

^Liberec

Metodika systému přidělování bytů v programu Housing First na území statutárního města Liberec

Schváleno usnesením Rady města Liberec č. 984/2019 ze dne 15. 10. 2019



Platforma pro sociální bydlení

Obsah

1. Úvod	1
2. Klientela HF	1
3. Systém výběru klientů	2
4. Příprava bytu a role města	3
5. Role klíčového pracovníka - Pěstování vztahu a kontrolní role	6
6. Intake rozhovor	8
7. Dokumenty a kroky potřebné před nastěhováním do bytu	8
8. Nastěhování	9
9. Co je třeba bezprostředně po nastěhování	10
10. Dlouhodobá spolupráce	10
11. Ukončení spolupráce a vyřazení klienta z programu HF	14
12. Tým HF	15
13. Case management a případové konference	17
14. Použité zkratky	18
15. Přílohy	18

1. Úvod

Tato metodika vychází ze zkušeností, které vyplynuly z pilotního testování programu Housing First (dále HF) na území statutárního města Liberec (dále SML) a také ze zkušeností nasbíraných v rámci projektů HF a Rapid Rehousing v Brně.

Základní popis projektu HF:

Projekt Housing First je určen lidem, kteří dlouhodobě přebývají mimo standardní bydlení a mainstreamové sociální služby je nejsou z různých důvodů schopny reintegrovat do bydlení (patří mezi ně lidé, kteří jsou bez přístřeší, využívají dlouhodobě azylového bydlení nebo komerčních ubytoven, opouštějí instituce, jako jsou dětské domovy, psychiatrické léčebny, výkon trestu odnětí svobody apod. a současně mají vysokou potřebu podpory). Jeho cílem je zprostředkovat této cílové skupině **nezásluhovým způsobem** a co nejdříve především vlastní bydlení jako základní lidskou potřebu a východisko pro důstojnou existenci (odtud název HF). Díky stabilizaci bydlení, jež skýtá klientům pocit bezpečí a předvídatelnosti, pak rodiny i jednotlivci mohou stavět svou další budoucnost - tedy řešit své další problémy nalézající se výše v hierarchii potřeb. Souběžně je jim poskytována intenzivní sociální práce prostřednictvím služeb neziskového sektoru i města, aby byli schopni bydlení financovat a neocitli se záhy v ohrožení jeho ztrátou. Výsledky programů HF v zahraničí prokazují, že kromě vysoké efektivity při udržení si bydlení (při plnění standardních povinností nájemníka) se díky psychické i finanční stabilizaci zlepšuje i zdravotní stav či například školní docházka dětí. Mělo by se jednat o výrazně efektivnější přístup než klasické prostupné bydlení, jak je statutární město Liberec v praxi zavedlo od září 2015, protože ohroženým rodinám a jedincům napomáhá k rychlejšímu dosažení vlastního bydlení a souběžně k jeho udržení. Vedle toho je HF finančně úspornější než vícestupňový model prostupného bydlení.

Základními principy HF, které klient musí dodržovat, jsou:

- **platit nájem,**
- **být dobrý soused,**
- **spolupracovat se sociální službou.**

2. Klientela HF

Ve společnosti bude vždy určitý podíl lidí, kteří jsou znevýhodněni v přístupu k bydlení. Někteří mají zdravotní problémy, jiné trápí chudoba, další mají problémy se závislostí nebo nejsou schopni pečovat o své finance. Část těchto lidí skončí nedobrovolně na ulici, nebo v nestandardním bydlení. Vzhledem k povaze a komplexnosti jejich problémů se jejich situace dále zhoršuje a cesta zpět k důstojnému bydlení se zdá takřka nemožná.

Klientela HF se vybírá ze skupiny lidí vymezených dle Evropské typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení. Jedná se o lidi, kteří přebývají venku bez střechy nad hlavou, osoby na noclehárnách a v ubytovnách pro bezdomovce, osoby v zařízeních pro ženy, osoby

v ubytovnách pro migranty a v azylech, lidi ve vazbě nebo věznici, osoby ve zdravotnických zařízeních a zařízeních pro děti, osoby, které bydlí u příbuzných nebo ve squatu, osoby, které ztratily bydlení, osoby ohrožené domácím násilím, osoby žijící v mobilních příbytcích, chatách, chatrčích a provizorních stavebních, osoby žijící v přelidněných bytech, osoby na ubytovnách a na pracovištích a osoby v nevhodném bydlení (např. bez vody, elektřiny a těsnících oken). Vedle bytové nouze se u klientely HF předpokládá ještě nějaká další specifická okolnost, která znemožňuje vyřešení bytové nouze prostým přidělením bytu (jedná se hlavně o nemoci, závislosti, dluhy, propad systémem sociálních služeb, vysoký práh sociálních služeb apod.). Housing First je určen pro klienty, kteří nejsou přinejmenším zpočátku schopni fungovat bez podpory ze strany sociální služby.

3. Systém výběru klientů

Lze předpokládat, že klienti budou nabíráni podle toho, jak budou připraveny byty pro další žadatele. **Pokud se Tým HF dozví, že může obsadit další byt, vyzve spolupracující organizace k doplnění dalších vhodných klientů do žádostí. Organizace budou mít 14 dní na dodání svých zájemců do systému HF a prokázání minimálně 2měsíční spolupráce s klientem. Pokud organizace nedodají své klienty, které považují v daný okamžik za nejohroženější a nejvhodnější, bude vybíráno z již dříve sebraných dotazníků. Výběr vhodných uchazečů by měl zohledňovat zdravotní stav uchazeče, délku bytové nouze, aktuální bytovou situaci, závislost nebo duševní onemocnění, věk a počet lidí v domácnosti. Zároveň také lokalitu a umístění bytu.**

V případě, že je klient hlasováním nadpoloviční většiny zúčastněných vybrán (a je vybrán i případný náhradník), Tým HF se dohodne, kdo bude jeho klíčovým pracovníkem. Vhodný pracovník je vybírán ze skupiny spolupracujících poskytovatelů sociálních služeb, tedy z NNO nebo kontaktních sociálních pracovníků města, a to s přihlédnutím ke specifickým problémům klienta (nemoc, závislost) i schopnosti pracovníka spolupracovat právě s konkrétním klientem. Tým HF předá tomuto pracovníkovi podklady k situaci klienta z Houser dotazníku a pověří jej, aby klienta kontaktoval.

Pracovník zjistí, jaká je klientova situace a zda má nadále nárok na přidělení bytu v režimu HF, resp. zda má o HF bydlení stále zájem a je dostatečně motivovaný. Pokud tomu tak je, zmapuje klientovu současnou situaci a připraví žádost a podklady pro zpracování materiálu do rady města (v rozsahu maximálně dvou stran A4). Odbor školství a sociálních věcí poté předloží žádost na zasedání Rady města Liberec, kde proběhne hlasování o přidělení bytu danému žadateli.

Cílovým stavem přidělování bytů HF je situace, kdy město průběžně připravuje sociální byty tak, aby splňovaly standardy kvality bytu (viz níže) a klient by mohl preferovat alespoň svoji vybranou lokalitu na území města. Stejně tak by měl mít možnost vyměnit v případě osobnostních neshod i svého klíčového pracovníka.

4. Příprava bytu a role města

Magistrát města Liberce průběžně připravuje byty pro program HF.

Role statutárního města Liberec se nyní řídí podle staré metodiky z roku 2016, kde však ještě chybí náležitosti typu notářské doložky, smlouvy o spolupráci a zpracování osobních údajů apod. Níže uvádíme základní podmínky spolupráce doplněné o aktuální požadavky změn v projektu.

Statutární město Liberec (potažmo MML) realizuje projekt HF pod záštitou Platformy pro sociální bydlení, která nabídla transfer získaných zkušeností města Brna, proškolení sociálních pracovníků v metodách práce HF, konzultace při vyhodnocování jednotlivých projektů řešících bytovou nouzi a další analytickou a koncepční podporu.

Statutární město Liberec je vlastníkem a pronajímatelem bytů, v nichž realizuje projekt HF.

Zástupci odboru školství a sociálních věcí, oddělení humanitního, uplatňují své zastoupení v týmu HF, kde mají stejné postavení jako ostatní členové. Statutární město Liberec prostřednictvím Pravidel poskytuje tomuto systému rovněž nezbytnou administrativní podporu.

Odbor školství a sociálních věcí, oddělení humanitní, může pro potřeby této koncepce postupně vytvářet banku volných bytů. Hlášenky volných obecních bytů pro potřeby projektu HF nejsou standardně zveřejňovány.

Odboru školství a sociálních věcí, oddělení humanitnímu bude od týmu HF doručena Zpráva o návrhu zařazení klienta do projektu HF. Na základě tohoto doporučení bude klientovi předána žádost o přidělení bytu, kterou vyplní ve spolupráci se svým klíčovým sociálním pracovníkem nebo pracovníkem oddělení humanitního. K žádosti klient doloží všechny povinné náležitosti tj. místní příslušnost, příjmy, potvrzení bezdlužnosti vůči SML či případně potvrzení o uzavření splátkového kalendáře z oddělení evidence poplatků a pohledávek a oddělení informační soustavy a daní, aj.

Volné byty budou na základě doporučení týmu HF buď jednotlivě přidělovány, nebo dojde k jejich jednorázovému přidělení všem žadatelům. Žadatelé budou mít v případě možnosti právo výběru lokality a dále možnost individuální prohlídky přiděleného bytu.

Odbor školství a sociálních věcí posléze připraví materiál ke schválení do rady města s návrhy na uzavření nájemních smluv.

Nájemní smlouva bude s klientem projektu HF uzavřena vždy na dobu určitou 6 měsíců až 1 roku s možností prodloužení, přičemž bude podmíněna intenzivní spoluprací se sociální službou (nebo klíčovým sociálním pracovníkem) a respektováním sociální práce v domácnosti klienta. Nájemní smlouvu obdrží klient až po podpisu notářské doložky. Pokud se klient nedostaví dle předem domluveného termínu k podpisu notářské doložky, bude po něm jako výchovné opatření požadována úhrada přípravy notářské doložky. V nájemní

smlouvě bude dále uvedeno, že pokud budou klientovi vypláceny pouze dávky HN, nebo SSP, musí souhlasit s tím, že platby za nájem budou úřadem práce posílány přímo na účet pronajímatele bytové jednotky tj. MML (klient udělí souhlas se zvláštním příjemcem dávky). Pracovníci humanitního oddělení budou informovat Poskytovatele nebo klíčového pracovníka o pohledávkách klienta vzniklých neuhrazením nájemného či služeb.

