spojeném království se u podpory klientů sociálních služeb můžeme setkat s termínem *personalized budget* (česky: *individuální/osobní rozpočty*). Tento pojem proniká i do českého prostředí²³. Můžeme se však setkat se dvěma různými definicemi:

1. jako finanční prostředky, které jsou určeny na úhradu za služby, které klient potřebuje/chce. Pro zjednodušení by se dalo říct, že se jedná o přímé financování podpůrných služeb, které si klient „nakupuje“²⁴.
2. jako finanční prostředky, které mohou být využity pro klienty sociálních služeb nad rámec standardní služby²⁵.

Právě druhá definice může být pro kontext podpory v ČR inspirativní jak z administrativního pohledu (správa a rozdělení těchto peněz), tak z pohledu oblastí využití.

²¹ Podrobnější informace k formě financování:

https://www.esfcr.cz/documents/21802/9815837/V%C3%BDzva_108_OPZ.pdf/66941f6d-f455-460a-a6ea-323c71fcf024?t=1543433536086

²² Ve výzvě 108 bylo 40 % označováno jako paušální sazba, pro kterou se vžil výraz paušál.

²³ David Kocman: Podpora řízená jednotlivcem – 5 let poté

<https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/032/004088.pdf?seek=1542269755>

Jan Paleček: Současné možnosti podpory lidí s autismem a chováním náročným na podporu

https://tudytam-vzdelavani.cz/wp-content/uploads/2020/05/Palecek_2019_Soucasne_moznosti_podpory_lidi_-s_PAS.pdf

Sociální práce: Zprostředkování podpory (brokerství) jako nástroj koordinace péče: případ sociálních služeb v Anglii <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2012-1.pdf>

²⁴ David Kocman: Podpora řízená jednotlivcem – 5 let poté

<https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/032/004088.pdf?seek=1542269755>

Making it Real for Supported Housing: A guide for providers and commissioners

<https://www.housinglin.org.uk/assets/Resources/Housing/OtherOrganisation/MIRHousing.pdf>

²⁵ Housing First: An evaluation of the FLIC model

https://www.tnlcommunityfund.org.uk/media/insights/documents/Housing_First_-_An_evaluation_of_the_FLIC_Model.pdf?mtime=20191104152204&focal=none

Homeless Link: Tips from the frontline - A guide to using personal

[budgetshttps://hfe.homeless.org.uk/sites/default/files/attachments/Personal%20budgets%20briefing_0.pdf](https://hfe.homeless.org.uk/sites/default/files/attachments/Personal%20budgets%20briefing_0.pdf)

Tato zpráva se věnuje využití *volných financí* v oblastech: krizových situací, zapojení klientů do služby, podpory dosažení klientských cílů, vybavení bytů²⁶.

2) Proč jsme vybrali právě *volné finance na podporu klientů* jako klíčový faktor ovlivňující úspěšnost HF programů?

Finanční a materiální podpora patří neodmyslitelně k sociální práci. Tento způsob podpory funguje v celostátním měřítku na úrovni Úřadů práce ČR. Dávky hmotné nouze a státní sociální podpory umožňují zajištění základních životních potřeb (příspěvek na živobytí, doplatek/příspěvek na bydlení), ale podporují i přímo určité skupiny obyvatel (rodičovský příspěvek, přídavky na děti), nebo osoby v určitých životních situacích (porodné, pohřebné). Všechny tyto dávky jsou využívány plošně na území České republiky a vzniká na ně nárok při naplnění zákonně definovaných kritérií.

V rámci hmotné nouze je možné využít i nenárokovou dávku mimořádné okamžité pomoci, kterou je možné přiznat osobám v některých „mimořádných“²⁷ situacích. Tato dávka umožňuje flexibilněji reagovat na nepředvídatelnost života a pomoci osobám ve finanční tísní, přesto ji není možné využít v mnoha situacích a oblastech života, které by umožňovaly zkvalitnění života nebo zamezily jeho zhoršování. Tento nedostatek státního systému si uvědomuje i mnoho pracovníků poskytujících podporu, kteří se svými klienty narážejí na situace, kdy by i drobná finanční/materiální podpora mohla výrazně pomoci jejich klientům. Z těchto důvodů si některé organizace/programy vytvořily vlastní fondy²⁸, ať za účelem řešení krizových situací (brněnské projekty Rapid Re-Housing a Housing First), drobných potřeb klientů (CSS Karla Larsona), nebo podpory klientů v dosahování jejich životních cílů (CPZ Podskalí).

