



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# **PŘÍKLADY DOBRÉ/ŠPATNÉ PRAXE V OBLASTI SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ**

Duben 2020

„Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení v obci Veselíčko“ projekt reg. č.  
CZ.03.2.63/0.0/0.0/16\_128/0006203, spolufinancovaný z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu  
zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

## ÚVOD

---

Tento dokument vznikl jako výstup projektu „Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v obci Veselíčko“, v rámci KA4 Spolupráce s MPSV. Cílem této aktivity je spolupráce s pracovníky projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“ a poskytování a sílení potřebných informací a písemných podkladů pro nastavování systému sociálního bydlení.

V rámci zpracování sedmi dokumentů (výstupů) byl vytvořen také text „Příklady dobré/špatné praxe“. V tomto dokumentu bychom rádi prezentovali příklady postupů, které byly vytvořeny na Veselíčku právě v rámci a díky projektu POSOB a přispěli k zavedení dobré praxe, kterou může obec dál, i po skončení projektu následovat.

Jako příklad dobré praxe považujeme zavedení sociální práce na Veselíčku, která byla/je takto koncepčně a systematicky na obci realizována historicky poprvé. Doposud ji zabezpečovaly NNO poskytující sociální práci v regionu, nyní po dobu tří let působí na obci sociální pracovník.

Další ukázkou dobré praxe je vzdělávací činnost v rámci programu prevence ztráty bydlení, kdy byla organizována série workshopů, seminářů a kulatých stolů zejména pro širokou, ale i odbornou veřejnost.

## SOCIÁLNÍ PRÁCE DOPROVÁZEJÍCÍ SOCIÁLNÍ BYDLENÍ

---

Sociální práce v sociálním bydlení je systematicky realizována na úrovni obce od roku 2017, tj. se zahájením projektu „Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v obci Veselíčko“. Do té doby na obci pozice sociálního pracovníka nebyla zřízena a jeho činnost ve formě poradenství suplovali pověřeni pracovníci obce.

Na pracovní pozici se dosud vystřídaly dvě sociální pracovnice. Od 1. 5. 2017 do 31. 1. 2018 Ivana Svobodová, od 1. 2. 2018 do 30. 4. 2020 Pavlína Trpáková. Pozice sociálního pracovníka je z projektu hrazena ve výši úvazku 0,6, ve výši úvazku 0,4 hradí mzdu obec ze svého rozpočtu.

Sociální práce je tedy primárně poskytována jako sociální práce v sociálním bydlení, nikoli však výhradně.

Okruhy, které nejčastěji sociální pracovník s občany řeší, se týkají dávkového systému, seniorů obecně, zajištění pečovatelských a asistenčních služeb, příspěvku na péči, opatrovnictví, kompenzačních pomůcek. Dále rozvodová problematika v rodinách s dětmi, výchovné problémy. Vyloučení z evidence uchazečů o zaměstnání na Úřadu práce ČR, psychická onemocnění. Služby pro závislé. Exekuce.

Sociální práce v sociálním bydlení je primárně zaměřena na osoby vynakládající nepřiměřené množství disponibilních příjmů na bydlení, osoby ohrožené ztrátou bydlení a osoby bez domova. Jedná se o osoby, které toho času žijí v obci, popřípadě mají k obci prokazatelný vztah z minulosti (pochází z Veselíčka, mají zde příbuzné, bydleli zde v minulosti apod.).

Sociální práce vykonávaná v rámci sociálního bydlení může pomoci zabránit odlivu obyvatel z obce Veselíčko. Je jednou z metod, jak předcházet problémům souvisejícím s nedostatkem zázemí pro obyvatele a zvýšit atraktivitu obce, neboť jen obec, která se stará o své občany a vytváří pro ně potřebné zázemí a služby, se stává atraktivní, aby zde lidé chtěli žít, zakládat rodiny a být součástí obce. Sociální bydlení se zaměřuje na lidi, u kterých nelze očekávat, že naleznou přiměřené bydlení na soukromém trhu s bydlením vlastními prostředky.

Obec Veselíčko dlouhodobě zaznamenává zvyšující se společenskou poptávku po obecním bydlení ze strany tzv. nízkopříjmových rodin, ze strany seniorů, ale také ze strany mladých lidí/rodin, které poptávají startovací byty. Vysoké výdaje na bydlení zatěžují rozpočty mnohých domácností natolik, že se tak stávají přímo či nepřímo ohrožené sociálním vyloučením a situaci řeší i odstěhováním se z obce.