Specifickou skupinou jsou pak osoby, které mají určeného opatrovníka. Pokud jde o opatrovníka veřejného tj. zaměstnance Magistrátu města Liberec, v takových případech není nutné notářskou doložku podepisovat, neboť platbu nájemného i další náležitosti zajistí v rámci svých pracovních kompetencí veřejný opatrovník.

Pokud však opatrovník není z okruhu zaměstnanců MML, bude potřeba doložit rozhodnutí opatrovnického soudu, neboť pokud chybí právo podepisovat za opatrovance nájemní smlouvu se všemi náležitostmi, musí se opatrovník obrátit na soud. Teprve až po kladném rozhodnutí soudu může SML opatrovance projednávat v okruhu týmu HF jako žadatele o bydlení SML. Do té doby by byl vedený v pořadníku jako zájemce o program HF.

Pracovní skupina bydlení bude vyhodnocovat úspěšnost projektu HF a definovat jeho pokračování v dalším období. S klienty, u nichž dojde k nabytí kompetencí pro udržení vlastního bydlení, bude ukončena sociální práce a po individuální domluvě bude rovněž možný přestup do standardního režimu dle typu bytů.

S poskytovatelem bude uzavřena Smlouva o spolupráci vymezující základní podmínky spolupráce a kompetence jednotlivých stran v projektu HF a rovněž Smlouva zpracovatelská ošetřující zpracování osobních údajů dle GDPR. Klientovi bude rovněž předložen Souhlas s vícestranným předáváním informací subjektům spolupracujícím v rámci projektu.

SML je v roli majitele bytu a jedná s klientem HF jako se standardním nájemníkem v sociálním bytě. **Důsledně je tak uplatňován klíčový princip HF tj. oddělení bydlení a podpory.**

Kontrola ze strany města - SML jako majitel bytu může přijít zkontrolovat stav bytu po předchozím oznámení nájemníkovi s přiměřeným časovým předstihem. Do bytu může vstoupit i bez předchozího oznámení, je-li potřebné zabránit škodě nebo hrozí-li nebezpečí z prodlení například při havárii vody nebo plynu apod.

Koordinátor HF domlouvá postup s městským kontrolorem, těmi jsou vedoucí humanitního oddělení a určený referent humanitního oddělení.

Standardní kvalita bytu:

Aby byl byt považován za obyvatelný, je třeba, aby splňoval základní standardy. Níže uvádíme „checklist“ základních podmínek:

- v bytě teče studená, teplá a pitná voda,
- v bytě je zavedena elektřina, kterou je možné zapojit,
- byt má funkční okna, okna se dají otevírat a zavírat,
- byt je možné zamknout,
- v bytě je udržovatelná podlaha,

- v bytě nejsou plísně a vlhkost ohrožující zdraví,
- byt disponuje toaletou a koupelnou s vanou nebo sprchovým koutem, kde teče studená i teplá voda,
- v kuchyni je kuchyňská linka, dřez a sporák,
- v bytě jsou zásuvky na elektřinu,
- byt disponuje zamykatelnou a odemykatelnou poštovní schránkou,
- pokud k bytu patří sklep, dá se tento odemknout a zamknout,
- byt má funkční zvonek nebo domovní telefon.

Při přebírání bytu je třeba věnovat pozornost i zvukové izolaci v bytě. Pokud je hluk v bytě slyšet i v bytech vedlejších, měl by tým HF tuto skutečnost vzít na vědomí a doporučit zde ubytovat klienta, který není příliš hlučný případně se vyhnout obsazení bytu širokou rodinou s mnoha dětmi.

Při předávání bytu klient s klíčovým pracovníkem podepíše Předávací protokol o kontrole a předání bytu včetně zaznamenání případných nedostatků a termínu odstranění. V případě zjištění závažných nedostatků má klíčový pracovník s klientem možnost byt odmítnout či podat stížnost na kvalitu bytu SML odboru majetkové správy. O provozních věcech týkajících se správy bytu komunikují klíčoví pracovníci klienta rovněž se zaměstnanci odboru majetkové správy.

Informace o dlužích

Referent oddělení humanitního, který eviduje pohledávky a exekuce na nájemném v městských bytech, dodává koordinátorovi HF pravidelně měsíční přehled o zasláných platbách a dlužných nájmech klientů HF. Na koordinátorovi je, aby v co nejkratším čase po zjištění skutečnosti dlužného nájmu informoval klíčového pracovníka buď telefonicky, e-mailem či SMS zprávou o vzniklém výpadku v placení nájemného ze strany klienta.

První neuhrazené nájemné může vzniknout kvůli prodlevě v zaslání dávek na bydlení od ÚP. Pokud má klíčový pracovník od klienta rozhodnutí z ÚP o přiznání dávky, měl by prověřit, jestli došlo k odeslání částky z ÚP a v jakém termínu. Na straně ÚP by měl také vyloučit chybně zadaný variabilní symbol nebo číslo účtu pro identifikaci nájemného, které má klient uvedené v nájemní smlouvě.

Po druhém neuhrazeném nájmu město zasílá klientovi dopis s výzvou k uhrazení dlužné částky (1. a 2. nájemné). Koordinátor bude klíčového pracovníka informovat, že došlo k odeslání výzvy. Pro klíčového pracovníka to je také signál, aby začal s klientem intenzivně hledat důvod, proč částky za nájmy nedorazily. Důvodem může být pozastavení dávek či nesplnění povinnosti klienta doložit ÚP některé dokumenty. Pokud je klient zaměstnán, je třeba prověřit si platební solventnost zaměstnavatele. Klíčový pracovník by měl v okamžiku druhého neuhrazeného nájemného komunikovat s koordinátorem HF a neprodleně jej informovat o zjištěných skutečnostech či nových informacích o klientovi.

Po třetím neuhrazeném nájemném zašle město klientovi 2. Výzvu k zaplacení dlužných částek s upozorněním, že je to důvod k ukončení nájemní smlouvy. Koordinátor HF bude o zaslání dopisu informovat klíčového pracovníka. Klíčový pracovník by měl už s klientem rozklíčovat situaci, proč nedochází k úhradám nájemného (sankční vyřazení z ÚP, nespolupráce ze strany klienta, záměrné zamlžování informací atd.) Klíčový pracovník by měl s klientem probrat možnosti náhradního bydlení a zvažovat s ním další setrvání v programu HF.

Pokud klient neuhradí v řádném termínu ani třetí dlužné nájemné, zašle město klientovi výpověď nájemní smlouvy. Podle § 2291 občanského zákoníku lze vypovědět nájem bez výpovědní doby a požadovat, aby nájemce bez zbytečného odkladu byt odevzdal, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení nájmu. Pokud do té doby nedojde k předání bytu, klíčů a uznání dluhu ze strany klienta na dlužném nájemném, přistoupí město k uplatnění notářské doložky, kdy klient musí do 7 dnů byt opustit. Klíčový pracovník by měl v této fázi intenzivně komunikovat s klientem a mít pro něj připravené řešení náhradního bydlení. Současně by měl vést klienta k hladkému předání bytu zpátky městu. Důvodem je, aby volný byt mohl být znovu k dispozici dalším zájemcům usilujícím o vstup do programu HF.

GDPR a sdílení dat - viz Příloha - Souhlas se zpracováním osobních údajů.

5. Role klíčového pracovníka - Pěstování vztahu a kontrolní role

Klíčový pracovník je pro klienta naprosto zásadní postavou. Lze očekávat, že vztah mezi klíčovým pracovníkem a klientem bude dlouhodobý a projde mnoha fázemi, z nichž některé budou radostné a jiné naopak dost bolestivé.

Klíčový pracovník vstupuje do hry, jakmile tým HF vybere klienta ke vstupu do programu HF. Pečlivě si pročte data o klientovi získaná v Houser dotazníku a pokusí se klienta kontaktovat (v případě potřeby opakovaně). Pokud se mu nepodaří kontaktovat klienta během 14 dní, dá neprodleně vědět týmu HF a přejde ke spolupráci s náhradníkem.

V první fázi kontaktu pracovník zjistí, jaká je aktuální bytová situace klienta a zda je klient stále v natolik nepříznivé situaci, aby mohl být do programu HF zařazen. Stejně tak zjistí, zda se nevyskytly jiné závažné skutečnosti, které by bránily jeho zařazení do programu (vlastnictví nemovitosti, nástup k výkonu trestu, dluhy na nájemném u města, zakázaný pobyt ve městě atd.). Později se obvykle objeví další staré (skryté) problémy, o kterých klient na počátku spolupráce nemluvil, a které je třeba řešit. Je dobré počítat s tím, že ne všechny komplikace jsou od začátku klíčového pracovníkovi známé. Klient se často bojí, že pokud by odkryl vše, mohl by ztratit nárok na nový byt nebo jednoduše nepovažuje problémy za podstatné a relevantní. To by klíčový pracovník neměl vnímat jako své selhání. S rostoucí mírou důvěry a hloubkou vzájemného poznávání roste i míra sdílnosti klienta a staré problémy se tak mohou dostat na povrch.

V případě, že klientovu zařazení do programu nic nebrání, seznámí klíčový pracovník klienta s tím, že byl vybrán a předpokládáný termín, kdy se může do bytu nastěhovat. Tato situace by měla mít slavnostní charakter a klient během ní dostane jako symbolický dárek klíčenku s logem HF Liberec. Předpokládaná doba od oznámení do nastěhování by neměla překročit tři měsíce.

Během této první schůzky není vhodné strukturovaně připravovat klienta na nastěhování, ani s ním procházet dotazníky, či sepisovat jakékoliv dokumenty. Nápor emocí je většinou natolik velký, že se s klientem nedá konstruktivně spolupracovat. Pracovník tedy klientovi poskytne prostor pro vstřebání informace, že získal možnost obývat městský byt a následně si s ním domluví schůzku, na které proběhne „intake rozhovor“, což je rozhovor, ve kterém klíčový pracovník strukturovaně sepiše informace o momentálních přáních, potřebách a situaci klienta viz níže.