Finanční prostředky mohou umožnit nebo facilitovat posun klientů v mnoha oblastech (plnění životních snů, spolupráce se službou), nebo zabránit jejich propadu (ztráta bydlení, nákup léků). Nalezení a dosahování životních cílů může být někdy velmi obtížné, pokud klienti nemají finance na nic jiného než základní životní potřeby. V těchto situacích je velmi složité objevit novou životní perspektivu. Tzv. volné finance přispívají k naplňování základních principů HF a zvyšují jejich věrnost (fidelity) vůči původnímu modelu. Především podporují zaměření služby na recovery (zotavení) - zvyšují také možnosti flexibilní podpory a významně posilují klientovu volbu při čerpání služby jak v oblasti vybavení bytu, tak i v plnění životních cílů.

Volné finance nejsou penězi na přilepšenou pro klienta, ale plní specifické cíle při jejich podpoře. Mají významný vliv na zotavení a zapojení klientů do služby a v konečném důsledku mohou zvýšit efektivitu služby a ušetřit veřejné prostředky.

V této zprávě popíšeme čtyři základní dimenze, v nichž je možné využít *volné finance* pro potřeby klientů a také základní dilemata, na které je možné při práci s volnými financemi narazit.

²⁶ Homeless Link: Personal budgets: examples from services in England
<https://hfe.homeless.org.uk/sites/default/files/attachments/Personal%20budgets%20example%20documents.docx>

²⁷ Dávku lze přiznat při postižení živelnou katastrofou, potřebě předmětu dlouhodobé potřeby (pračka, lednička), ale i v méně mimořádných situacích, jako je nástup dětí do školy, nebo jejich docházka do zájmového kroužku.

²⁸ Financují je většinou z “vedlejších” činností (drobný prodej, odborná práce), fundraisingu, nebo se jim podařilo získat prostředky od sponzora (CSS Karla Larsona - Nadace Avast).

3) Dilemata a pravidla při využívání *volných financí*

Rozpočet nebo fond

Jedním z prvních dilemat, se kterým se realizátoři potýkali, je rozdělení finančních prostředků, přičemž je možné se na toto dělení dívat ve dvou úrovních. Na rozdělení na individuální rozpočty nebo projektový/programový fond. Toto rozdělení může ovlivnit jakým způsobem a v jaké míře budou peníze jednotlivými klienty čerpány. V zásadě se jedná o to, jestli má fond předem určenou maximální částku, kterou může jeden klient využít, a nebo má realizátor společný fond, z něhož je možné flexibilně čerpat peníze pro potřeby všech klientů.

V případě předem určených částek individuálních rozpočtů nemusí finanční prostředky vždy odpovídat potřebám klienta. Zatímco u jednotlivých klientů může být čerpání poměrně nízké, někteří klienti mohou potřebovat podporu vyšší. To se projevilo například v projektech, které zabývaly domácnosti jednotlivců i rodin. Všechny domácnosti měly na vybavení stejnou částku, přestože domácnosti s více členy měly podstatně větší náklady než jednotlivci.

Na druhou stranu může rozdělení do individuálních fondů²⁹ motivovat pracovníky k využití těchto peněz. Pracovníci nemusí mít obavy, že využívají peníze na úkor jiného klienta a mohou být v přemýšlení o jejich využití kreativnější.

Rozdělení fondů na více podkapitol

Ze skupinových debat (focus group) vyplynulo, že pokud organizace nemají odděleny jednotlivé fondy do kapitol, může dojít k opomenutí některých oblastí. Především oblasti zaměřené na recovery (zotavení klientů). V případě, kdy tým s klienty řeší především praktické otázky a snaží se je stabilizovat, mohou být dlouhodobější témata, jako například zotavení (recovery) odsunuta na vedlejší kolej. Podpora tak může vyčerpat dostupné prostředky a na tuto oblast nemusí dojít, přestože je pro HF klíčová.

Na druhou stranu, v některých případech jsou prostředky ve fondech poměrně nízké a může tak dávat větší smysl spíše individuálně volit, na co budou u jednotlivých klientů použity. Možné rozdělení fondů a příklady využití finančních prostředků jsou uvedeny v závěrečné části této zprávy.

