



Financováno
Evropskou unií

M E T O D I K A

HOUSING FIRST

INOVOVANÉ VYDÁNÍ



2025

SEZNAM ZKRATEK

KP	klíčový pracovník
MT	manažerský tým
HF	Housing First
CS	cílová skupina
IP	individuální plánování
NNO	nestátní nezisková organizace
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
SRZ	sociálně-realistní zprostředkovatel/ka
ML	monitorovací list
GF	garanční fond
SS	sociální služba

OBSAH

SEZNAM ZKRATEK	1
OBSAH	2
PROJEKT "BYDLÍM A ŽIJÍ V ÚSTÍ NAD LABEM II."	5
1. KONCEPT HOUSING FIRST.....	6
1.1. ZÁKLADNÍ PRINCIPY HOUSING FIRST S PRAKTICKÝM VÝKLADEM.....	6
1.2. JAK KONKRÉTNĚ PROBÍHÁ PODPORA KLIENTŮ?	7
1.3. PODPŮRNÝ MULTIDISCIPLINÁRNÍ TÝM	8
1.4. FÁZOVÁNÍ PODPORY KLIENTA.....	8
1.5. CÍLE PODPORY	8
2. MAPOVÁNÍ ZÁJEMCŮ O SPOLUPRÁCI	9
3. PŘÍPRAVA ZABYDLOVÁNÍ	10
3.1. PROCES ZABYDLOVÁNÍ	10
3.2. KLIENTSKÁ PRAVIDLA SPOLUPRÁCE.....	11
3.3. OSLAVA ZABYDLENÍ A DÁREK K ZABYDLENÍ	12
3.4. NĚPŘIPRAVENOST KLIENTA NA SAMOSTATNÉ BYDLENÍ.....	13
4. ADAPTACE A STABILIZACE V BYTĚ.....	15
4.1. CÍLE FÁZE ADAPTACE A STABILIZACE BYTĚ	15
4.2. ROLE TÝMU V PROCESU STABILIZACE KLIENTA V BYDLENÍ	15
4.2.1. <i>Role klíčového pracovníka.....</i>	<i>15</i>
4.2.2. <i>Role peera</i>	<i>16</i>
4.2.3. <i>Doporučený postup pracovníků</i>	<i>17</i>
4.3. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	18
4.3.1. <i>Průběžné a závěrečné zhodnocení spolupráce.....</i>	<i>20</i>
4.3.2. <i>Krizový plán.....</i>	<i>21</i>
4.4. DILEMATA V PODPĚRE HOUSING FIRST	22
4.4.1. <i>Nejběžnější dilematické otázky</i>	<i>23</i>
4.5. NÁROČNÉ SITUACE SPJATÉ S BYDLENÍM.....	24
4.5.1. <i>Prožívání samoty po nastěhování</i>	<i>24</i>
4.5.2. <i>Ztráta zaměstnání nebo příjmu klienta.....</i>	<i>26</i>
4.5.3. <i>Opožděné vyřizování sociálních dávek.....</i>	<i>27</i>
4.5.4. <i>Klient nerespektuje domácí pravidla (hluk, neoprávněné návštěvy apod.).....</i>	<i>28</i>
4.5.5. <i>Zneužívání návštěv klienta (zneužití jeho bytu jinými osobami)</i>	<i>30</i>
4.5.6. <i>Klient neví, jak řešit administrativní záležitosti spojené s bydlením</i>	<i>31</i>
4.5.7. <i>Neschopnost klienta dodržovat dohodnutý individuální plán podpory.....</i>	<i>32</i>
4.5.8. <i>Klient čelí diskriminaci kvůli svému bydlení nebo sociálnímu statusu.....</i>	<i>34</i>
4.5.9. <i>Klient neplatí za služby spojené s bydlením (energie, voda apod.)</i>	<i>35</i>
4.5.10. <i>Závažné zdravotní problémy klienta</i>	<i>36</i>
4.5.11. <i>Zhoršení psychického stavu a neochota spolupracovat</i>	<i>38</i>
4.5.12. <i>Ztráta klíčů</i>	<i>40</i>
4.6. RIZIKOVÉ SITUACE SPOJENÉ S CHOVÁNÍM JINÝCH OSOB	41
4.6.1. <i>Vykopnuté dveře / poškozený vstup do bytu bez vlastního zavinění</i>	<i>41</i>
4.6.2. <i>Požár nebo vytopení bytu</i>	<i>41</i>
4.6.3. <i>Výskyt škůdců v bytě (štěnice, švábi, hlodavci apod.)</i>	<i>42</i>
4.6.4. <i>Technické závady v bytě (elektřina, jističe, plyn)</i>	<i>43</i>
4.7. KRIZOVÉ STAVY A SITUACE V BYTĚ	44
4.7.1. <i>Stavy vedoucí k vyústění krize.....</i>	<i>45</i>
4.7.2. <i>Klient se stává obětí kriminality.....</i>	<i>47</i>
4.7.3. <i>Domácí násilí v bytě klienta</i>	<i>48</i>

4.7.4.	<i>Nelegální podnájem nebo nelegálně pobývajících osoby v bytě</i>	50
4.7.5.	<i>Klient má pocit ohrožení nebo pronásledování (paranoia)</i>	51
4.7.6.	<i>Sociální izolace klienta (narušené sociální vztahy)</i>	52
4.7.7.	<i>Sebevražedné chování klienta</i>	53
4.7.8.	<i>Úmrtí klienta v bytě</i>	55
4.7.9.	<i>Duální psychózy</i>	56
4.8.	BEZPEČNOST PRACOVNÍKŮ BĚHEM RIZIKOVÝCH SITUACÍ	58
4.8.1.	<i>Ohrožující nebo agresivní chování</i>	58
4.8.2.	<i>Podezření na výrobu drog nebo jinou nelegální činnost</i>	58
4.8.3.	<i>Ohrožení pracovníka nebo třetích osob</i>	59
4.9.	DALŠÍ FORMY PODPORY KLIENTA	60
4.9.1.	<i>Psychoterapie a adiktologie</i>	60
4.9.2.	<i>Pracovní poradenství</i>	61
4.10.	ZMĚNA KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA A PLÁN PŘECHODU PÉČE	62
4.11.	PODÁNÍ STÍŽNOSTI	63
4.12.	OZNAMOVACÍ POVINNOST A MLČENLIVOST PRACOVNÍKŮ	64
4.13.	UKONČENÍ SPOLUPRÁCE	66
4.13.1.	<i>Důvody k ukončení spolupráce</i>	66
4.13.2.	<i>Důvody pro přerušování konzultace</i>	67
5.	VEDENÍ DOKUMENTACE	68
5.1.	ADMINISTRATIVA PŘED VSTUPEM DO PROJEKTU	68
6.	PROCESNÍ ZAJIŠTĚNÍ PROJEKTU A TÝMU	71
6.1.	PROVOZ KANCELÁŘE	71
6.2.	GARANČNÍ FOND	72
6.3.	TÝMOVÉ PORADY A SUPERVIZE	74
7.	SPOLUPRACUJÍCÍ SUBJEKTY	76
7.1.	POTRAVINOVÁ BANKA	76
7.2.	DUŠEVNÍ ZDRAVÍ	76
7.3.	KRIZOVÁ POMOC	77
7.4.	DLUHOVÉ A FINANČNÍ PORADENSTVÍ	78
7.5.	ALTERNATIVNÍ FORMY BYDLENÍ	79
8.	PŘÍLOHY	80
8.1.	KOMPLETNÍ PŘEHLED ZPRACOVANÉ DOKUMENTACE S KLIENTEM	80
8.1.1.	<i>Dokumentace ve složkách</i>	80
8.1.2.	<i>On-line dokumentace</i>	81
8.1.3.	<i>Stavebně-technický check-list bytu před nastěhováním klienta</i>	81
8.1.4.	<i>Pravidla čerpání potravinové pomoci</i>	83