Zabydlení klienta v sobě nese obrovský etický a motivační potenciál. Pokud klient uspěje, zásadně se zlepší kvalita života často nejen jemu, ale i jeho okolí.

Od počátku spolupráce by měl klíčový pracovník vnímat odpovědnost své pozice a zároveň jednat otevřeně, autenticky a vřele. Lze postupovat podle základních principů Carla Ransoma Rogerse:

- Empatie,
- Akceptace,
- Autenticita.

Klíčový pracovník mapuje životní trajektorii klienta a snaží se vžít do série rozhodnutí, která musel klient učinit a vzít v potaz vliv podmínek, za jakých tak činil. Klienta nesoudí ani nehodnotí, tříbí si však vlastní hodnotový žebříček a pro klienta reprezentuje pevnou morální autoritu. Při vší práci však zůstává lidský a svůj, s právem chybovat a nemít vždy pravdu. Stejně právo náleží i klientovi.

Ať již klíčový pracovník přistupuje ke klientovi z pozice autority nebo s ním jedná rovnostářsky, vždy tak činí s respektem a důstojností, jakou by sám ocenil. Respektuje konečné slovo ve volbách klienta, hájí jeho zájmy a současně upozorňuje na rizika či důsledky jeho konání. Respekt přinese důvěru a důvěra zas hlubší vhled do světa klienta. To umožní klíčovému pracovníkovi lépe poznat motivace klienta a využít jich jako vodítka ke kvalitativnímu posunu v životě klienta.

Rodí se vztah, který by měl být ze své povahy nadstandardní, a přesto zůstává v etických mantinelech sociální práce. Vztah dlouhodobý, který má své vrcholy a propady. Pro klienta se klíčový pracovník stává referenčním bodem, vůči kterému se vztahuje a do nějž si promítá své představy.

Dostat se do HF programu je jako vyhrát v loterii. Mnoho výherců však nedokáže s výhrou naložit a brzy končí v chudobě. Úkolem klíčového pracovníka je naučit klienta využít příležitost a pomoci mu stabilizovat svůj život a nedopustit, aby si začal myslet, že mu teď štěstí bude padat do klína.

V dobrém vztahu záleží pracovníkovi na klientovi a záhy začne záležet klientovi na dobrém vztahu s pracovníkem. Klient dostane zážitek sebehodnoty a odmění pracovníka vlastní snahou.

Posláním tohoto odstavce je informace, že pokud klíčový pracovník chce vidět výsledky u klienta, musí být jeho snaha o pomoc klientovi opravdová a bez přetvářky a pracovníkovi musí na osudu klienta skutečně záležet. Pokud je to klientovi zřejmé, nemá důvod nespolupracovat.

Kontrolní role pracovníka

Klíčový pracovník je člověkem, který je nezřídka v nejčastějším kontaktu s klientem. Je tím, kdo může rozeznávat ohrožení klientovy schopnosti udržet si byt i případné propady v klientově zdravotním stavu. V těchto situacích by se měl snažit předcházet potenciálním selháním a nabízet cesty, jak situací projít a byt si udržet resp. podniknout preventivní kroky ke zlepšení zdravotního stavu klienta.

Klíčový pracovník není tím, kdo by klienta z bytu vyhazoval, nebo mu hrozil, že v případě nedostatečné spolupráce z programu vypadne. Jeho role je především podpůrná a jeho cílem je pomoci klientovi s udržením vlastního bydlení. V druhé řadě se pak snaží klientovi pomoci se sociálním začleňováním, vytvářením vlastních podpůrných sítí a s hledáním aktivit, které povedou ke klientovu zotavení.

Program HF není protidrogovou ani protialkoholní léčbou. Klíčový pracovník tak nekontroluje, zda klient doma pije, resp. užívá drogy. Není to téma, kterému by se v kontaktu s klientem vyhýbal, ale zároveň není jeho cílem odnaučit klienta užívat drogy nebo pít alkohol. Cílem klíčového pracovníka je spíše pomoci klientovi pochopit principy harm reduction a naučit klienta užívat tak, aby neohrožoval zdravotně sebe ani ostatní a aby jeho chování spojené s užíváním návykových látek neohrožovalo jeho schopnost udržet si byt. Jedná se především o situace, kdy klient v domě dělá hluk, chová se agresivně, aplikuje si ve společných prostorách domu, hrozí, že zapálí byt, nechává téct vodu nebo ohrožuje své dobré sousedské vztahy. V těchto situacích klíčový pracovník s klientem probere, kde vidí ohrožení a společně s klientem se pokusí najít opatření, která učinit, aby se situace stabilizovala a klient mohl dále byt užívat.

6. Intake rozhovor

Intake rozhovor je vlastně přijímací rozhovor, v němž mapujeme vnitřní i vnější svět klienta, jeho potřeby, možnosti, omezení a přání. Rozhovor by měl vést ke správnému spárování klienta s bytem, spárování pracovníka s klientem a zjištění potenciálních překážek, které by bránily jeho nastěhování. Formulář pro intake rozhovor je v příloze tohoto dokumentu.

7. Dokumenty a kroky potřebné před nastěhováním do bytu

Před nastěhováním do bytu je s klientem třeba udělat řadu kroků a zajistit potřebné dokumenty.

Klíčový pracovník si zavede fyzickou a elektronickou složku pro spolupráci s klientem. Vzhledem k citlivosti údajů vedených zde o klientovi je fyzická složka uložena v bezpečné místnosti pod zámkem a elektronická složka vedená v zaheslovaném počítači.

Klíčový pracovník by měl vyplnit s klientem Houser dotazník, jako doklad jeho vstupní situace.

Klíčový pracovník připraví pro potřeby odboru školství a sociálních věcí, oddělení humanitního, Zprávu s doporučením zařazení klienta do projektu HF a doporučením k přidělení vyčleněného bytu.

O seznámení se skutečností, že byl klient vybrán do programu HF, informuje klíčového pracovníka koordinátor HF. Klíčový pracovník informuje klienta a provede stručný zápis ze schůzky mezi ním a klientem. Na další schůzce je třeba projít s klientem strukturovaně intake rozhovor a odpovědi zapsat.

Z intake rozhovoru vyplynou skutečnosti, které je třeba řešit a klíčový pracovník ve spolupráci s klientem vytvoří harmonogram kroků (viz přílohy), které k vyřešení povedou.

Klient navštíví s pracovníkem byt, který by mu mohl být přidělen a zjistí, zda mu daný byt vyhovuje resp., zda nevidí překážky k tomu, aby mohl byt dlouhodobě obývat. Předchází se tak situaci, kdy by klient dostal přidělený byt, nenastěhoval se do něj, a přesto byl nucen platit zde nájemné. V takové situaci se sepíše případný protokol s termínem o odstranění nedostatků.

Klient s klíčovým pracovníkem sepíše žádost o poskytnutí nájmu sociálního bytu z vlastnictví statutárního města Liberec.

Klíčový pracovník zjistí, zda má klient platný občanský průkaz. Pokud nemá, domluví s klientem, že si o nový OP zažádá, případně ho na úřad doprovodí. OP je nutný k podepsání nájemní smlouvy.

Klíčový pracovník zjistí, jak je na tom klient s příjmy. Pokud příjmy klient má, dohodne s ním preposílání nájmu ke konkrétnímu datu na účet města. Když klient příjmy nemá, je třeba zjistit, zda má nárok na dávky a dávky s ním vyřídit.

Klíčový pracovník podepíše s klientem dohodu o spolupráci a dohodu o prolomení mlčenlivosti.

Klíčový pracovník zjistí, zda má klient nějaké dluhy, případně exekuce. Pokud má klient dluhy vůči městu (na odpadech, nájmu apod.) v maximální výši do 10.000,- Kč (na domácnost tj. rodinu), je třeba domluvit splátkový kalendář, který bude v možnostech splácení klienta a rovněž jako podmínka vstupu do projektu HF. Dluhy u poskytovatelů energií zase znamenají, že je třeba zajistit klientovi nového poskytovatele a poté, co se stabilizuje, u původního začít splácet dluh. Pokud není možné sjednat dodávání energií u ČEZu, stojí za to vyzkoušet zajistit dodávání energií prostřednictvím jiného dodavatele.

V případě, že klient nemá k dispozici lednici, pračku apod., je možné podat žádost o MOP (Mimořádná okamžitá pomoc).

Závěrem klient podepisuje Nájemní smlouvu se SML, a to na jeden rok s možností prodloužení za podmínky akceptování spolupráce se sociálním pracovníkem a podpisem notářské doložky.

8. Nastěhování

Klíčový pracovník zjistí, zda je klient schopen zajistit si přestěhování sám. Pokud tomu tak není, zkusí zjistit možnosti, jak klientovi s nastěhováním pomoci. V současnosti je možné požádat o převoz nábytku autem u Nábytkové banky za poplatek 300 Kč.

Do nového bytu klient vzhledem k možnému výskytu štěnic v Liberci nemůže převážet čalouněný nábytek a veškeré oblečení i nábytek by měly projít důkladnou dezinfekcí. U oblečení se jedná o dvojí vyprání minimálně na 60° Celsia nebo důkladné přemrazení. Klíčový pracovník v rámci předání bytu SML poučí klienta o základním bezpečnostním opatření při výskytu štěnic a jejich šíření ze zamořených objektů na území SML dle informace KHS LK.

Nábytek a nádobí pro klienta by mělo být možné zajistit prostřednictvím Nábytkové banky.

9. Co je třeba bezprostředně po nastěhování

Po nastěhování je s klientem dobré projít celý byt a seznámit jej s tím, jak ho bude používat. Klíčový pracovník s nimi projde jednotlivé místnosti a znovu vyzkouší, zda vše funguje jak má (voda, elektřina, elektrické zásuvky, plyn, rolety, žaluzie, okna apod.) Byt by měl být připraven bez zjevných závad, ale je třeba, aby měl pracovník jistotu, že v době předání bylo vše v pořádku a klient nebude muset platit opravy něčeho, co nerozbil.

V případě, že klíčový pracovník s klientem najdou závažné nedostatky, je vhodné neprodleně požádat o jejich odstranění či podat stížnost na kvalitu bytu odboru majetkové správy.

S klientem může prodiskutovat, jak si představuje prostorové uspořádání bytu a jak zohlednit dopadání slunečních paprsků během dne.