Hospodaření s finančními prostředky

Vzhledem k omezeným financím se realizátoři shodovali na potřebě nejdříve využívat bezplatné/veřejně dostupné možnosti³⁰. Těmito možnostmi mohou být zmiňovaná mimořádná okamžitá pomoc, nábytkové banky, různé skupiny nabízející věci za odvoz, osobní zdroje klienta i pracovníků, nadace, charity nebo i obchody a kulturní/sportovní instituce. V případě, že program využívá i tyto možnosti, může ušetřit významné prostředky na situace, kdy jejich využití možné není. Program by měl vždy zvažovat možnosti a etická dilemata při využití těchto zdrojů s ohledem na klienta. Například pokud pracovník daruje své osobní věci, může zničení věci vnímat s větší emoční angažovaností.

Transparentnost *volných financí*

Různé názory se objevovaly i na transparentnost fondu. Zejména v oblasti prostředků na řešení krizových situací se většina komunikačních partnerů shodovala, že je vhodné tuto možnost s klienty nekomunikovat předem a přicházet s touto možností, až když se vyčerpají všechny ostatní (rodinné sítě, nadace atd.). Poukazovali především na možný demotivační efekt, který by jistota „záchranné

²⁹ Individuální fondy jsou běžně využívány v Anglii viz.: Homeless Link: Personal budgets: examples from services in England
<https://hfe.homeless.org.uk/sites/default/files/attachments/Personal%20budgets%20example%20documents.docx>

³⁰ Je dobré vzít v úvahu, že s těmito zdroji mohou být spojeny další náklady např.: přeprava, čas pracovníků atd.



sítě” mohla mít. Jiní aktéři byli pro transparentnost pravidel, aby klienti jasně věděli, jaké případné podmínky musí splnit, aby mohli využít těchto prostředků³¹.

Z debat lze formulovat doporučení, že klienti by měli vždy vědět, že se nejedná o peníze pracovníka a tím pádem, že rozhodování o jejich využití nestojí pouze na něm. Lze tak redukovat tlak, který by byl na pracovníka vytvářen, jako i narušení vztahu mezi klientem a pracovníkem v případě, že mu není finanční podpora zprostředkována.

Dar/půjčka

Některé organizace se rozhodly poskytovat finanční podporu klientům primárně formou půjček. Hlavní argument, který pro tento postup zazníval, bylo budování zodpovědnosti u klientů (především v oblasti úhrady dluhu/nedoplatku, nebo plateb větší částky). Organizace, které takto postupují, se shodovaly, že v případě nesplacení tento dluh nebudou vymáhat, aby klientům nezpůsobovaly další potíže. V případě půjček je nezbytné ošetřit, aby se klient necítil programem zavázaný a jeho potenciální neschopnost splácet nenarušila vztah s pracovníky. Někteří realizátoři se snažili motivovat klienty ke splacení dluhu příslibem, že v případě splacení půjčky, budou moci podporu opakovaně čerpat. Možné (i částečné) splacení umožňuje také využití finančních prostředků pro větší množství případů.

V případě poskytnutí daru se jako zásadní jevil způsob jeho vyplacení. Tento problém byl nejzásadnější u obcí, jejich finanční podpora může být započítána do příjmu u dávek hmotné nouze a státní sociální podpory. V případě započtení by klientovi byly o tuto částku poníženy případné dávky. Jeho finanční situace by se tedy nezměnila. Samotná administrace daru je u obcí také velkým tématem, neboť většina obcí má nastaveny vnitřní mechanismy, jak nakupovat a následně evidovat pořízené věci, navíc věcné i finanční dary jsou často schvalovány volenými orgány. Tato vnitřní pravidla mohou komplikovat efektivní práci s *volnými financemi*. Některé obce se tak rozhodly tyto finance za jimi definovaných podmínek svěřit nadacím nebo neziskovým organizacím, které v těchto oblastech mohou být flexibilnější a jejichž podpora se klientům nezapočítává do příjmu při výpočtu dávek.

Schvalovací proces

Schvalovací proces by měl být jasný všem zapojeným osobám. Je pravděpodobné, že se bude lišit u různých forem podpory. Zatímco poskytnutí peněz na kávu/polévku³² s klientem nebude podléhat schvalování, úhrada několika tisíc z krizového fondu bude vyžadovat prodiskutování v týmu.