Zpracovaly: Mgr. Eliška Vrabcová

Mgr. Lenka Kratochvílová

ve spolupráci s pracovním týmem Housing First v Ústí nad Labem a Štětí

Metodika vznikla v rámci projektu OPZ+ Bydlím a žiji v Ústí nad Labem II. reg. číslem CZ.03.02.01/00/22_007/0000223.

PROJEKT “Bydlím a žiji v Ústí nad Labem II.”

Tato metodika vznikla v rámci realizace projektu “Bydlím a žiji v Ústí nad Labem II.”, který byl realizován v letech 2023 až 2025 neziskovou organizací Dobro-volně z.s, jejíž posláním je: *“Naším cílem je podporovat a motivovat osoby k pomoci druhým lidem, životnímu prostředí a sobě samému”*.

Hlavním cílem projektu bylo pokračování v zavedeném konceptu Housing First (dále jen HF) v Ústí nad Labem a v pilotním testování tohoto konceptu v menším městě - Štětí, čímž se snažíme dlouhodobě usilovat o snižování dopadů bezdomovectví. Bytová nouze ohrožuje rodiny s dětmi a jedince, tj. mladí bez domova, osoby se zdravotním postižením, osoby v seniorském věku apod.

“Dle Zprávy o vyloučení z bydlení za rok 2018¹ žije na území statutárního města Ústí nad Labem přibližně 1880 obyvatel v závažné bytové nouzi. V nejvíce ohrožených lokalitách tj. Předlice, Krásné Březno, Neštětice a Mojžíř žije aktuálně 25 tisíc obyvatel”².

¹ PSB - Lumos 2019

² Nepovinná příloha projektu Housing First I.

1. KONCEPT HOUSING FIRST

Housing First (Bydlení především) je přístup, který vznikl v 90. letech v New Yorku pod vedením Dr. Sama Tsemberise. Cílem je pomoci lidem bez domova k trvalému bydlení co nejrychleji – bez nutnosti předchozí přípravy nebo splnění podmínek (např. abstinence, zaměstnání apod.). Následně je lidem poskytována intenzivní sociální podpora, která jim pomáhá bydlení udržet a zlepšit kvalitu života.

1.1. Základní principy Housing First s praktickým výkladem³

1. Bydlení je lidské právo

Popis: Bydlení je považováno za základní lidské právo, které by mělo být dostupné všem, bez ohledu na jejich aktuální životní situaci nebo zdravotní stav.

Příklad: Klient, který nedávno ztratil zaměstnání a kvůli tomu přišel o předešlé bydlení, je přijat do programu Housing First. Bez ohledu na jeho finanční situaci nebo další problémy, dostane ihned k dispozici byt, což mu umožňuje obnovit stabilitu v životě a zaměřit se na řešení ostatních problémů.

2. Možnost volby a kontroly na straně klientů

Popis: Klientům je poskytnuta maximální míra kontroly a možnosti rozhodování o svém bydlení a podpoře. Tento přístup respektuje jejich individuální potřeby a preference.

Příklad: Klient má možnost vybrat si mezi několika dostupnými byty, které odpovídají jeho preferencím. Sociální pracovník s ním projednává možnosti a pomáhá mu zvolit nejhodnější variantu, která odpovídá jeho osobním přáním a životním stylu.

3. Oddělení bydlení a podpory

Popis: Bydlení není podmíněno dodržováním specifických pravidel, jako je abstinence. Klienti musí plnit běžné povinnosti nájemníka, ale podpora a služby jsou oddělené od samotného bydlení.

Příklad: Klient, který bojuje se závislostí, dostává byt bez nutnosti abstinence jako podmínky. Místo toho mu je nabízena podpora a terapeutické služby zaměřené na jeho závislost, které jsou nezávislé na jeho nájemním vztahu.

4. Zaměření na zotavení

Popis: Program se soustředí na podporu klientů v jejich zotavení a osobním rozvoji. Klienti jsou podporováni v tom, aby převzali kontrolu nad svým životem a dosáhli osobní spokojenosti.

Příklad: Klient, který přešel z ulice do vlastního bytu, je podporován v dosažení cílů, jako je nalezení práce nebo zlepšení vztahů s rodinou. Pracovník s ním pravidelně

³ Evropská příručka - Bydlení především. Úřad vlády ČR. 2017. Dostupné z [www: https://bit.ly/3PqB4yv](https://bit.ly/3PqB4yv)

probírá jeho cíle a poskytuje mu potřebnou podporu pro jejich dosažení.

5. Harm reduction

Popis: Tento přístup zaměřený na snižování rizik zahrnuje holistické přístupy k řešení problémů, jako je užívání drog. Nezaměřuje se pouze na detoxikaci, ale na všechny příčiny a důsledky.

Příklad: Klient, který užívá drogy, dostává podporu nejen k odvykání, ale i k prevenci rizik spojených s užíváním, jako jsou infekce. Program mu poskytuje informace o bezpečnějších praktikách a nabízí přístup k hygienickým potřebám a zdravotní péči.