Společně by měli probrat možnosti, jak za bydlení ušetřit. Jedná se o instalaci těsnění do oken, omezování topení během dne a v noci, netopit, když se větrá, šetření vodou (mytí nádobí v umyvadle) atd.

Klíčový pracovník může klientovi navrhnout, že bude mít s jeho písemným souhlasem u sebe nebo v organizaci jedny náhradní klíče, pro případ, že by klient klíče někde zapomněl nebo ztratil a potřeboval se dostat do bytu. Stejně tak může s klientem dohodnout, jaké situace by ho oprávnily odemknout byt a jít zkontrolovat stav bytu nebo samotného klienta.

Klíče od bytu by pak byly uloženy v trezoru na oddělení humanitním.

Klíčový pracovník může s klientem také dát nové jmenovky na zvonky, resp. na dveře, pokud o to klient stojí a je-li to možné.

Klient by měl být seznámen s tím, jak řešit případné havarijní situace, na koho se obrátit v případě poruchy čehokoliv v bytě. Ke každému bytu by měl být vypracován seznam kontaktů pro řešení nouzových či havarijních situací. Klient by měl být při předání bytu rovněž poučen pracovníkem odboru majetkové správy (technikem apod.) např. o ovládání kamen, ovládání kotle, kde je uzávěr vody, kde je uzávěr plynu, kde jsou pojistky a dalších podstatných informacích ohledně funkčnosti bytu SML.

Klient by měl být rovněž podrobně seznámen s dodržováním podmínek nájemní smlouvy, spolupráce v rámci projektu HF a domovním řádem v dané nemovitosti. Klient by měl být rovněž upozorněn na povinnost přehlášení elektrické energie, a to do 14 dnů od podpisu nájemní smlouvy, v opačném případě dojde v nájemním bytě SML k demontáži elektroměru, jehož opětovné připojení si hradí klient sám.

10. Dlouhodobá spolupráce

Po nastěhování klienta do bytu začíná dlouhodobá spolupráce mezi klientem a jeho klíčovým pracovníkem resp. týmem HF.

V první fázi sleduje klíčový pracovník, jak je jeho klient schopen samostatně bydlet a jaké jsou jeho potřeby. Do domácnosti dochází za klientem minimálně jednou týdně, v časech začínající spolupráce je ale vhodné docházet tam i častěji. Pracovník sleduje klientovu schopnost nakládat s penězi, pomáhá mu sestavit realistickou finanční rozvahu pro

následující měsíc a případně mu pomáhá nalézt zdroje, které by mohly alespoň z částí jeho potřeby pokrýt. Jedná se o služby Nábytkové banky, Potravinové banky, nabídky jídla Food not bombs, internet v knihovně, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sportovní kluby apod. Jako prioritu bere klientovu schopnost platit za nájem a služby

Nakládání s dluhy klienta - dluhy klienta by měly být zmapovány již před jeho zabydlením v novém bytě. Přesto se nezřídka stává, že některé dluhy vyplavou na povrch až poté, co se klient nastěhuje do bytu a získá dostatek důvěry ve svého klíčového pracovníka na to, aby mu o svém dluhu řekl. Situaci je dobré neprodleně a odborně řešit a vyhnout se tak možnosti exekučního výměru a dalším komplikacím. Zvláštní pozornost je třeba věnovat dluhům na elektřině a začít je řešit přednostně hned zpočátku spolupráce, neboť hodně sociálních bytů v SML je vytápěných elektřinou a zapojení nebo přehlášení na nového dodavatele může nějakou dobu trvat. Je třeba zajít na pobočku instituce, u které klient dluh má a pokusit se zde domluvit realistický splátkový kalendář, který možnost exekuce odvrátí. Institucím mnohdy stačí projevená vůle splácet dluhy a klientovi vyjde vstříc. Ze strany sociálního pracovníka je pak nutné sledovat umořování dluhu.

Žádosti o dávky – pokud má klient nárok na dávky, seznámí ho klíčový pracovník s touto skutečností, pomůže mu vyplnit potřebné dokumenty, seznámí ho s tím, kde je možné obdržet dokumenty, které je třeba doložit a v případě potřeby jej i doprovodí na úřad. V tom případě je třeba zvážit, zda je klient schopen na úřad dojít sám, zda mu stačí potřebné informace a lze s ním pracovat emancipačně, či zda je třeba ho na úřad doprovodit (například z důvodu snížených kompetencí či špatného zdravotního stavu ap.), na klíčovém pracovníkovi pak je, aby vyřízení dávek klientem zkontroloval. Pokud má klient dávky vyřízené, pomůže mu pracovník s vyřízením automatického přeposílání platby nájmu na účet města.

Hledání práce - po zabydlení klienta v novém bytě zhodnotí sociální pracovník jeho schopnost uplatnit se na trhu práce. Tuto možnost je třeba brát s velkou mírou trpělivosti a bez tlaku ze strany sociálního pracovníka. Práce není podmínkou spolupráce v programu HF, i když je samozřejmě žádoucí, aby klient, který je toho schopen, pracoval a zvyšoval tak kompetence k samostatnému životu. V týmu HF může být pracovník, speciálně pověřený monitorováním nabídek práce v Liberci, který bude sto seznamovat srozumitelnou formou svoje kolegy o možnostech práce a brigád pro klientelu HF. V případě, že klient práci dostane, je vhodné, aby mu sociální pracovník pomohl zkontrolovat pracovní smlouvu a předešel tak případnému podvedení klienta.

Práce s osamělostí - v zemích, kde již delší dobu funguje HF, se opakovaně sociální pracovníci setkávají s problematikou osamělosti u svých klientů. Člověk, který žije na ulici nebo v institucionální péči sice většinou zpřetrhal vazby se svou rodinou nebo rodinu vůbec nemá, ale je obklopen lidmi s podobným osudem nebo s podobnou anamnézou. Tím, že se dostane do vlastního bydlení, je vlastně vytržen ze sociální skupiny, na kterou byl dlouhodobě zvyklý a která mu vytvářela referenční vztahový rámec. Život v relativním luxusu, bez touhy po něčem lepším v něm tak může paradoxně zvětšovat existenciální úzkost. Není výjimkou, že klienti HF začnou po zabydlení v novém bytě po nějaké době víc užívat drogy nebo víc pít alkohol. Někteří dokonce páchají sebevraždy. Televize, rádio ani návštěvy sociálního pracovníka jednou týdně nejsou s to plně uspokojit potřebu socializace klienta a rozpustit tak jeho pocity osamělosti. Klíčový pracovník by tak měl sledovat i míru socializace klienta a navrhnout mu vhodné možnosti, jak resocializaci podpořit a jak pomoci klientovi dát svému životu smysl. Jako vhodné možnosti se nabízí dobrovolnická práce,

komunitní práce, peer programy, terapie, sousedské slavnosti, veřejná kultura zdarma, lokální sportovní akce atd. Pokud klíčový pracovník pojme podezření, že jeho klient trpí pocity osamělosti, měl by s kolegy v týmu HF probrat možnosti, co s takovou situací dělat a případně zapojit do spolupráce další odborníky.

Práce s duševním onemocněním - mezi klienty HF jsou tradičně zastoupení lidé s duševním onemocněním. Práce s takovým člověkem vyžaduje hodně trpělivosti a vysokou míru spolupráce s psychiatrem nebo organizacemi, které se specializují na práci s duševně nemocnými. Často lze očekávat nízkou sebedůvěru klientů, obavy z kontaktu s novými lidmi, abulii, špatné hygienické návyky, nutnost zvýšené míry péče ze strany klíčového pracovníka a jeho časovou flexibilitu v případech nenadálých atak. Klíčový pracovník by měl být v úzkém kontaktu s ošetřujícím psychiatrem klienta, hlásit mu změny v jeho chování a snažit se vyladit nároky na klienta s realistickým zhodnocením jeho schopností a limitů. V rámci týmu HF by měla fungovat užší sekce specializovaná na tento druh klientely. V jejich práci by měl dominovat specifický nejčastěji rodičovský nebo učitelský přístup a nedílnou součástí jejich práce je i kontrola, ať se již týká sebeobsluhy nebo pravidelného užívání medikace. Existují ale samozřejmě výjimky - lidé, kteří mají duševní onemocnění, ale kromě fází občasného propadu, jsou plně kompetentní a potřebují vedle sebe spíše kamaráda, který jim pomáhá kontrolovat jejich duševní zdraví a upozorní je na nebezpečí bezprostředně poté, co zaregistruje symptomatické změny v jejich chování.

V případě, že se u klienta projeví známky ataky duševního onemocnění, je třeba reagovat klidně, ale účelně. Ataka se projevuje bludy a halucinacemi. Postupuje se podle krizového plánu, který si klíčový pracovník sepíše spolu s klientem.

Klientova schopnost reagovat na vnější svět adekvátně se dá otestovat například s využitím známých přísloví. V době ataky často pacienti nejsou schopni vysvětlit přísloví v jeho obecné podobě, ale zabývají se konkrétnostmi a generují bludy. Pokud má podle klíčového pracovníka klient akutní ataku, měl by klienta zkusit uklidnit a při nejbližší možné příležitosti s ním pak navštívit psychiatrickou ambulanci. V případě, že klient ohrožuje sebe nebo někoho jiného, je namístě zavolat Rychlou zdravotnickou pomoc (155) a v případě potřeby i Policii České Republiky (158).

Pomoci také může krizová telefonická linka 155 nebo telefonická krizová intervence na tel. +420 485 106 464 nebo 606 450 044, případně i Psychiatrická pohotovostní a příjmová ambulance KNL tel: +420 485 312 216.

Práce se závislostí - mnoho klientů, kteří se dostanou do bytové nouze, má v anamnéze nějakou formu závislosti. HF vychází z předpokladu, že je lepší bojovat se závislostí z bezpečných a stabilních podmínek vlastního bydlení, než z podmínek života na ulici. Pravděpodobnost úspěšného překonání závislosti řádově roste s tím, že nemusím řešit, kde dnes budu spát či zda mě dnes v noci někdo neokrade. U závislého člověka je tak na prvním místě z hlediska sociálního pracovníka jeho schopnost udržet si bydlení a v tom mu primárně pomáhá. Ruku v ruce s tím jde potřeba vycházet dobře se sousedy. Pokud by vzhledem ke své intoxikaci dělal klient v domě hluk či nepořádek, mohl by dříve či později skončit zase na ulici. HF nechává klientovi právo volby. Klient tak nemusí měnit své jednání a má svobodu v rozhodnutí, zda bude drogy dál užívat či nikoli. V rámci bydlení se však musí chovat tak, aby neobtěžoval sousedy nebo nedal pronajímateli důvod k ukončení nájemní smlouvy.