Základem pro poskytování sociální práce je tzv. potřebnost klienta - zjištěná sociálně nepříznivá situace. Sociální pracovník na základě jednání s klientem posoudí, zda požadavek klienta odpovídá smyslu poskytování sociální práce a kompetenci sociálního pracovníka. V případě, že sociální pracovník vyhodnotí, že by se klient měl obrátit na jinou organizaci či instituci, poskytne mu v této věci základní poradenství, popřípadě zprostředkuje kontakt na jinou instituci, pracovníka.

Sociální pracovník nejčastěji využíval pro řešení zakázky klienta spolupráci s Občanskou poradnou a poradnou pro dlužníky Přerov a to v oblasti poradenství především právního, a dále materiální a potravinovou pomoc Charity Hranice.

Sociální práce v sociálním bydlení byla po dobu realizace projektu vázána na zařazení klienta do projektu. Dosud byla v rámci projektu poskytnuta 10 osobám, z toho 5 osob bydlelo v rámci projektu v sociálním bydlení, 5 osobám byla poskytována pouze sociální práce. Mimo to pracoval sociální pracovník v rámci přímé práce s 14 osobami. Mnoho dalších občanů dostalo základní informace a kontakty, kde řešit svou situaci.

Sociální pracovník pracuje s klienty a s jejich rodinami, (příp.) tzn, že za svůj případ považuje celou rodinu. Vyhledává klienty v jejich přirozeném prostředí, provádí posouzení životní situace klienta, pomáhá a spolupracuje s klientem na naplnění cílů klienta, (a) pracuje s klientem tak, aby dokázal sám ovlivňovat své sociální prostředí a měnit podmínky svého života.

Sociální pracovník provádí činnosti zaměřené na změnu sociálního prostředí klienta, podílí se na realizaci preventivních aktivit, jejichž cílem je předcházet vzniku nepříznivých životních situací klientů. Pracuje na řešení zakázky klienta s lidmi žijícími v lokalitě bydliště klienta i mimo ni (sousedé, příbuzní apod.) a spolupracuje s jinými organizacemi a jejich orgány.

Sociální pracovník je rovněž členem bytové, zdravotní a sociální komise obce Veselíčko, zpracovává podklady pro komisi například Hodnocení bytové nouze a Doporučení pro zařazení do sociálního bydlení, apod.

Základní činností v práci sociálního pracovníka je na Veselíčku poradenství a tak bychom to rádi zachovali i do budoucna. Momentálně obec nemá kapacitu na vytvoření registrační sociální služby, i když se s ní do budoucna počítá a je součástí strategického plánu obce.

Sociální pracovník provádí především koordinační a mediační činnost, zjišťuje informace o klientovi, o možnostech pomoci, podpory jiných, dojednává s klientem opatření, komunikuje s jinými orgány a organizacemi, monitoruje, jak klient dodržuje to, k čemu se zavázal.

Z hlediska metod sociální práce se jedná zejména o:

- Depistáž
- Sociální šetření
- Posouzení životní situace
- Individuální plánování
- Koordinace a spolupráce při řešení problému

Měl-li být navázán kontakt se sociálním pracovníkem, bylo třeba o jeho službě v obci informovanost. Proto zejména v počátcích provázela práci sociálního pracovníka ve Veselíčku informační kampaň. Kampaň opakovaně proběhla(/periodicky probíhá) I v malé obci existuje mnoho komunikačních kanálů, kterými lze informace šířit. Pro informovanost svých občanů dělá obec mnoho: má webové stránky obce, vydává zpravodaj Veselíčské novinky, zřídila Mobilní rozhlas -SMS, emailové zpravodajství, rozhlas obce, v obci je osm vývěsek, aktuální letáky jsou roznášeny do schránek.

O projektu a možnostech využití přítomnosti sociální pracovnice jsou občané průběžně informováni prostřednictvím:

- Periodika „Veselíčské novinky“. (I v malé obci existuje mnoho komunikačních kanálů, kterými lze informace šířit.)
- Letáky s kontakty na sociálního pracovníka byly rozneseny do vývěsek, do domácností, zanechány v místním obchodě, klubovně spolků, ordinaci dětské lékařky, praktického lékaře pro dospělé.
- Na webu (a vývěskách) obce byly/Jsou průběžně zveřejněny informace o projektu a kontakt na sociálního pracovníka.
- V obci při různých setkáních je možné doptávat se, zda v obci je někdo, kdo může potřebovat pomoc s problémy. Setkání jsou možností k objasňování občanům pojmu sociální práce a jejím možnostem.
- Sociální pracovník organizuje přednášky, semináře, besedy tematicky zaměřené do sociální oblasti, určené široké veřejnosti. Účastníci jsou průběžně rámcově informováni o tom, kdo je sociální pracovník a co je náplní jeho práce – kdy a s čím je možné se na sociálního pracovníka obrátit
- Obec zajistila vizitky soc. pracovníci s kontakty a základními informacemi.