6. Aktivní zapojení bez nucení klienta ke spolupráci

Popis: Pracovníci aktivně nabízejí podporu, aniž by klienta nuceně tlačili ke spolupráci. Klienti mají možnost přistoupit k podpoře, kdykoli ji potřebují.

Příklad: Pracovník nabízí klientovi pravidelné schůzky, ale klient má možnost se rozhodnout, zda je navštíví. Pracovník je vždy k dispozici a poskytuje podporu, kdykoli klient projeví zájem.

7. Individuální plánování

Popis: Každý klient má svůj vlastní individuální plán podpory, který je přizpůsoben jeho specifickým potřebám a cílem.

Příklad: Klient se spolu s pracovníkem vytváří plán, který zahrnuje specifické cíle, jako je zlepšení finanční gramotnosti, návštěva terapeutických sezení nebo zapojení do komunitních aktivit. Plán je pravidelně přehodnocován a upravován podle aktuálních potřeb klienta.

8. Flexibilní podpora na potřebnou dobu pro ty nejhroženější osoby

Popis: Podpora je poskytována tak dlouho, jak je to potřeba, zejména pro osoby, které jsou nejhroženější a mohou potřebovat delší dobu na stabilizaci.

Příklad: Klient s těžkým duševním onemocněním dostává dlouhodobou podporu, včetně pravidelných návštěv a intenzivních terapeutických služeb, dokud se jeho situace nezlepší a nezíská stabilitu. Podpora je přizpůsobena jeho individuálním potřebám a mění se podle pokroku v jeho zotavení.

1.2. Jak konkrétně probíhá podpora klientů?

Sociální práce

- Pomoc s vyřizováním dávek a dluhů
- Podpora při komunikaci s úřady
- Nácvik hospodaření s financemi
- Řešení sousedských vztahů

Podpora udržení bydlení

- Pomoc s nastavením pravidel domácnosti
- Řešení krizových situací (neplacení nájmu, hrozba ztráty bydlení)

- Mediace mezi nájemníkem a pronajímatelem

Zdravotní a psychosociální podpora

- Doprovod k lékaři
- Podpora při léčbě duševního onemocnění nebo závislosti
- Spolupráce s odborníky (psychiatr)

Podpora sociálního začleňování

- Hledání zaměstnání
- Obnova rodinných vztahů
- Zapojení do komunity

1.3. Podpurný multidisciplinární tým

- Sociální pracovník
- Pracovník v sociálních službách
- Peer pracovník (člověk s vlastní zkušeností s bezdomovectvím)
- Psychoterapeut, adiktolog a pracovní konzultant

1.4. Fázování podpory klienta

Spolupráci s klientem v rámci projektu hf rozdělujeme na:

- Mapování zájemců o spolupráci
- Příprava na zabydlování
- Proces stabilizace a udržování klienta v bytě
- Ukončení spolupráce

1.5. Cíle podpory

- Dlouhodobé udržení bydlení
- Stabilizace zdravotního a psychického stavu
- Zvýšení soběstačnosti
- Zlepšení kvality života

2. MAPOVÁNÍ ZÁJEMCŮ O SPOLUPRÁCI

Mapování zájemců o spolupráci provádějí primárně klíčoví pracovníci projektu, kteří jsou proškoleni a vedeni k detailnímu zmapování životní situace. Spolupracující instituce a neziskové organizace mohou zájemce doporučit ke zmapování.

Osvědčeným nástrojem pro mapování je **polostrukurovaný dotazník**, vyvinutý na základě praktických zkušeností.

Před samotným mapováním je nezbytné, aby zájemce **udělil písemný souhlas s mapováním své nepříznivé sociální situace** a se **zpracováním osobních údajů** po dobu stanovenou podmínkami projektu.

Po konzultaci s vedoucím přímé podpory nebo metodikem pro CS **je možné zájemce přemapovat, pokud nebyla přesně zachycena jeho nepříznivá sociální situace, nebo pokud dojde k jejímu zhoršení**. Je důležité, aby údaje a informace o zájemcích byly vždy aktuální, protože to umožňuje průběžné a efektivní zabydlování.

Po vyhodnocení nepříznivé situace koordinátorem projektu jsou zájemcům **přiděleny body podle pravidel projektové výzvy**. Ti, kteří získají potřebný počet bodů, jsou pozváni na schůzku s klíčovým pracovníkem. Schůzka je zaměřena na **zachycení bytových potřeb zájemce**, například preferované lokality, patra, potřeby výtahu apod.

Po mapování nepříznivé sociální situace a bytových potřeb se pro každého zájemce **aktivně hledá vhodné bydlení**. Při výběru je nezbytné zohlednit všechny individuální potřeby zájemce. Vedoucí týmu přímé podpory **vytipovává možné uchazeče o prohlídku na základě jejich bytových potřeb a dostupných bytů**. Klíčový pracovník předem poskytuje uchazeči co nejvíce informací o nabízeném bytě. Pokud nabízený byt některé z potřeb zájemce nespĺňuje, **je důležité s ním otevřeně komunikovat a zjistit, zda má o takové bydlení zájem**.

Pokud zájemce odsouhlasí nabízený byt, sociálně-reálnitní zprostředkovatel domluví prohlídku bytu s majitelem, uchazečem a klíčovým pracovníkem. **Klíčový pracovník spolu se zprostředkovatelem se snaží zajistit alespoň dvě až tři prohlídky různých bytů pro každého uchazeče**.

Podle principů HF je prioritou **poskytnout bydlení co nejdříve**, i pokud není možné okamžitě pokrýt všechny preference.

Pokud zájemce i majitel bytu odsouhlasí nabídku, klíčový pracovník může spolu se zájemcem zahájit přípravu fáze zabydlování.

3. PŘÍPRAVA ZABYDLOVÁNÍ

Klíčový pracovník společně se zájemcem připravuje **plán zabydlování** (součástí je i finanční plán), **krizový plán** (min. rozpracování), **dohodu o spolupráci**, **monitorovací list** a dohlíží na proces **podpisu nájemní smlouvy**.

Souběžně s přípravou dokumentů se uskuteční **schůzka s manažerským týmem⁴** (osobní nebo on-line formou), na které se:

- shrne nepříznivá sociální situace klienta,
- představí parametry vybraného bytu včetně lokality,
- identifikují rozvojové oblasti a potenciální rizika spolupráce,
- vyhodnotí potřebná míra podpory,
- a upřesní finanční závazky klienta vůči organizaci.