Ke slovu se tu dostává také **Harm reduction**. Klient, který užívá drogy, může svým chováním ohrožovat zdraví své i svého okolí. Je tak žádoucí, aby byl ze strany klíčového pracovníka poučen, jak užívat bezpečněji. U alkoholu se jedná o pití alkoholických nápojů

s vyšším zastoupením vody (pivo lepší než víno, víno lepší než tvrdý alkohol), u drog se jedná o méně nebezpečnou aplikaci (kouření lepší než šňupání, šňupání lepší než nitrožilní aplikace nebo čichání rozpouštědel). O Harm reduction je třeba si doplnit informace ve specializovaných zdrojích. Na tomto místě je však třeba zmínit i možnost substituce. V současné době lze pracovat s heroinovou (opiátovou) závislostí prostřednictvím substituce s pomocí psychiatra, a to buď s pomocí Subutexu (Suboxonu) nebo Metadonu. U pervitinu je zas možné požádat psychiatra o substituci s pomocí Ritalinu. V neposlední řadě je třeba pracovat s klientem motivačně, a pokud projeví zájem o léčbu, zprostředkovat mu kontakt na organizace, které s léčbou závislosti pomáhají. V případě, že klient odejde do pobytové léčby, mělo by město vypracovat postup, jak po několikaměsíční léčbě pomoci klientovi znovu sehnat bydlení a vyvarovat jej tak obav z nástupu do léčby jen kvůli možné ztrátě sociálního bydlení.

Práce s rodinou - liberecký program HF se netýká jen jednotlivců, ale i partnerských párů, rodin a neúplných rodin s dětmi. Klíčový pracovník tak dostává na starosti nejen klienta, který podepsal nájemní smlouvu, ale i členy jeho rodiny. Často se stává, že musí sledovat, jaké vztahy v rodině panují, působit jako mediátor v rodinných hádkách a přích, sledovat míru péče o potomky, spravedlivé rozdělení domácích prací nebo třeba pomáhat s výchovou adolescenta. V některých případech je třeba přibrat ke spolupráci ještě jednoho pracovníka, aby se klíčový pracovník nedostával do střetu zájmů (např. V případech domácího násilí). **Zatím je nad rámec této metodiky postihnout všechny rodinné konstelace a problémy, které mohou v rámci HF nastat.** Jednoduše lze ale říci, že klíčový pracovník funguje jako rodinný mediátor, snaží se zohledňovat práva a potřeby každého člena domácnosti, motivovat rodiče k adekvátní péči o děti, děti k pomoci s péčí o domácnost a pokud nenarazí na zákonnou oznamovací povinnost, jako prioritu vnímá podporu rodiny v udržení si bydlení. **V Holandsku a v Brně jsou nejčastějšími stížnostmi na klienty HF stížnosti na hluk ze strany dětí.** Z hlediska klíčového pracovníka je dobré tuto skutečnost ve svém přístupu k rodině zohlednit a pokud možno i ošetřit.

U starých, nemocných a ohrožených se vyplatí zajistit klientovi mobil a vybavit ho kartičkou s důležitými čísly (ta mohou být nalepena i na zadní straně mobilu).

Kdo, kdy, koho a jak informuje o aktualitách

V případě nenadálých problémů je třeba neprodleně informovat koordinátora HF a vedoucí humanitního oddělení. Jedná se především o tyto situace:

- fyzický konflikt v domě,
- řešení sousedských konfliktů za přítomnosti policie,
- změna osazenstva v bytě,
- delší nepřítomnost nájemníka v bytě,
- podezření na trestný čin.

Přijatelné formy oznámení jsou SMS nebo telefon.

11. Ukončení spolupráce a vyřazení klienta z programu HF

Jedním z klíčových principů HF je oddělení bydlení a podpory. V praxi to znamená, že klient spolupracuje s klíčovým pracovníkem na zabydlení, udržení bytu, sociální integraci a zotavení.

I přes oboustrannou snahu o spolupráci však může dojít k situacím, kdy je další spolupráce v rámci HF již nemožná.

K vyřazení klienta z programu HF mohou vést závažná porušení dohody o spolupráci. Jedná se především o tyto situace:

- Agresivita vůči sousedům nebo pracovníkovi týmu HF,
- Bezohlednost vůči sousedům a trvalé konflikty se sousedy,
- Záměrné ničení majetku města a vybavení bytu,
- Jednostranné ukončení spolupráce s týmem HF ze strany klienta,
- Závažné protiprávní jednání,
- Neplacení nájmu a služeb,

V případě, že se klient chová agresivně vůči někomu ze sousedů nebo někomu z týmu HF, postupuje tým HF ve spolupráci s městskou nebo státní policií.

V případě, že klient narušuje dobré sousedské vztahy, vyhodnotí tým HF oprávněnost stížností sousedů a závažnost nastalé situace. Pokud vyhodnotí situaci jako méně závažnou, snaží se vystupovat v roli mediátora a dosáhnout smíru či dohody mezi klientem a jeho sousedy. Pokud se jedná o situaci závažnou, kontaktuje klienta určený referent oddělení humanitního a dá mu první resp. druhé varování. Pokud situace i nadále pokračuje, bude radě města předložen návrh výpovědi z nájmu a klientovi následně zaslána výpověď z bytu s termínem, do kdy má byt opustit. Výpověď může být předána i osobně ve spolupráci s policií nebo alespoň s podporou dalšího pracovníka týmu HF.

V situaci, kdy klient ničí vybavení bytu nebo majetek města, vyhodnotí tým HF závažnost takového jednání. Klíčový pracovník klienta může navrhnout způsob, jak vzniklou škodu opravit, nahradit či splatit. Pokud se jedná o škodu velkého rozsahu nebo opakované jednání vstupuje do hry městský kontrolor, který dá klientovi první resp. druhé varování. Pokud situace i nadále pokračuje, bude radě města předložen návrh výpovědi z nájmu a klientovi následně zaslána výpověď z bytu s termínem, do kdy má byt opustit. Výpověď může být předána i osobně ve spolupráci s policií nebo alespoň s podporou dalšího pracovníka týmu HF.

V případě, že klient přestane spolupracovat s klíčovým pracovníkem, vybere koordinátor HF pracovníka, který se pokusí zjistit důvod ukončení spolupráce. Pokud je to možné, nabídne klientovi změnu klíčového pracovníka. Když se ani po změně klíčového pracovníka situace nezlepší a klient dále nespolupracuje, považuje tým HF spolupráci za ukončenou a MML dál přistupuje ke klientovi jako ke standardnímu nájemníkovi městského bytu. Po vypršení jednoleté nájemní smlouvy pak rozhodne, zda smlouvu prodloužit resp. neprodloužit, podle toho, jak vyhodnotí aktuální situaci klienta (bezproblémovost, potřebnost, spolehlivost, samostatnost ap.).

Pokud klient páchá trestnou činnost, kterou působí škodu pronajímateli, může být z bytu vystěhován. Na tomto místě je nutné explicitně zmínit, že se nejedná o situace, kdy klient sám užívá drogy nebo pije alkohol. Klientela HF má nezřídka v anamnéze užívání alkoholu nebo drog a jedná se o problémy, které by klienti měli řešit ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem z bezpečné základny vlastního bydlení a na řešení své závislosti by měli dostat tolik času, kolik potřebují. Pokud svou závislostí neobtěžují sousedy a nejsou nebezpeční sobě nebo svému okolí, nelze jejich závislost vnímat jako důvod k ukončení spolupráce s týmem HF.

Pokud klient neplatí řádně nájem a služby, zjistí klíčový pracovník v první řadě, co se děje a kdy bude klient pravděpodobně schopen dluh uhradit. Následně probere situaci na pravidelném setkání týmu HF s ostatními členy. Pokud je třeba, pošle ke klientovi městského kontrolora, aby klientovi pohrozil, že pokud nebude dále platit, o bydlení přijde. Během prvního roku spolupráce by měl být klient schopen splatit své dluhy vůči městu. Pokud je však spolupráce bezproblémová a přesto se klientovi nepodaří celý dluh během prvního roku splatit, resp. je jeho výše nižší než při podepsání nájemní smlouvy klientem, může tým HF rozhodnout o prodloužení spolupráce na další rok hlasováním, o kterém provede koordinátor HF archivovaný zápis.

Obecně lze říci, že v případě, kdy klient neplní řádně povinnosti nájemníka, dostane od humanitního oddělení vytýkáci dopis. K výtce však může přijít podat osobně vysvětlení, a to i s podporou svého klíčového pracovníka.

Tým HF má právo vyhodnotit klienta HF jako člověka, který službu zneužívá a z programu jej vyřadit. O tomto kroku provede koordinátor HF archivovaný zápis. Jedná se o situace, kdy se ukáže, že klient například vlastní nemovitost, v nájemním bytě umožňuje podnájem, nebo v bytě zřídil varnu drog. Vyřazení z programu HF však neznamená ukončení spolupráce. S klientem je vhodné nadále spolupracovat i mimo HF byt a pomáhat mu k získání druhé a další šance. Spolupráce mezi klientem a klíčovým pracovníkem by tak měla být časově neohraňovaná a flexibilní podle potřeb daného klienta.

Standardní ukončení spolupráce - tým HF průběžně sleduje fungování jednotlivých klientů a jejich schopnost postarat se o sebe, své záležitosti a případně i své bližní. Pokud se ukáže, že klient již další podporu klíčového spolupracovníka nepotřebuje, dohodne klíčový pracovník s klientem poslední schůzku, na níž proběhne oslava úspěšného završení spolupráce v rámci projektu HF. Klient pak přechází do režimu standardního nájemníka sociálního bydlení města.

12. Tým HF

Tým HF se skládá z vedoucích humanitního oddělení, určených referentů humanitního oddělení, kontaktních sociálních pracovníků města, klíčových pracovníků klientů programu HF z jednotlivých NNO a dalších pracovníků spolupracujících subjektů typu probační a mediační služby, pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí apod.

Tým HF se schází jednou měsíčně k pravidelným konzultacím o vývoji u jednotlivých klientů, či případné nominaci dalších klientů.