Je potřeba, aby tým znal jednotlivé lhůty a pravidla využití (umožní mu to s nimi efektivně pracovat) a aby byl případný schvalovací proces co nejkratší, protože včasné využití peněz může významně zvýšit jejich efektivitu.

Zvýšené nároky na pracovníky

Jedním z témat, kterému by týmy pracující s *volnými financemi* měly věnovat pozornost, je zvýšení tlaku na pracovníky. Pro mnoho podpůrných pracovníků může být práce s *volnými financemi* dalším dílem zodpovědnosti, se kterým si musí poradit. V ČR nejsou sociální pracovníci běžně zvyklí rozhodovat o finanční/materiální podpoře pro klienty a mohou negativně vnímat osobní zodpovědnost za efektivní využití fondu, ale i případný tlak ze strany klienta na poskytnutí této formy pomoci. Pro mnoho pracovníků a týmů je také velkým tématem spravedlnost/rovnost mezi klienty.

³¹ Homeless Link na základě zkušeností anglických týmů vytvořil vzor možných pravidel včetně informací a formulářů pro klienta viz.: Homeless Link: Personal budgets: examples from services in England
<https://hfe.homeless.org.uk/sites/default/files/attachments/Personal%20budgets%20example%20documents.docx>

³² Některé týmy mají na tuto položku vytvořený maximální měsíční limit, který by neměl pracovník překročit a případná kontrola je prováděna maximálně zpětně při vyúčtování. Holandská organizace HVO Querido k tomuto účelu využívá speciální kreditní karty, kterými disponují všichni zaměstnanci v přímé práci. Odpadá tak nutnost zpětného dokládání účtenek.

Samozřejmě, že by měli všichni klienti mít příležitost na stejně intenzivní podporu, ale pokud na ní budeme trvat ve všech situacích³³, nebude možné podporu poskytovat opravdu individuálně.

Tyto nároky je možné zmírnit jasným vymezením pravidel, důkladnou metodikou a pravidelnou reflexí této oblasti podpory.

4) Na co lze finance využít?

Následující kapitola je rozdělena do čtyř částí, podle oblastí podpory, na které jsou finance použity. Některé „nákupy“ mohou spadat do více částí a podporovat tak klienta hned v několika oblastech.

Prostředky pro zapojení klientů

Klienti HF mají často mnoho špatných zkušeností s veřejnými institucemi. Mnohokrát narazili na neporozumění, nebo odmítnutí. Z těchto důvodů může být pro ně velmi složité navázat důvěrný vztah s jinými lidmi³⁴. A to i s pracovníky poskytující jim podporu. Z těchto důvodů je někdy nezbytné, aby služba klienta ke spolupráci motivovala. To může obnášet podporu při zajištění základních potřeb, jako je pozvání na jídlo, nebo teplý nápoj. Takové vykročení směrem ke klientovi může zejména v počátcích spolupráce (před zabydlením) významně pomoci pracovníkovi s navázáním vztahu. Nicméně i při pokračování spolupráce může pozvání na kávu nebo oběd znamenat vítanou změnu pro klienta, která se může pozitivně odrazit ve spolupráci. Mnoho projektů využívalo pozvání na kávu/čaj pro změnu prostředí/kontextu, kde s klientem mluví. Schůzky v jiném prostředí než u klienta v domácnosti, v kanceláři programu nebo na úřadech rozvíjejí vztah. Podporující pracovník pak nespadá do celé řady „úředníků“, se kterými klient spolupracuje.

Některé z programů vytvářejí pro klienty speciální situace, které mají posílit a upevnit zážitek z pozitivní změny. Pořádají oslavy při zabydlení klienta, při významných dnech (narozeniny, Vánoce, oslava jednoho roku od zabydlení). Programy pracující s rodinami cílí své aktivity také směrem k dětem: dětské dny, výlet do zoo, nebo zábavných parků apod.

Mobilní telefon může být dalším nástrojem, jak udržet intenzivní kontakt s klientem. Nejen, že umožňuje jednodušší komunikaci klientovi, ale významně může usnadňovat práci i samotné službě. Pracovníci nemusí vyrážet za klientem, když zrovna není doma a mohou jednoduché domluvy provést skrze telefon.

Příklady použití: drobné občerstvení (jídlo, pití), mobilní telefon/kredit do telefonu, stěhovací firma/pomoc se stěhováním, oslavy s klienty, společné výlety.