Cílem setkání s MT je **zajistit koordinovaný přechod do bydlení, nastavit realistická očekávání všech zúčastněných stran a podpořit udržitelnost bydlení** v souladu s principy HF.

Klíčový pracovník je zodpovědný za vysvětlení pravidel spolupráce a za dohled nad jejich dodržováním. Zároveň zajišťuje, aby zájemce plnil své závazky vůči pronajímateli a organizaci, včetně případných finančních závazků.

3.1. Proces zabydlování

Zabydlení klienta probíhá v souladu s principy přístupu Housing First, který vychází z předpokladu, že stabilní bydlení je základní podmínkou pro řešení dalších životních obtíží. Klienti vstupující do bydlení často nemají žádné materiální vybavení, kromě svých základních osobních věcí.

Dobro-volně, z.s. klientovi při nastěhování vždy poskytuje **základní vybavení bytu**, které zahrnuje postel (včetně lůžkovin), stůl, židli a drobné vybavení kuchyně (např. příbory, talíře a další). Součástí vybavení je rovněž **drogistický balíček** obsahující základní hygienické potřeby pro osobní hygienu i úklid domácnosti.

Ještě před samotným zabydlením probíhá spolupráce klienta s klíčovým pracovníkem. Společně sestavují individuální rozpočet domácnosti a diskutují představy klienta o podobě bydlení, jeho potřebách a možnostech. Tato fáze slouží k přípravě klienta na převzetí bydlení a k posílení jeho odpovědnosti.

⁴ Podklad pro schůzku s MT je vypracovaný zabydlovací plán (včetně přípravy krizového a finančního plánu, znalost mapovacího dotazníku a bytové potřeby).

V případě, že klient nemá dostatečný příjem k úhradě prvního nájemného nebo vratné kauce, je s ním uzavřena **Smlouva o zápůjčce**. Klient se v ní zavazuje k postupnému splácení poskytnutých finančních prostředků dle dohodnutého splátkového kalendáře.

Po podpisu nájemní smlouvy **organizace zajistí stěhování výše uvedeného vybavení do bytu**. Zároveň je klientovi sjednáno pojištění odpovědnosti na dobu jednoho roku, jehož cílem je prevence a krytí případných škod způsobených na bytě nebo majetku třetích osob (např. sousedů), zejména v období, kdy se klient znovu učí standardnímu bydlení.

Klient je povinen dodržovat pravidla programu Housing First a podmínky nájemní smlouvy, zejména řádně hradit nájemné a chovat se ohleduplně k sousedům. V případě opakovaného nebo závažného porušení těchto pravidel může dojít k ukončení nájemního vztahu a vystěhování klienta.

Vzniklé dluhy či škody na bytě jsou v první řadě hrazeny z vratné kauce, pokud byla složena. V případě její nedostatečné výše nebo absence jsou náklady hrazeny z garančního fondu organizace, a to maximálně do výše 30 000 Kč.

3.2. Klientská pravidla spolupráce

Spolupráce v programu Housing First je založena na **vzájemném respektu, důvěře a zodpovědnosti**. Naším společným cílem je, abyste si udrželi bydlení a zlepšili kvalitu svého života.

1. Bydlení a finance

- **Placení nájmu je Vaší odpovědností.** Pomůžeme Vám zajistit potřebné finance – například prostřednictvím dávek, důchodu nebo hledáním zaměstnání.
- **Nájemní smlouva je uzavírána přímo mezi Vámi a majitelem bytu.** My Vám budeme po celou dobu pomáhat se správou a udržením bydlení.

2. Zodpovědnost v bydlení

- Očekáváme, že budete **respektovat sousedy a pravidla soužití** (např. pořádek, noční klid, bezpečné chování).
- Být „dobrým sousedem“ znamená pečovat o své bydlení, chovat se ohleduplně a řešit problémy včas – s námi nebo s majitelem bytu.

3. Spolupráce a setkávání

- **Budeme se setkávat pravidelně**, obvykle 1–2× týdně, podle Vašich potřeb.
- Aktivní spolupráce je důležitá – společně plánujeme kroky, které Vám pomohou bydlení udržet.
- Všechna rozhodnutí jsou **na základě Vaší vůle a dohody** – Vy určujete tempo i priority.

4. Důvěra a mlčenlivost

- Všechno, co si řekneme, zůstává **důvěrné**. Máme povinnost mlčenlivosti.
- K Vaší dokumentaci máte kdykoli přístup Vy, klíčový pracovník a vedoucí projektu.

5. Bezpečné prostředí

- Očekáváme, že při setkáních budete v takovém stavu, abychom mohli spolu komunikovat.
- Pokud by došlo k **agresivnímu chování, ohrožení ostatních nebo závažnému porušování pravidel soužití**, můžeme spolupráci dočasně přerušit nebo ukončit.
- Příklady závažných situací: agrese vůči pracovníkům nebo sousedům, úmyslné poškození majetku, trestná činnost, opakované rušení klidu či znečišťování společných prostor.

6. Právo na stížnost⁵

- Pokud Vám spolupráce s pracovníkem nevyhovuje, **můžete si stěžovat** klíčovému pracovníkovi nebo vedoucímu služby.
- Stížnost můžete podat osobně na adrese **Masarykova 3090/22** nebo vložit písemně do poštovní schránky.

7. Ukončení spolupráce

- Pokud se rozhodnete spolupráci ukončit, **můžete tak učinit kdykoli**.
- Po ukončení už bohužel nebudeme moci zajišťovat podporu ani pomoc při řešení problémů s bydlením.

3.3. Oslava zabydlení a dárek k zabydlení

V této fázi klíčový pracovník úzce spolupracuje s bytovým specialistou a vedoucím přímé podpory.

Oslavu zabydlení v rámci přístupu Housing First chápeme **nikoli jako klasickou „oslavou“**, ale jako individuální a citlivou formu podpory, která vyjadřuje respekt k novému začátku klienta. Klíčový pracovník s klientem před samotným zabydlením probírá, zda si klient tuto formu podpory přeje, či nikoli.

V případě, že klient stojí o oslavu, je její **podoba individuálně domluvena v souladu s jeho přáním, potřebami a aktuální životní situací**. Klíčový pracovník zároveň zjišťuje, jaký dárek k zabydlení by si klient přál.