Na jednání týmu HF předkládá koordinátor HF tabulku se stavem dluhů u jednotlivých klientů a s poznámkou v případě, že je nutné u nich řešit něco akutního.

Na samotné schůzi se pak řeší aktuální situace jednotlivých klientů a diskutují se možnosti, jak řešit v efektivní spolupráci jejich současné problémy. Jako zásadní se jeví sledování dluhů klienta vůči městu. Určený referent humanitního oddělení přináší na schůzku nejaktuálnější informace a ve spolupráci s týmem HF probírá možnosti, jak dluhovou situaci klienta zlepšit. V případě, že klient dlouhodobě selhává v placení nájemného, může být jeho účast v projektu HF ukončena.

V rámci týmu HF by měly existovat dvě zásadní role. Jedná se o roli tzv. městského kontrolora tj. určeného referenta humanitního oddělení a o roli klíčového pracovníka v zastoupení.

Role klíčového pracovníka je ze své podstaty hlavně podpůrná a hájící zájmy klienta. Není dobré, pokud je klíčový pracovník nucen být i v pozici drába, který klientovi hrozí vyhozením z programu. Pro situace, kdy klient dlouhodobě selhává - neplatí, ničí vybavení bytu, má vícenásobné konflikty se sousedy, ruší je nebo jinak závažně porušuje pravidla spolupráce, může tým HF požádat o spolupráci tzv. městského kontrolora. Tento referent humanitního oddělení si sjedná s klientem schůzku u něj v bytě (např. v případě ničení vybavení bytu) nebo na neutrální půdě úřadu a věcně mu vysvětlí, že v případě dalšího selhávání bude muset byt opustit. Osvědčuje se trojstupňový mechanismus hrozby, kdy na první schůzce klient dostane jen slovní varování, na druhé symbolickou žlutou kartu a na třetí kartu červenou, která znamená vyřazení z programu.

Role klíčového pracovníka v zastoupení je důležitá v situaci, kdy standardní klíčový pracovník nemůže krátkodobě spolupracovat s klientem například z důvodů nemoci nebo dovolené. V případě, že klient vypadne z režimu, kdy jej pracovník navštěvuje alespoň jedenkrát týdně, hrozí, že klient začne selhávat a přestane plnit svoje povinnosti či se nemá na koho obrátit, když potřebuje akutně vyřešit nečekaný problém. Klíčový pracovník v zastoupení by měl být zkušený a flexibilní a měl by se seznámit se všemi klienty, se kterými může potenciálně spolupracovat dříve, než k takové situaci dojde. Z dlouhodobého hlediska je vhodné, aby roli klíčového pracovníka v zastoupení mohli vykonávat alespoň dva členové HF týmu.

Pro případ krize mimo pracovní dobu klíčového pracovníka, by měl mít klíčový pracovník s klientem domluveno, jak bude klient postupovat a komu může za jakých okolností zavolat tj. krizový plán a seznam kontaktů pro nouzové či havarijní situace.

Trénink sociálních pracovníků

Klíčovní pracovníci programu HF by měli absolvovat základní kurzy potřebné pro zajištění kvality programu. Jedná se především o Podzimní školu HF a Motivační rozhovory nabízené ve spolupráci s podpůrnou činností projektu HF skrze Platformu pro sociální bydlení.

Kapacity pro efektivní práci v rámci HF

Práce klíčového pracovníka v HF vyžaduje velké časové nasazení. Na jednoho klienta a byt je třeba počítat minimálně se 4 hodinami týdně, v počátku spolupráce i více. Aby spolupráce

efektivně fungovala, měl by se klient vídat s klíčovým pracovníkem, nebo s někým z týmu HF, minimálně 1x týdně a to osobně, ne pouze přes telefonický kontakt.

Míra asertivity

Asertivní sociální práce je práce vycházející ze zjevných potřeb klienta a v prosazování postupů, které jsou z hlediska spolupráce v programu HF nevyhnutelné. V souladu s klíčovými principy HF je zachována možnost volby a kontroly ze strany uživatele služby. Na druhou stranu je ale zřejmé, že někdy klient selhává z důvodu nedostatku vynakládané energie. Klíčový pracovník pomáhá klientovi plnit jeho přání a motivovat ho, aby přání nezůstala jen v rovině nápadů, ale aby skutečně naplňoval potřebné změny. V tomto ohledu by se měl pracovník chovat asertivně a pomáhat klientovi definovat a naplňovat dostatečně ambiciózní avšak zároveň realistické výzvy. Asertivní práce zároveň znamená kontrolu provedených plateb, pomoc s finanční rozvahou, dotahování komunikace s úřady a se sousedy a vracení se k tématům, která jsou potenciálním ohrožením jeho bydlení v sociálním bytě města.

13. Case management a případové konference

Case Management (dále CM) neboli koordinovaná péče má za cíl pokrýt potřeby klienta v celé jejich šíři. Je nemožné, aby tyto potřeby pokryl sám klíčový pracovník. V jeho možnostech ale je, zmapovat život klienta, zjistit, jaké má klient potřeby a jaké jsou jeho zdroje. Na základě těchto zjištění může klienta nasměrovat do služeb adekvátních jeho potřebám a přáním. Pokud klient začne některou ze služeb využívat, sleduje klíčový pracovník efektivitu takové spolupráce, případně jí usměrňuje, doplňuje nebo hledá vhodnější alternativy.

Pokud klíčový pracovník začne s klientem pracovat v systému CM, může svolávat tzv. případové konference, do nichž zahrne alespoň tři zúčastněné strany. Účastníci těchto konferencí jsou předem seznámeni s kazuistikou klienta, setkávají se na neutrální půdě a společně plánují další postup v práci s klientem.

Do budoucna se jeví jako vhodná alternativa i možnost zřídit obecní CM, který by byl nad jednotlivými službami a koordinoval by práci s jednotlivými klienty podle individuálních potřeb daného člověka.

Co se týče pravidel zacházení s informacemi o klientovi v rámci CM, platí následující:

- Bez klientova souhlasu nelze sdělit žádnou informaci mimo pravidla definovaná Souhlasem se zpracováním osobních údajů včetně poučení.
- Třetí osoba dostane jen ty informace, které nezbytně potřebuje.
- Třetí osoba už tyto informace nepředá nikomu dalšímu.

V rámci CM klíčový pracovník s klientem vytváří individuální plán. Činí tak proto, aby bylo zpětně možné aktivity plánované s klientem vyhodnocovat

Spolupracující organizace:

ADVAITA, z. ú.
Armáda spásy
Člověk v tísni, o. p. s.
Fokus Liberec, o. p. s.
Humanitní oddělení MML
Kurátoři
Městská policie Liberec
Most k naději, z. s.
NADĚJE
Orgán sociálně právní ochrany dětí MML
Platforma pro sociální bydlení
Praktický lékař
Psychiatrická ambulance
Romodrom, o. p. s.
Rozkoš bez rizika, z. s.
Úřad práce
Zubní lékař

14. Použité zkratky

CM - case management
HF - Housing First
NNO - nestátní nezisková organizace
SML - statutární město Liberec
ÚP - Úřad práce
HN – hmotná nouze
SSP – státní sociální podpora
RL – rodný list
NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
OSPOD – oddělení sociálně právní ochrany dětí MML
TP – trvalý pobyt
OP – občanský průkaz

15. Přílohy

- Checklisty spolupráce s klientem
- Intake rozhovor formulář
- Souhlas se zpracováním osobních údajů
- Vyřizování potřebné dokumentace před nastěhováním
- Role klíčového pracovníka podle systému HVO Querido (Holandsko)

Checklisty spolupráce v programu Housing First Liberec

Při dlouhodobé spolupráci s klientem je třeba projít mnoho věcí a procesů. Níže jsou uvedeny 4 seznamy toho, co by měl klíčový pracovník s každým klientem absolvovat a co by neměl ve spolupráci opomenout. Checklisty je dobré vytisknout do složky každého klienta a postupně si odškrtnout, co již bylo splněno. Zároveň mohou být návrhem postupu a řazení procesů, tak aby se spolupráce dobře vyvíjela vpřed. První tři seznamy by měly předcházet nastěhování a měly by být řešeny souběžně.

- Nutné základní kroky
- Spolupráce s klientem před nastěhováním
- Příprava nastěhování a stěhování
- Dlouhodobá spolupráce a recovery

Nutné základní kroky

Aktivita	Datum plnění	Splněno
Oznámení o zařazení do programu		
Zjištění možných zásadních překážek		
<ul style="list-style-type: none"> - zákaz pobytu ve městě - hrozí nástup trestu - má občanský průkaz (RL) - hrozí obecně prospěšné práce - je sankčně vyřazený z úřadu práce - vlastní nemovitost - má dluhy u dodavatelů energií - má dluhy u města - čeká na soudní řízení 	ano / ne ano / ne ano / ne ano / ne ano / ne ano / ne ano / ne ano / ne	
Vyplněný houser dotazník		
Zpráva s doporučením zařazení klienta do projektu HF		
Podklady pro přípravu materiálu pro Radu města		
<ul style="list-style-type: none"> - vyplnění žádosti - potvrzení bezdlužnosti 	ano / ne ano / ne	
<ul style="list-style-type: none"> - souhlas se shromažďováním osobních údajů a sdílením informací 	ano / ne	

Návštěvy bytů - klient, klíčový pracovník, technik - ověření kvality bytu		
<ul style="list-style-type: none"> - v bytě teče studená, teplá a pitná voda - v bytě je zavedena elektřina, kterou je možné zapojit - byt má funkční okna, okna se dají otevírat a zavírat - byt je možné zamknout - v bytě je udržovatelná podlaha - v bytě nejsou plísně a vlhkost ohrožující zdraví - byt disponuje toaletou a koupelnou s vanou nebo sprchovým koutem, kde teče studená i teplá voda - v kuchyni je kuchyňská linka, dřez a sporák - v bytě jsou zásuvky na elektřinu - byt disponuje zamykatelnou a odemykatelnou poštovní schránkou - pokud k bytu patří sklep, dá se tento odemknout a zamknout - byt má funkční zvonek nebo domovní telefon 	<p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p> <p>ano / ne</p>	
Výběr nejvhodnějšího bytu s klientem		