Prostředky určené na řešení krize

Finance pro zvládnání krize jsou takové prostředky, které pomáhají klientům vyrovnat se s nečekanými událostmi. Těch klienti sociálního bydlení zažívají celou řadu. Některé může být potřeba vyřešit okamžitě, a i drobná finanční intervence může výrazně pomoci. Takovou situací může být například ztráta klíčů od bytu. Pokud klientovi v této situaci neposkytneme podporu, může pro něj být jediným východiskem rozbití dveří, nebo dočasný návrat na ulici. Následné dopady neřešení krize mohou být násobně vyšší než případná finanční intervence ze strany poskytovatele podpory. Tak tomu může být i u větších finančních částek jako například u nedoplateků za energie. Pokud klient nemá možnost, jak tento nedoplatek uhradit, může mu být v konečném důsledku energie odpojena. To nejen, že zvýší případné náklady na její znovuzapojení, ale dost pravděpodobně to učiní byt neobyvatelným (případně to způsobí jiné obtíže, jako nelegální odběr, „napojení“ od sousedů atd.). Využití krizového fondu může velmi efektivně pomoci zabránit dalším potenciálním problémům.

³³ Například, pokud jsme dar poskytli jednomu klientovi, musíme i druhému.

³⁴ Důležitosti důvěrného vztahu s podporující službou (včetně prostředků, jak ji dosáhnout) se věnuje Faktor: Funkční síť podpory.

O krizi se dá přemýšlet i dopředu, a tak lze do této kategorie zařadit i pojištění klientů. Jeden z projektů pojistil veškeré byty, které jejich klienti obývali. V případech, kdy u klientů došlo k havárii (nejčastěji vytopení sousedů pračkou), byli následně škody pokryty pojišťovnou. V jednom z projektů byl klientovi do domácnosti z bezpečnostních důvodů pořízen inteligentní detektor kouře, který mohl o detekci ohně informovat i podpůrnou organizaci.

Některé krizové situace mohou být spojeny se zdravotním stavem klienta. V jednom z projektů byly finance využity na úhradu poplatku za pobyt psa v útulku. Klient tak mohl nastoupit do nemocnice bez obavy, kdo se o jeho psa postará.

Příklady využití: výroba nových klíčů, pořízení osobních dokladů (rodný list, občanský průkaz), poštovné, doplatky na lécích, nedoplatek na energiích/službách, nákup potravin, pojištění domácnosti, opravy v bytě (rozbité okno, vadná baterie atd.), úhrada nájmu při výpadku příjmu, náklady na zámečnicka, bezpečnostní zařízení (detektor kouře, trouba s GAS STOP pojistkou atd.).

Prostředky na vybavení bytu

Mnoho klientů nemá žádné možnosti jak vybavit svůj nový byt. Na dávku mimořádné okamžité pomoci nemusí dosáhnout a když na ni dosáhnou, tak pokryje jen nezbytné potřeby. Z tohoto důvodu některé programy zřídily fondy, které klientům mohly pomoci se zabydlením. V několika případech vytvořily fond pro nákup základních věcí, které nebylo možné pořídit z mimořádné okamžité pomoci. Klientům tak pomáhali se zajištěním postelí, praček, lednic a jiných nezbytností³⁵. To umožňuje klientům vybavit byt v co nejkratším čase. V opačném případě, pokud byt není vybaven³⁶, může u klientů brzy dojít k deziluzi a zpochybnování, jestli je byt pro ně opravdovým přínosem.

K vytvoření domova je však potřeba mnohem více než jen základní vybavení. Domov tvoří také možnost klienta si vybrat, co v bytě chce mít. Z tohoto důvodu se jedna z organizací rozhodla dát klientům 10 000 Kč, aby si mohli do bytu pořídit něco, co sami chtějí a co by si běžně nemohli dovolit (křeslo, televize, počítač). Pocit domova lze ale často podpořit i mnohem nižšími částkami. Ať už se jedná o květiny, obrazy/plakáty, koberce nebo cokoli dalšího, co by si klienti do bytu přáli.

Vytvoření domova je základním kamenem při motivaci klienta k udržení bydlení. Aby si klient chtěl byt udržet, musí v něm vidět hodnotu.

Příklady použití: postel, stůl, lednice, pračka, skříň, závěsy/žaluzie, koberec, křeslo, obrazy, květiny, rádio, televize.