Klienti nejčastěji volí dárky **s osobním významem** (např. rámeček s fotografií dětí či rodiny), **praktické dárky pro domácnost** (např. rychlovarnou konvici, konzoli na záclony, rádio apod.) nebo **dárky související s jejich zálibami** (např. vyšivací sadu, malířské potřeby

⁵ Více informací v podkapitole Podání stížnosti.

apod.). V rámci projektu jsou dle možností zohledňovány také dárky pro další členy domácnosti, zejména děti a domácí mazlíčky.

3.4. Nepřipravenost klienta na samostatné bydlení

Klient se nastěhuje do bytu v rámci programu Housing First, ale není dostatečně připraven na samostatné bydlení. Může mít problémy s každodenními povinnostmi, jako je správa financí, vaření, údržba domácnosti, což vede k potížím v jeho fungování a může ohrozit stabilitu jeho bydlení.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na úspěšném zvládnutí bydlení:** Klient chce úspěšně přizpůsobit svůj život novým podmínkám a udržet si bydlení.
- **Ochrana pronajímatele před zanedbáváním povinností:** Pronajímatel má zájem na tom, aby byt byl udržován v dobrém stavu a aby klient splnil své nájemní povinnosti.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Poskytnutí intenzivnější podpory při adaptaci na samostatné bydlení:**
 - **Pomoc s plánováním domácích prací:**
 - **Vytvoření plánu:** Pomoci klientovi vytvořit strukturovaný plán domácích prací, který zahrnuje úkoly jako úklid, praní prádla a údržbu bytu.
 - **Praktické ukázky:** Poskytovat praktické ukázky a školení, jak správně vykonávat domácí úkoly.
 - **Podpora finanční gramotnosti:**
 - **Vzdělávání:** Učít klienta základní dovednosti v oblasti správy financí, včetně vytváření rozpočtu, sledování výdajů a plánování úspor.
 - **Pomoc s administrativou:** Pomoci klientovi s vyřizováním plateb a správou peněz.
 - **Naučit vařit a plánovat jídla:**
 - **Kuchyňské dovednosti:** Poskytnout školení a praktické lekce zaměřené na přípravu jednoduchých a zdravých jídel.
 - **Plánování jídel:** Pomoci klientovi vytvořit plán jídel a naučit ho nakupovat potraviny efektivně.
- **Pravidelné návštěvy KP:**
 - **Sledování a podpora pokroku:** Pravidelné návštěvy domácnosti, aby se zajistilo, že klient se úspěšně adaptuje na nové podmínky a řešit případné problémy.
 - **Podpora a poradenství:** Poskytovat podporu a poradenství na základě aktuálních potřeb klienta a jeho pokroku v adaptaci.
- **Využití peerů a setkávání zabydlených klientů:**
 - **Párování s peerem:** Párovat klienta s peerem, který může poskytovat

praktickou pomoc a podporu v oblasti každodenního života a adaptace na samostatné bydlení.

- **Pravidelné skupinové setkávání:** Umožnit pravidelná setkání mezi klienty a sdílení zkušeností.
- **Monitorování a hodnocení pokroku:**
 - **Sledování pokroku:** Pravidelně monitorovat, jak klient zvládá své nové povinnosti a přizpůsobuje se samostatnému bydlení.
 - **Hodnocení efektivity opatření:** Vyhodnocovat účinnost přijatých opatření a poskytovaných podpor a přizpůsobovat je na základě aktuálních potřeb klienta.
- **Prevence budoucích problémů:**
 - **Plánování krizových situací:** Pomoci klientovi vytvořit plán pro krizové situace, které mohou nastat, a naučit ho, jak na ně reagovat.
 - **Podpora samostatnosti:** Poskytovat dlouhodobou podporu a rady, které klientovi pomohou udržet samostatnost a nezávislost v budoucnu.
- **Reflexe a supervize pracovníků:**
 - **Reflexe postupů:** Pracovníci by měli pravidelně reflektovat své přístupy a metodiky při práci s klienty, kteří mají problémy s adaptací na samostatné bydlení.
 - **Supervize a školení:** Udržování aktuálních znalostí a dovedností prostřednictvím supervize a školení zaměřeného na podporu klientů v oblasti samostatného bydlení.

4. ADAPTACE A STABILIZACE V BYTĚ

Adaptace začíná okamžikem, kdy se klient nastěhuje do bytu, a trvá přibližně **první tři až šest měsíců**⁶. Je to období, kdy klient:

- poznává nové prostředí,
- učí se pravidelnému rytmu života v bytě,
- přebírá odpovědnost za finance, údržbu domácnosti a osobní záležitosti,
- prochází emoční adaptací – často se objevují pocity samoty, nejistoty či úzkosti.

Cílem této fáze je **stabilizace klienta v bydlení a postupné posilování jeho samostatnosti**.

4.1. Cíle fáze adaptace a stabilizace bytě

- Zajistit, aby se klient v bytě cítil bezpečně a zvládal základní každodenní činnosti.
- Pomoci klientovi porozumět praktickým stránkám bydlení (nájemní vztah, platby, provoz domácnosti).
- Podpořit klienta při budování nových životních návyků a vztahů.
- Průběžně vyhodnocovat, jak se klient přizpůsobuje svému novému prostředí a jaké potřebuje podpůrné kroky.

4.2. Role týmu v procesu stabilizace klienta v bydlení

4.2.1. Role klíčového pracovníka

Role klíčového pracovníka v procesu stabilizace v projektu Housing First vnímáme jako klíčovou a vychází z principů individuální podpory, respektu k autonomii klienta a dlouhodobé spolupráce.

Klíčový pracovník je **hlavním kontaktním bodem klienta v procesu stabilizace bydlení** a navazující sociální podpory. Jeho úlohou je poskytovat klientovi individuální, kontinuální a flexibilní podporu s cílem udržení bydlení a postupné stabilizace životní situace klienta.

Klíčový pracovník s klientem **navazuje vztah založený na důvěře, respektu a partnerském přístupu**. Společně identifikují oblasti, ve kterých klient potřebuje podporu, a stanovují cíle spolupráce podle aktuálních potřeb a přání klienta.

V rámci procesu stabilizace klíčový pracovník zejména:

- podporuje klienta v adaptaci na nové bydlení a v osvojení dovedností potřebných k jeho udržení,

⁶ Interní data ukazují, že první rok v bytě je klíčový pro to, zda nájemník zůstane dlouhodobě.

- poskytuje podporu při řešení sociální, finanční, zdravotní či rodinné situace klienta,
- zprostředkovává kontakt s návaznými službami a institucemi dle potřeb klienta,
- monitoruje rizika ohrožení bydlení a včas na ně reaguje,
- podporuje klientovu samostatnost a posiluje jeho kompetence při zachování principu dobrovolnosti spolupráce.