Spolupráce s klientem před nastěhováním

Aktivita	Datum plnění	Splněno
Zápis z první schůzky s klientem		
Intake rozhovor		
Způsob jak kontaktovat klienta a naopak		
Má práci / je evidován na úřadě práce		
Podpis notářské doložky		
Podpis nájemní smlouvy		

Příprava na stěhování a stěhování

Aktivita	Datum plnění	Splněno
Smlouva s dodavatelem energií		
Zapojení elektroměru a plynoměru		
Zřízení přímé platby nájmu na účet majitele nemovitosti		
Zřízení pravidelných plateb na účet poskytovatele energií		
Zjištění klientovy představy o vybavení bytu		
Shánění vybavení bytu		
<ul style="list-style-type: none">- vlastní zdroje- prevence zavlečení štěnic - oslovení nábytkové banky- shánění vybavení z jiných zdrojů- zajištěno stěhování		
Základní vybavení bytu		

<ul style="list-style-type: none"> - postel - stůl - židle - rychlovarná konvice - hrnec - pánev - talíře - příbory - hrnky a sklenice - nůž, naběračka, vařečka, cedník - ložní prádlo - toaletní papír/sprška - štětka na mytí toalety - čisticí prostředky - zubní pasta a kartáček - hadr a kyblík (mop) - hadřík a houbička - kartáč - závěsy a záclony - jmenovka na zvonek a schránku - lednice - pračka - skříň - odpadkový koš - rohožka 		
Stěhování		
<ul style="list-style-type: none"> - zajištěna případná pomoc se stěhováním - předání klíčů - zřízena složka na důležité dokumenty (nájemní smlouva, evidenční list, ...) 	<p>ano / ne ano / ne ano / ne</p>	
Dohody		
<ul style="list-style-type: none"> - dohoda o správě klíčů - dohoda o vyhlášení pátrání - plná moc - jak vycházet se sousedy - krizový telefon a kdy volat - řešení havarijních situací – kontaktní list - povinnost oznamovat delší nepřítomnost - předávání informací při hospitalizaci 		
Oslava nastěhování		

<ul style="list-style-type: none"> - příprava překvapení - příprava pohoštění - oslovení širšího týmu 		
<p>Ihned po nastěhování ukázat</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - jističe elektřiny - uzávěr vody - ohřev vody - způsob regulace teploty v bytě - používání sporáku 		
<p>Nalepit ke dveřím, co kontrolovat před odchodem z domu</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - že nikde neteče voda - že nejsou zapnuté žádné elektrické spotřebiče - že v bytě nic nehoří - nenechávám otevřená okna - mám potřebné doklady a další (OP, tramvajenka, mobil, klíče,...) - byt zamykám 		

Dlouhodobá spolupráce a recovery

Aktivita	Datum plnění	Splněno
Pravidelné podávání zpráv městu klíčovým pracovníkem		
Stabilizace finanční situace		
<ul style="list-style-type: none"> - žádosti o dávky - kontrola dluhů - splátkové kalendáře 		
Žádost o MOP		
<ul style="list-style-type: none"> - pračka - lednice - postel a matrace - další nutné vybavení 		
Resocializace		
<ul style="list-style-type: none"> - hledání přátel - hledání volnočasových aktivit - obnovování vztahů s rodinou - obnovování starých dobrých přátelství 		
Práce s osamělostí		
<ul style="list-style-type: none"> - televize - rádio - hobby a kroužky - dobrovolnictví - volně přístupné akce (koncerty, sousedské slavnosti, oslavy...) - NZDM - kluby - sport - hudební nástroj 		
Hledání práce		

<ul style="list-style-type: none"> - zjištění kompetencí klienta - hledání adekvátní práce - rekvalifikace a kurzy - tréninková práce/chráněná dílna - peer práce 		
Síťování klienta		
<ul style="list-style-type: none"> - lékař - zubní lékař 		
<ul style="list-style-type: none"> - psychiatr - terapeut - specifická sociální služba - právník - adiktologické služby - duchovní podpora 		
Zajištění Harm reduction materiálu, je-li potřeba		
Case management a případové konference		
Technická podpora v bytě		
Prevence ztráty bydlení, diskutování sousedských vztahů		
Téma duševní pohody a spokojenosti klienta		
Téma ohrožení jeho setrvání v HF		
Věrnost principům Housing First		

Intake rozhovor

Obecné zásady

(Nezmiňovat žádné předchozí dotazování – při otázce obrátit pozornost na situaci teď)

Jak by měl vypadat váš byt? Počet pokojů, dispozice (např., velikost pokojů) výtah, přízemí ... (důvody, přínosy) – společně nakreslit plánec včetně využití pokojů pro konkrétní členy rodiny, obecně se věnovat využití jednotlivých pokojů - v Liberci je deklarovaná snaha vyjít požadavkům co možná nejvíc vstříc, přesto je nabídka bytů malá a často se tak klient musí spokojit jen s bytem, který je momentálně k dispozici.

V které části Liberce byste chtěli ideálně bydlet? (důvody, výhody, přínosy; zde se i zeptat na adresu ZŠ a způsob dojíždění dětí)

Kde byste určitě bydlet nechtěli? (důvody, rizika – jen vážné) – mít s sebou mapu Liberce a hledat si v ní

Kdo všechno bude v bytě bydlet? Koho byste chtěli, aby se k vám ještě přistěhoval (třeba do půl roku)?

Na koho bude psána nájemní smlouva? (Zřízení trvalého pobytu členů rodiny, na koho bude nájemní smlouva). V případě, že budete vylosován a vybereme pro vaši rodinu vhodný byt, myslíte si, že byste ho odmítl přijmout a z jakých důvodů by Vám mohl nevyhovovat?

Zabydlení

Jaké vybavení si s sebou chcete vzít (nábytek, koberce ...pozor na štěnice!!)?

Kdo vám může pomoci se stěhováním?

Jaká je vaše představa o vybavení bytu? Co všechno byste tam chtěli mít? Co budete pořizovat jako první? A co dál, kdy? Kdo vám pomůže získat další vybavení bytu?

Dostali jste v poslední době MOP? Kdy, v jaké výši a na co?

Co všechno budete muset udělat, zařídit před stěhováním?

Jak se seznamujete se sousedy? Jak se vám dařilo s nimi dobře vycházet? Jak jste dokázali řešit neshody, spory, konflikty? Co vám nejlépe fungovalo? Myslíte, že budete něco dělat jinak?

Bariéry

Bydleli jste někdy v obecním bytě? Jak se vám to dařilo? (i dotaz na potíže – Proč jste jej opustili? Co budete teď dělat jinak?) – Adresa bytu (ideálně všech) – nebo alespoň v které části města - potřebujeme vědět případné dluhy u MML. – Na co si teď budete dávat největší pozor?

Myslíte si, že zvládnete připojení energií v novém bytě? Kdo vám s tím případně může pomoci? Víte o dluhu u dodavatelů, který by mohl komplikovat připojení energií?

Jaká je podoba vaší současné smlouvy? Kdy a jak je možné ji ukončit?

Je nějaká osoba, která by vás v bytě mohla obtěžovat? Jak to budete řešit?

Užívání bytu

Jak zvládáte řešit opravy a jiné nedostatky v bytě?

Jak vypadají vaše rodinné oslavy? Jak jste domlouvali oslavy se sousedy?

Jak zvládáte vyjít s penězi? Které jsou hlavní části vašeho rodinného rozpočtu? Jak se vám daří, že nemáte velké nedoplatky na spotřebě energií a vody? Jak sledujete průběžnou spotřebu?

Spolupráce s dalšími institucemi

S jakými dalšími organizacemi (sociálními pracovníky) v současnosti spolupracujete či jste spolupracovali? (případně se aktivně doptat na OSPOD a další NNO).

V čem spočívá/la vaše spolupráce? Jak bychom měli vyladit společnou spolupráci? (případně se doptat – můžeme je kontaktovat, udělat případovou konferenci nebo jen společnou schůzku ...)

Motivační

Co se vám v životě daří, na co jste pyšní?

Co vám nové bydlení přinese?

Mohla by změna bydlení přinést nějaký problém?

Čeho byste chtěl dosáhnout v nadcházejícím čase (období za měsíc, za rok, za pět let)?
Co by vám k tomu pomohlo?

Kde si, myslíte, že budete trávit volný čas?

Jaké jsou vaše zájmy a koníčky? A dětí?

Máte kolem sebe osoby, které vám nějakým způsobem pomáhají?

Vy sami jste někomu někdy pomohli?

Jaký přístup spolupráce Vám vyhovuje? Jak si představujete fungující spolupráci?

Souhlas se zpracováním osobních údajů včetně poučení

Já, níže podepsaný/á

Jméno a příjmení:

Narozen/á:

Bytem:

Telefon:

E-mail:

(dále jen „**Subjekt údajů**“) uděluji tímto statutárnímu městu Liberec, se sídlem 460 01 Liberec 1, náměstí Dr. E. Beneše 1/1, IČ: 00262 978, e-mailový kontakt: infopodatelna@magistrat.liberec.cz (dále jen „**Správce**“), souhlas se zpracováním mých osobních údajů, a to za níže uvedených podmínek:

1. Osobní údaje, které budou zpracovány:

- jméno, příjmení, titul
- stav
- datum narození
- trvalé bydliště, adresa pro doručování
- telefon
- e-mail
- potvrzení o zaměstnání
- doložené příjmy, výměry důchodů
- výpisy z bankovních účtů
- potvrzení (rozhodnutí) o přiznaných průkazech, příspěvcích či dávkách
- zdravotní stav – lékařské zprávy, posudky o invaliditě

2. Účelem zpracování osobních údajů je:

- příjem, zpracování a vyřizování žádostí o byty statutárního města Liberec
- projednání a schválení žádostí v Radě města Liberec
- evidenční, statistické a analytické účely agendy spojené s přidělováním bytů
- provádění sociálního šetření
- oddlužení – splátkové kalendáře

3. Doba zpracování osobních údajů je:

- 1 rok

4. Osobní údaje mohou být poskytnuty následujícím třetím osobám:

- Ano x ne instituce a úřady veřejné správy – zejména další odbory MML
- Ano x ne Úřad práce České republiky
- Ano x ne Nestátní neziskové organizace
- Ano x ne Platforma pro sociální bydlení, z. s., IČ 0341177, Janovského 767/29, Praha 7
- Ano x ne Rada města Liberec

Subjekt údajů prohlašuje, že byl Správcem řádně poučen o zpracování a ochraně osobních údajů*, že výše uvedené osobní údaje jsou přesné a pravdivé a jsou Správci poskytovány dobrovolně.