Sociální pracovník pracuje a směřuje klienta k tomu, aby bydlení považoval za důležitou hodnotu, za kterou je třeba vydávat peníze a aby si tedy zvyšoval své kompetence a dospěl

k samostatnosti. Zásadní pro obec je, aby nevznikl dluh na nájemném či dalších poplatcích a nájemce si bydlení byl schopen udržet. Dluh na nájemném je řešen prakticky okamžitě po skončení rozhodného měsíce vstupem sociálního pracovníka a to se jeví jako zásadní pro řešení dluhové problematiky.

Zpětná vazba od uživatelů sociálního bydlení je zjišťována především ústně a to bezprostředním kontaktem s klientem, které garant projektu navštěvuje v sociálním bydlení, popř. má příležitost setkávat se s nimi na obci např. v rámci organizovaných workshopů apod. Zástupce nájemníků obecních bytů, tj. i uživatelů soc. bydlení, se účastní rovněž jednání Bytové, zdravotní a sociální komise obce a i zde má příležitost poskytovat zpětnou vazbu či tlumočit požadavky klientů.

Všichni příjemci sociální práce jsou při sjednávání Smlouvy o poskytnutí sociální práce poučeni o možnosti vyjádřit nespokojenost klienta s prací sociálního pracovníka (popř. jiného zaměstnance) obce Veselíčko a s podmínkami poskytované služby. Mohou tedy v případě potřeby podat stížnost, pokud jsou se službou nespokojeni.

Stížnost proti nevhodnému chování nebo proti postupu sociálního pracovníka je možno podat v ústní či písemné podobě:

- nadřízenému sociálního pracovníka, tj. u garantovi projektu
- starostovi obecního úřadu
- popř. členům Zastupitelstva obce Veselíčko.

Ani v jediném případě dosud k tomuto nedošlo.

Jak již bylo uvedeno vícekrát, sociální práce se na Veselíčku ve své formalizované podobě vytvářela krok po kroku s realizací projektu a ve své podobě probíhá po dobu necelých tří let. Její nastavení ovlivnily zejména následující skutečnosti:

- historické zkušenosti pracovníků obce, kteří jsou „starousedlíky“, v minulosti suplovali činnost soc. pracovníka
- demografické prognózy vzešlé z Analýzy potřeb sociálního bydlení
- zkušenosti dalších kolegů/obcí zapojených do projektu pilotního testování lokální koncepce
- metodická podpora pracovníků kontaktního centra MPSV
- osobnost sociálního pracovníka, jeho odbornost, profesní kompetence

Na závěr musíme kontaktovat, že se v průběhu realizace sociální práce obec nesetkala s výraznými bariérami, které by její výkon znesnadňovaly či nějak komplikovaly. Šlo vyloženě o drobnosti, můžeme zde uvést, že se při výkonu sociální práce neosvědčila jako místo

setkávání se s klientem kancelář v patře OÚ sdílená s administrativním pracovníkem. Toto řešení neposkytovalo dostatečnou intimitu pro jednání, proto je v řešení zřízení nové kanceláře určené výhradně pro kontakt soc. pracovníka s klientem a to v prostorách bývalého kadeřnictví v budově OÚ.

## WORKSHOPY V RÁMCI PROGRAMU PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ

---

Jako podpůrný nástroj sociálního bydlení můžeme označit také soubor přednáškových aktivit, které od roku 2018 a v rámci projektu na Veselíčku probíhají. Jsou určené široké veřejnosti, sociální pracovník účast na specifických tématech doporučoval i klientům v sociálních bytech. Bylo snahou, aby témata měla vazbu na problematiku bydlení a jeho udržitelnost. Jednalo se o témata jak z oblasti finanční a právní gramotnosti, např. Dluhy z různých pohledů, Dotace pro úspornou domácnost, Jak na domácí rozpočet, Finanční gramotnost apod., tak problematiku fungování rodiny a rodinných vztahů, např. Jak pečovat o své blízké apod.