Klíčový pracovník respektuje tempo klienta a jeho právo rozhodovat o rozsahu poskytované podpory. Stabilizace je chápána jako individuální proces, jehož cílem je dlouhodobé udržení bydlení a zlepšení kvality života klienta.

4.2.2. Role peera

Peer pracovník se podílí na procesu stabilizace klienta v bydlení prostřednictvím podpory založené na sdílené zkušenosti, posilování motivace klienta a rozvoji praktických dovedností potřebných pro samostatný život v bydlení. Jeho role doplňuje práci klíčového pracovníka a dalších členů týmu.

Peer pracovník se věnuje zejména tématům:

1. Podpory v oblasti volnočasových a rozvojových aktivit

- společně s klientem domlouvá a plánuje volnočasové aktivity podle jeho zájmu a aktuálních možností,
- podporuje klienta při hledání dostupných a finančně nenáročných aktivit, včetně levných nákupů a hospodaření s prostředky,
- podporuje klienta v rozvoji praktických dovedností, např. při vaření z dostupných zdrojů, které má klient k dispozici,
- poskytuje podporu při učení se samostatnému vyplňování formulářů a při posilování kompetencí klienta v samostatném vyřizování záležitostí, například při komunikaci s lékaři či pracovníky úřadů, a to včetně podpory při telefonické komunikaci,
- vytváří prostor pro rozhovory o tom, jak se klientovi v bydlení daří, a o změnách, které by chtěl ve svém životě realizovat,
- sdílí zkušenosti a vede rozhovory o životní cestě klienta, včetně jeho předchozí zkušenosti s bezdomovectvím, pokud o to klient stojí,
- podporuje klienta při hledání zaměstnání nebo brigád v návaznosti na práci pracovního konzultanta.

2. Doprovodů klienta

V případě potřeby peer pracovník:

- doprovází klienta k lékaři,
- poskytuje podporu při jednání na úřadech,
- doprovází klienta na poštu a k dalším institucím dle aktuálních potřeb klienta.

Peer pracovník při své činnosti respektuje autonomii klienta, jeho tempo a hranice, a svou podporu poskytuje na základě dobrovolnosti a partnerského vztahu. Cílem jeho práce je posílení samostatnosti klienta, jeho začlenění do běžného života a dlouhodobé udržení bydlení.

4.2.3. Doporučený postup pracovníků

a) První setkání po nastěhování

- Zjistit, **jak se klient cítí po zabydlení**, co je pro něj nové nebo náročné.
- Společně zmapovat, co klient **ještě potřebuje** – např. nábytek, vybavení, kontakty na služby.
- Povzbudit klienta, aby si pojmenoval, **co mu v bytě dělá radost a co by chtěl zlepšit**.
- Nabídnout praktickou podporu:
 - přihlášení k trvalému pobytu,
 - registrace u obvodního lékaře,
 - změna školy/školky,
 - základní orientace v okolí (nejbližší obchod, zastávka MHD, pošta, park, místa pro volný čas).

b) Finanční stabilizace

- Společně nastavit **systém úhrad nájemného a služeb** (např. trvalý příkaz, rozpočet).
- Vysvětlit význam **úspor** a pomoci vytvořit jednoduchý plán hospodaření.
- Pravidelně s klientem mluvit o tom, **jak se mu daří šetřit** na drobnosti, které by si rád pořídil.
- Postupně rozvíjet finanční dovednosti klienta – vést ho k tomu, aby **sám plánoval a kontroloval své výdaje**.

c) Každodenní fungování a budování rutiny

- Pomáhat klientovi vytvořit **denní a týdenní rytmus** (např. úklid, vaření, nakupování, placení složenek).
- Při návštěvách pojmenovávat konkrétní kroky:
 - „Co budete dělat dnes večer?“
 - „Jak budete trávit zítřejší den?“
 - „Co budete jíst?“
 - „Koho byste chtěl/a pozdravit nebo navštívit?“
- Tyto rozhovory pomáhají klientovi **plánovat krátkodobě**, což snižuje stres a pocit prázdnoty.

d) Práce s emocemi a pocity samoty

- Upozornit tým, že období po zabydlení může být **psychicky náročné** – klient může prožívat zmatek, samotu nebo neklid.
- Pracovník **normalizuje tyto pocity** („je běžné, že po nastěhování to chvíli trvá, než

si člověk zvykne“) a pomáhá klientovi hledat způsoby, jak s nimi zacházet.

- Nabídnout možnosti zapojení do běžných aktivit, komunitních center, peer skupin.

e) Podpora v samostatnosti

- Klient by měl být **aktivně zapojen** do všech rozhodnutí – pracovník ho vede, neřídí.
- Cílem je postupně **snižovat míru závislosti** na službě a posilovat sebejistotu.
- V rámci návštěv se sleduje, které oblasti už klient zvládá sám a kde je potřeba další doprovod.

4.3. Individuální plánování

S každým účastníkem projektu je sestaven individuální projektový plán. Jedná se o konkrétní popis dohody s účastníkem, na čem bude se svým KP spolupracovat. Spolupráce je důležitou zásadou. Je to mimo jiné jeden z povinných principů HF, který musíme naplňovat.

Každé IP obsahuje:

- Definovaný cíl spolupráce.
- Popis toho, jak společně poznáme, že je cíle dosaženo.
- Kroky vedoucí k naplnění cíle.
- Termíny, do kdy se plánuje jednotlivý krok zrealizovat.
- Osoby, které se budou na plnění jednotlivých kroků podílet.
- Dle typu definovaného cíle také rizikový/krizový plán.
- Průběžné a závěrečné zhodnocení naplňování cíle.

Osobní cíl:

- Jedna srozumitelná, jasná věta.
- Odpověď na otázku: Na čem budeme společně pracovat? (např. abychom zajistili potřebnou lékařskou péči).
- Formulace dle citu KP a dle slov klienta (např. klient potřebuje zařídit, pan Jan potřebuje, zařídit, klient chce
- Os. cíl (1 věta) by měl být natolik jednoznačný a srozumitelný, že když si ho kdokoliv přečte, ví bez dalšího doptávání, na čem s klientem pracujeme.
- Metoda SMART - další možná pomůcka pro ověření správnosti definovaného cíle (cíle má být Specifický - Měřitelný - Akceptovatelný pro klienta i pro projekt - Reálný - Termínovaný).