***Poučení Subjektu údajů**

Správce tímto v souladu s ustanovením čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**Nařízení**“), informuje, že:

- Osobní údaje Subjektu údajů budou zpracovány na základě jeho svobodného souhlasu, a to za výše uvedených podmínek.
- Důvod poskytnutí osobních údajů Subjektu údajů je uveden v části 2. „Účelem zpracování osobních údajů je“. Bez souhlasu Subjektu údajů se zpracováním osobních údajů není možno ze strany Správce naplnit předmět účelu zpracování osobních údajů.
- Při zpracování osobních údajů Subjektu údajů nebude docházet k automatizovanému rozhodování ani k profilování.
- Správce jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů – BDO Advisory s. r. o., e-mail: petr.stetka@bdo.cz
- Správce nepověřil zpracováním osobních údajů žádného zpracovatele.
- Správce neurčil zástupce pro plnění povinností ve smyslu Nařízení.
- Správce nemá v úmyslu předat osobní údaje Subjektu údajů do třetí země, mezinárodní organizaci nebo jiným, než výše uvedeným třetím osobám.
- Subjekt údajů má právo kdykoliv odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, právo požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, má právo na přenositelnost těchto údajů k jinému správci, jakož i právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, má-li za to, že Správce při zpracování osobních údajů postupuje v rozporu s Nařízením.

V dne

..... **podpis Subjektu údajů**

Vyřizování potřebné dokumentace před nastěhováním

Klient nemá doklady:

Pokud nemá klient občanský průkaz nebo rodný list, není to překážka k tomu, aby mohl žádat o bydlení nebo vstoupit do projektu HF. O rodný list mohou zdarma požádat kurátoři pro úřední účely, nebo je možné poslat žádost poštou na matriku v místě narození. OP je možné vyřídit do tří dnů na počkání v místě trvalého pobytu. Častou překážkou je však úhrada správního poplatku tj. 100,- Kč za pořízení rodného listu + poštovného, cca 500,- Kč za vydání tzv. „rychloobčanky“ tj. prozatímního dokladu či správního poplatku za změnu trvalého pobytu při nastěhování – 50,- Kč a bez toho nelze vyřídit dávky. U lidí narozených v jiném státě je situace malinko složitější, ale ve spolupráci s krajským úřadem v místě, kde má klient trvalý pobyt a s matrikami lze vše potřebné rovněž vyřídit.

Jak dlouho trvá vydání dokladů:

RL – běžně do 14 dnů

OP – „rychloobčanka“ do 5 dnů, standardní OP do 30 dnů

Změna TP – na počkání

Role klíčového pracovníka podle systému HVO Querido (Holandsko)

Pro klienta je dobré si ujasnit, z jaké role by měl klíčový pracovník ke klientovi přistupovat. Z metodiky holandského HVO Querido, které se HF věnuje dlouhodobě, můžeme převzít model šesti základních přístupů. Jedná se o tyto role:

- Kamarád,
- Rodič,
- Minimalizátor konfliktu,
- Kreativec,
- Policista,
- Učitel.

Jednotlivé role se vzájemně dost odlišují, podle toho, na co při práci s klientem kladou důraz. Na druhou stranu je nelze brát jako striktní model, kterého bychom se měli slepě držet za každou cenu a nikam z něj neodbočovat. Klient by takový přístup měl za přetvářku a pravděpodobně by s ním selhávala spolupráce.

Kamarád - charakterizuje ho empatický přístup, respektuje, netlačí, povzbuzuje a podporuje. i v momentech kritiky je z jeho jednání zřejmé, že to s klientem myslí dobře. Tento přístup charakterizuje vzájemná blízkost, častý kontakt, otevřenost, tykání a měkčí hranice. Jeho riziky jsou nedostatečná kontrola, snazší manipulovatelnost ze strany klienta, široké hranice spolupráce a absence využívání asertivního jednání. Je vhodný pro inteligentní a kompetentní klienty, kteří potřebují jen malou míru podpory, případně pro lidi, kteří nemají rádi autority a vyhovuje jim spíše komunikace rovného s rovným.

Rodič - klíčový pracovník v roli rodiče je pečující, vyučující, opatrující a pomáhající. Na rozdíl od symetrické kamarádkého vztahu se jedná o vztah asymetrický, v němž je klient v pozici slabšího, chráněného a nekompetentního. Dobrý rodič však postupně svoje dítě kompetencím učí a nechává jej přijímat větší a větší díl odpovědnosti za své jednání, ale pomáhá mu, pokud to situace vyžaduje a jeví se mu to jako efektivní. Rodič může být ze své pozice hodnotící i trestající, ale stěžejní část jeho práce by měla být v podpoře a chválení. V neposlední řadě rodič symbolizuje bezpečí, což je základní východisko pro přirozený rozvoj dítěte nebo v našem případě klienta. Rizika rodičovského přístupu jsou především v přehnaném přijetí role dítěte klientem a následné přehazování většiny kompetencí na rodiče. V extrémních případech to může vést až k regresi klienta, či k znovuprožívání puberty v rámci terapeutického vztahu.

Minimalizátor konfliktu - měl by to být vyrovnaný jedinec, klidného a tichého vystupování, který má přirozenou autoritu a dokáže zachovat chladnou hlavu tváří v tvář napjatým situacím. Vychází ze symetrického vztahu dvou dospělých osob, klientovi dává zažít pocit respektu, ale respekt dokáže také vyžadovat. Jeho klientelou jsou výbušní, cholericí a agresivní klienti. Mezi jeho kompetence patří schopnost včasného rozpoznání rizika a schopnost řešit napjaté situace chladnokrevně a věcně. V případě, že je klient hodně agresivní, volí místo setkávání v otevřeném prostoru pod dohledem dalších lidí, nebo si k sobě bere partnera, který by mu v případě potřeby dokázal pomoci. Tato role vyžaduje osobnostní charakteristiky, které se dají jen velmi obtížně naučit a není tak zdaleka vhodná pro každého. Klíčový pracovník vystupuje v této roli vůči klientovi z pozice moudré autority,

kteřá předjímá a vysvětluje možné důsledky klientova jednání a nabízí další, méně riskantní alternativy. Rizikem je malá míra spolupráce a paralyzující strach, který posiluje klienta v udržování statusu quo a jeho potenciální nebezpečnosti vůči ostatním lidem. Klíčový pracovník by měl mít v jakékoli fázi spolupráce s takovým klientem příležitost dovolat se zastání, ať již ze strany kolegů nebo ze strany policie.

Kreativec - klíčový pracovník, který dokáže rozhybat stojaté vody. Klienti často z nejrůznějších důvodů, psychických či fyzických, upadají v různých fázích spolupráce do letargie. Po nadějném začátku přestanou fungovat, relapsují, ztrácejí naději a postrádají smysl ve svém snažení. Svět je pro ně příliš komplikovaný, nudný a nárokový. Kreativec dokáže nadchnout klienta pro nové možnosti a z role hecíře učí klienta znovu snít. Maluje vize, hledá motivaci, vytváří nástroje na měření postupu, chválí a odměňuje, konstruktivně kritizuje, přichází s neotřelými nápady, jde vlastním příkladem. Klient často sám stojí o spolupráci s takovýmto klíčovým pracovníkem, neboť v jeho přítomnosti objevuje vlastní potenciál, sebeaktualizuje se a přímo vidí, jak se mu daří osobnostně růst. Rizikem práce kreativce je větší míra zaměření na budoucnost, velký výdej energie ze strany pracovníka se zvýšeným rizikem vyhoření, nedostatek energie vynaložené na jednotlivé kroky vedoucí k cíli a nízká míra aktivity ze strany klienta v porovnání s klíčovým pracovníkem. Klientelou kreativce mohou být mladí dospělí, kteří nevědí, co sami se sebou, lidé dlouhodobě užívající psychofarmaka s vysokou mírou abulie, nebo senioři, kteří ztratili zájem o budoucnost.

Policista - vůči klientovi vystupuje především z pozice kontrolora. Je nositelem hranic a strážcem jejich dodržování. Dobře rozumí systému, umí ho klientovi představit a předestřít, co se bude dít, když bude jednat tak a tak či nesplní to a to. Jeho štítem je spravedlnost a morální bezúhonnost. Jeho vystupování je tvrdé ale případné. Na druhou stranu má i lidskou tvář, dokáže odpustit, ale v jeho odpuštění je i napomenutí. V hranicích a limitech se dobře orientuje, dokáže je dát na papír a podle kalendáře dbát na jejich naplňování. Je v dominantní pozici a to mu brání navázat s klientem kamarádský vztah. Rizikem tohoto přístupu je nedostatečná hloubka vztahu s klientem, převrácení spolupráce do hry na policajta a zloděje, klientova odtažitost či nedostatečné naplňování klientovy potřeby péče. Jsou ale klienti, kteří dokážou pracovat jen pod tlakem a v mnohosti požadavků společnosti se bez tvrdých hranic a asertivního přístupu orientují jen těžko. Právě pro takové je pracovník v roli policisty požehnáním.

Učitel - učitelovým nástrojem je slovo a moudrost. Je trpělivý, dokáže klientovi vysvětlit, co ho čeká, jak na věci jít, jaký je smysl dané činnosti a jaká jsou rizika. Od počátku dokáže zmapovat a vyhodnotit klientovy schopnosti a adekvátně mu nastavit růstové schody tak, aby nebyly ani příliš příkré, ani příliš pozvolné a ani příliš nízké, ani příliš vysoké. Dokáže předvést, co je třeba udělat, provést klienta první samostatnou zkušeností, korigovat chyby a zhodnotit či pochválit dosažený výsledek. Pro svou moudrost se stává klientovi rádcem a s vybudovanou důvěrou může začít řešit i niternější věci z klientova života. Rizikem takového přístupu je školometství a přílišné udílení rad. Mnoho lidí se raději spálí po svém, než aby šlapali podle rad jiného. Návyk na podporu v zádech zas může vést k pomalejší emancipaci a nedostatku vlastní sebedůvěry. Klientelou učitele jsou lidé bez zkušeností v jednání s úřady, bez zkušeností s péčí o domácnost či výchovou dětí.