Přehled realizovaných workshopů nabízí tabulka:

Datum konání	Název akce
01. 03. 2018	Kulatý stůl POSOB
21. 02. 2019	Dluhy z různých pohledů
21. 03. 2019	Jak porozumět svým dětem
09. 04. 2019	Setkání sociálních pracovníků
14. 05. 2019	Aromaterapie v domácnosti
04. 06. 2019	Bezpečný internet
11. 06. 2019	První pomoc s Adamem a Michalem
18. 06. 2019	Kulatý stůl POSOB
19. 09. 2019	Dotace pro úspornou domácnost
20. 09. 2019	Výchova kluků
02. 10. 2019	Senior bez nehod
08. 10. 2019	Jak pečovat o své blízké
16. 10. 2019	Raná péče
22. 10. 2019	Setkání sociálních pracovníků
29. 10. 2019	Finanční gramotnost hrou
05. 11. 2019	Jak na domácí rozpočet
12. 11. 2019	Počítačová gramotnost
20. 11. 2019	Hra a hračka
26. 11. 2019	Právo v každodennosti

Celkově bylo realizováno více jak 18 přednášek, kterých se zúčastnilo více než 60 účastníků.

Zpětnou vazbu jsme zjišťovali hodnotícími dotazníky i neformální zpětnou vazbou účastníků.

V souvislosti s těmito aktivitami můžeme konstatovat, že pokud se účastnili obyvatelé akce, hodnotí je velmi kladně a jako přínosné. Na druhé straně jsme sledovali v čase částečný úpadek zájmu obyvatel o podobné akce, což se projevovalo v tendenci nízké účasti obyvatel. V ojedinělých případech akci navštívili do konce pouze dva účastníci, což je smutné. Jako bariéru vnímáme snižující se tendenci v počtu účastníků na přednáškách. To jsme vnímali jako nejvýraznější překážku v naplňování našich cílů. Příčinu spatřujeme pravděpodobně ne v úplně ideálním načasování akcí, do určité míry mohou obyvatelé pociťovat určitou zahlcenost těmito aktivitami, které se konají v rámci komunitní školy poměrně často, v průměru cca 2 x do měsíce. Do budoucna bude vhodné toto zvážit a také podpořit lépe marketing akcí.

Obecně můžeme konstatovat, že vzhledem k faktu, že se v naší lokalitě nevyskytly zatím vážnější problémy vyžadující řešení, nemáme zatím zkušenost se zaváděním dalších podpůrných opatření. Nemůžeme tedy posoudit, co není při práci s klienty vhodné. Z pohledu a reakcí klientů je vhodný přístup (není to nic neobvyklého), který nezdůrazňuje jejich zařazení mezi klienty sociálního bydlení. Tzn., že medializace, řešení jejich situací na veřejných zasedáních zastupitelstva (projednávání přidělení bytu atd.) neposkytují bezpečí klientům.



## EVALUAČNÍ DOTAZNÍK

<b>Název akce, datum konání, lektor</b>	Dluhy z různých pohledů, 21. 2. 2019, lektor: Mgr. Martina Krejčířová
<b>Počet účastníků/počet vyplněných evaluací</b>	18/9

### 1. Do jaké míry naplnila akce Vaše očekávání?

V plné míře	6
Z větší části ano	2
Jen z menší části	1
Vůbec ne	

### 2. Dozvěděla jste se na přednášce nové informace?

Ano	7
Ne	1
Částečně	1

### 3. Které téma bylo pro Vás nejužitečnější a proč?

Insolvenční zákon, exekuce, řešení dluhové pasti, všechno, protože bylo podáno přehledně a srozumitelně, CO, když nastane situace zadlužení, kde hledat pomoc, oporu
--

### 4. Máte zájem účastnit se dalších navazujících přednášek?

Ano	8
Ne	1

### 5. Pokud jste v předchozí otázce odpověděla ano, na jaké téma by přednáška měla být?

Pokračovat, možná i něco zopakovat, Sociální zabezpečení pro mladistvé a nezaměstnané, cokoli k výchově k občanství podrobněji insolvenční všeobecné informace ohledně zákonů co se opakuje k řešení v Občanské poradně sociální dávky
--

### 6. Chcete něco vzkázat organizátorům?

Výborný přednes, komunikace, jasné informace, OK, velmi pěkné, naprostá spokojenost, děkuji, děkuji za setkání s lektorkou a jeho zprostředkování, příjemná paní lektorka, děkuji za informace z přednášky
--

Děkujeme za vyplnění.