ROZDÍL MEZI PŘÁNÍM A CÍLEM

Osobní cíl je něco, na čem spolupracujeme, co trénujeme, pro co klient musí vyvinout nějaké úsilí, pro cíl je důležité, že se pracuje na rozvoji nebo znovuobnovení nebo udržení dovedností; přání je něco, co splní KP bez přítomnosti klienta (byť je to v jeho prospěch), nevede k rozvoji žádné dovednosti, tudíž není úplně žádoucí pouze plnit přání.

ROZDÍL MEZI PROSTŘEDKEM A CÍLEM

Prostředek je něco, co vede k cíli (např. klient bude mluvit o tom, že potřebuje dávky na bydlení - dávky jsou prostředek k cíli "mít dostatek peněz na nájem), v tomto se často chybuje.

Jak poznáme, že je cíle dosaženo:

- Volnou formou, ideálně slovy klienta, popsat cílový stav.
- Může být jedna věta, odstavec.
- Popsat vše, co značí, že je cíl splněn - pomůže při společném hodnocení spolupráce i při případné ztrátě motivace klienta k plnění domluveného cíle, máme možnost se ptát, co se změnilo, že už na tom nechce pracovat.

Kroky:

- Popis toho, co je potřeba udělat, zařídít, vyhledat, natrénovat, vyzkoušet k tomu, aby se dosáhlo cíle.
- Mají logickou návaznost, jsou napsány srozumitelně (kdyby nás zastupoval kolega, aby pochopil co a jak s klientem má dělat).
- Je jich takový počet, kolik je potřeba udělat.
- Kroky jsou popisem toho, jak spolupracujeme.

K ZAPAMATOVÁNÍ

Pokud se u žádného kroku nevyskytuje klient, plníme jeho přání, nikoliv práci na společném cíli.

Termíny (četnost):

- Ke každému kroku patří termín, do kdy chceme mít krok splněn.
- U nácvikových/opakujících se činností píšeme nejen termín, ale i četnost.
- Četnost zn. jak často budeme danou věc trénovat, zkoušet, opakovat.

Kdo na kroku pracuje:

- Ke každému kroku napíšeme, kdo se ho účastní, kdo ho plní.
- Lze napsat kohokoliv z projektového týmu, komu náleží v té oblasti klientům poskytovat podporu.
- Lze napsat lidi z okolí klienta, se kterými ale předem spolupráci domluvíme.
- Lze zapojit dobrovolníka.
- KP nemusí plnit všechny stanovené kroky sám, jeho úkolem je koordinovat

proces plánování, společně s klientem plánovat a hodnotit, práci na jednotlivých krocích může dělat kdokoliv jiný.

4.3.1. Průběžné a závěrečné zhodnocení spolupráce

IP se hodnotí dle termínů stanovených v jednotlivých krocích. V rámci HF nepředpokládáme kroky trvající déle než 3 měsíce, pokud by nějaký takový byl, doporučuje se přehodnocení po 3 měsících práce na jednotlivém kroku.

Každé hodnocení obsahuje:

- Hodnocení z pohledu klienta, jeho slovy.
- Hodnocení z pohledu pracovníka (jaký je posun, jak se ne/dařilo, co se ne/dařilo).
- Popis společné dohody, co a jak bude dál - může být domluveno prodloužení některého termínu, vypuštění nebo přidání nějaké kroku, předčasné ukončení plnění tohoto IP a definování nového cíle, úprava nebo změna cíle nebo vytvoření nového IP.
- Obsah hodnocení (pohled klienta - pohled pracovníka - co bude dál) je shodný pro průběžné i závěrečné hodnocení.
- Z hodnocení by mělo být patrné, v jaké fázi plánování se aktuálně nacházíme s klientem.
- Má být reálně, odpovídat skutečnému stavu práce s klientem.

K ZAPAMATOVÁNÍ

Není špatně nesplnit domluvený cíl, špatně je neplánovat vůbec!

Příklad individuálního plánování

Klient mluví o tom, že má mnoho zdravotních problémů, že má bolesti, mokvající rány na těle, omrzliny, že ho často bolí břicho, necítí pravou ruku, ... Mluví o tom, že u doktora nebyl asi 15 let, to je od doby, kdy odešel od dětské doktorky. KP s klientem probere, jestli to chce změnit, jestli chce mít zařízeného "dospěláckého doktora" a jestli v tom potřebuje pomoci. Pokud ano, sestavují společně IP. Pokud ne, upozorní na rizika, která mohou nastat, když nebude řešit svůj zdravotní stav a téma dále pouze mapuje, případně ve vhodný čas opětovně nabízí.

Osobní cíl

Pan Pravoslav potřebuje mít zajištěnou základní zdravotní péči nejpozději do konce února.

Jak poznáme, že je cíle dosaženo

Pan Pravoslav je zapsaný u praktického lékaře, proběhlo u něj vstupní vyšetření, k doktorovi třetí sám a nebojí se ho, nebojí se mu říct, co vše ho trápí.

Kroky:

...

Zjistit, u jaké zdravotní pojišťovny je Pravoslav pojištěn.	do 20.1.	KP + Pravoslav
Společně obvolat doktory a najít nějakého, který přijímá pacienty a domluvit první návštěvu.	do 5.2.	KP + Pravoslav
Natrénovat cestu k doktorovi.	3x trénink cesty do 15.2.	KP + Pravoslav + peer
Zařídí registraci u praktického doktora.	do 28.2.	KP + Pravoslav
Dojít na domluvenou vstupní prohlídku a probrat s doktorem všechny zdravotní potíže, co mě trápí.	do 28.2.	Pravoslav

4.3.2. Krizový plán

Cílem individuálního plánování, a tedy i individuálních krizových a rizikových plánů, je především poskytnout klientovi takovou pomoc a podporu, která je v souladu s klientovými potřebami, možnostmi a osobními cíli.

Práce s rizikem má individuální charakter – s klientem zjišťujeme schopnosti, potřeby a osobní cíle (přání a zájmy klienta) na jejichž základě se snažíme s klientem najít vhodné řešení a minimalizovat rizika.

Práce s rizikem a krizí jsou nedílnou součástí “průběžných” individuálních plánů, viz. kapitola Individuálního plánování.