Prostředky k naplnění snů/podpoře aktivit

Podpoření klientů v naplnění jejich potenciálu je jedním ze základních kamenů jejich zotavení. Tento způsob podpory výrazně reflektuje silné stránky klientů a umožňuje jim růst v oblastech, které si sami zvolí. Může se jednat o jednorázové nákupy, jako jsou například lístky do divadla nebo na fotbal. Podpora ale může být dlouhodobější nebo navazující na předchozí. Takovou podporou může být například úhrada kurzu, nebo úhrada potřebného vybavení (např.: umělecké potřeby).

Poměrně častou zakázkou v této oblasti je i navázání kontaktu s rodinou nebo přáteli. To může být z mnoha důvodů pro klienty nákladné. Ať se jedná o peníze na cestu za blíznými a zpět, pořízení oblečení, ve kterém se klient cítí reprezentativně, příprava večeře/občerstvení, nebo příprava domácnosti/pokoje na návštěvy dítěte.

Do této kategorie spadají také prostředky umožňující/usnadňující návrat do zaměstnání. Zde byly finance nejčastěji využívány na úhradu cesty do zaměstnání/na pohovor, zajištění potřebných

³⁵ Co je považováno za nezbytnost, se může v různých kontextech lišit. Holandská organizace HVO Querido zprostředkovává svým klientům při nastěhování např. odhlučnění podlahy, závěsy a plynový sporák s pojistkou gas stop zabraňující úniku plynu.

³⁶ U rodin zabydlených v programu Rapid Re-Housing docházelo k výrazným pochybnostem, když měsíc po zabydlení musely děti spát na dekách na zemi, protože nebylo možné zajistit postele.



dokumentů pro nástup do zaměstnání (poplatek za výpis z rejstříku trestů či vstupní prohlídku), uhrazení potravinářského průkazu nebo řidičského průkazu.

V projektech zapojených do výzvy OPZ č. 108, byla tato oblast podpory nejméně využívána, a to z mnoha důvodů. Ať už z praktických - složitost proplácení, obavy z nedostatku peněz v jiných oblastech, politická nevěle, tak i z důvodu, že takovýto způsob podpory není v českém prostředí příliš rozšířený. Tlak na efektivitu a úspory se promítá i do této oblasti a sociální pracovníci naučení pracovat s minimem nejsou na tento způsob podpory zvyklí. V Anglii jsou tyto finanční výdaje stejně důležité (a vysoké), jako v ostatních oblastech.

Příklady použití: lístky na kulturu/sport, doprava k rodině/do práce, podpora zájmových aktivit, oblečení, úprava zevnějšku, zajištění nezbytných dokumentů do zaměstnání, řidičský průkaz.

Zkratky a odborné termíny:

ACT - Assertive community treatment

AD - Azylový dům

APK - Asistent prevence kriminality

Caseload - počet klientů na jednoho pracovníka

CS - Cílová skupina

CSS - Centrum sociálních služeb

DC - Dobrovolnické centrum

DPP - Dohoda o provedení práce

ESF - Evropský sociální fond

FACT - Flexible assertive community treatment

FDB - Fond dostupného bydlení

FG - Focus group

Focus group (FG) - Výzkumný rozhovor se skupinou lidí, jehož cílem je lépe porozumět danému tématu.

GF - Garanční fond

HCD - Human centered design

HF - Housing First

ICM - Intensive case management

IPS - Individual Placement and Support

IROP - Integrovaný regionální operační program

KMB - Kontaktní místo pro bydlení

MMJ - Magistrát města Jihlava

MNA - Městská nájemní agentura

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

MS - Moravskoslezský

NNO - Nestátní nezisková organizace

OPZ - Operační program zaměstnanost

OSPOD - Orgán sociálně-právní ochrany dětí

OSV - Odbor sociálních věcí

Peer pracovník - „expert se zkušeností“, člověk, který prošel závislostí, pobytem na ulici, domácím násilím ap.

PR - Public relations

PSB - Platforma pro sociální bydlení

PSS - Pracovník v sociálních službách

Realizátor HF - nezisková organizace nebo skupina pracovníků města poskytujících služby podle principů HF

SAS - Sociální aktivizační služba

SB - Sociální bydlení

SD - Správa domů

SP - Sociální pracovník

SVL - Sociálně vyloučená lokalita

ÚP - Úřad práce

Wellbeing - subjektivní pocit spokojenosti v životě