- Co nejkonkrétněji definujeme společně s klientem, co může ohrozit naplnění domluveného cíle.
- Ke každému riziku stanovujeme prevenci - jak můžeme riziku předejít, co vše je potřeba udělat, aby riziko nenastalo.
- Ke každému riziku stanovujeme, co má klient udělat, když riziko nastane.
- Je to “návod” pro klienta, domluvíme tedy reálné činnosti, co klient udělá.
- Popis jednání a chování KP v rizikové situaci je součástí této metodiky a nepatří do individuálního plánu klienta.
- Součástí této metodiky je i soupis situací, které mohou nastat, kde se dá inspirovat - nutné vždy individualizovat podle klienta.

K podpoře pracovníků při řešení krizových situací a dilemat jsou využívány různé nástroje, jako jsou **intervize, supervize a hodnotící rozhovory**. Tyto nástroje nejen zvyšují kvalitu poskytované péče, ale také poskytují prostor pro reflexi a sdílení zkušeností, což pomáhá pracovníkům lépe zvládat náročné situace.

Situace se v průběhu projektu mohou měnit a vyvíjet, a tím i potřeba přizpůsobení

metodických postupů. Flexibilita a schopnost adaptace na nové výzvy jsou klíčové pro úspěšnou realizaci projektu.

4.4. Dilemata v podpoře Housing First

Dilematické otázky, které se objevují v každodenní práci pracovníků, nejsou známkou selhání. Naopak jsou vnímány jako přirozenou součástí práce v prostředí, kde se potkávají různé hodnoty, potřeby a očekávání. Klíčové je, jakým způsobem s dilematickými otázkami každý pracovník pracuje, protože to může výrazně ovlivnit kvalitu a rozvoj poskytované služby.

Dilematické otázky jsou prostorem především pro:

- hledání **nových postupů a přístupů**,
- **propojování perspektiv** různých odborností,
- **kollektivní učení** z náročných situací,
- posilování **týmové soudržnosti a kultury důvěry**,
- vytváření **reflexivního prostoru**, kde je možné nejen jednat, ale i přemýšlet.

Vhodné prostory k řešení vnitřních dilemat pracovníků:

- **Individuální reflexe** – každý pracovník rozvíjí schopnost sebereflexe (např. prostřednictvím rozhovorů s kolegou, odborným čtením, sebevzděláváním) a posilování profesionální identity. Je očekáváno, že výstup z individuální reflexe je přenášen do dál v rámci pracovního týmu.
- **Neformální prostředí** – pracovníci mohou sdílet dilematické otázky s kolegy v neformálním prostředí např. kuchyňka, společná cesta autem, pracovní pauzy. Toto sdílení je chápáno jako důležitý filtr i místo pro spontánní sdílení. Během neformálního čau může dojít k úlevě nebo impulsu k přenosu na supervizi. Jako rizikové je vnímáno nekontrolované a opakované ventilování bez následné reflexe.
- **Individuální nebo týmová supervizní setkání** – vytváří prostor pro bezpečnou reflexi emočně náročných situací, profesních rolí a vztahu ke klientům. Cílem supervize je nejen uvolnit vnitřní tlak, ale hledat nové úhly pohledu, obnovovat kapacitu ke kompetentnímu jednání pracovníků.
- **Projektové porady** – jsou zaměřené na koordinaci týmu, sdílení informací o klientech, plánování a nastavování postupů. Vytváří prostor pro hledání jednotného postupu v komplikovaných případech. Dilemata mohou být řešena spíše operativně např. kdo převezme zodpovědnost, jak komunikovat s úřady, co udělat při opakovaném porušování nájemní smlouvy.
- **Týmové case-management porady** – svolání víceoborové porady s možností zapojení i dalších aktérů. Může se jednat o platformu, kde se diskutuje případ z pohledu různých odborností např. psychoterapeut, adiktolog, externí zapojené služby. Tento prostor je vhodný pro nahlédnutí dilematu z jiné perspektivy např. někdo vidí problém v motivaci, jiný jako trauma nebo systémové selhání.

- **Konzultace s metodickým pracovníkem** – řeší se složitější případy, kde dochází ke střetu hodnot např. autonomie klienta vs. ohrožení jiných lidí.

4.4.1. Nejběžnější dilematické otázky

1. Respekt k autonomii klienta vs. potřeba intervence

- **Dilema:** Jak zasahovat, když klient dělá rozhodnutí, která vedou k ohrožení jeho bydlení (např. neplacení nájmu, spolubydlení, nadměrné pití)?
- **Otázka:** Kde je hranice mezi respektem k právu na samostatnost a povinností chránit stabilitu bydlení?

2. Podpora vs. kontrola

- **Dilema:** Pracovník je v roli podpůrné osoby, ale zároveň nese odpovědnost vůči pronajímateli, zřizovateli projektu nebo financujícímu subjektu.
- **Otázka:** Jak vést vztah, který zůstává partnerský, ale přitom nezamlčuje odpovědnost za dodržování pravidel?

3. Pomoc vs. vyhoření

- **Dilema:** Dlouhodobá práce s náročnými klienty, frustrace z opakujících se situací (recidivy, relapsy, odmítání pomoci).
- **Otázka:** Jak se chránit před vyčerpáním a udržet si motivaci, když změny přicházejí pomalu?

4. Týmová loajalita vs. rozdílné přístupy

- **Dilema:** V týmu se setkávají lidé s různým zázemím (sociální práce, adiktologie, peer pracovníci), což může vést ke sporům o "správný přístup".
- **Otázka:** Jak vytvořit týmovou kulturu, kde se různost stává silou, ne zdrojem konfliktu?

5. Zaměstnavatel vs. profesionální etika

- **Dilema:** Někdy pracovník cítí, že by měl postupovat určitým způsobem podle odborné etiky, ale zaměstnavatel nebo projektový rámec má jiné priority (např. tlak na výkon, rychlé výsledky).
- **Otázka:** Jak jednat eticky a zároveň udržet loajalitu vůči zaměstnavateli?

6. Kdo jsem já ve své roli?

- **Dilema:** V Housing First nejde jen o „pomáhání“, ale o partnerský přístup – což vyžaduje neustálou reflexi vlastní moci, očekávání a hranic.
- **Otázka:** Jak si udržet jasnou profesní identitu bez sklouznutí do zachraňování, paternalismu nebo vyhoření?

Dilematické otázky jsou prostorem především pro:

- hledání **nových postupů a přístupů**,

- **propojování perspektiv** různých odborností,
- **kolektivní učení** z náročných situací,
- posilování **týmové soudržnosti a kultury důvěry**,
- vytváření **reflexivního prostoru**, kde je možné nejen jednat, ale i přemýšlet.

Dilemata se stávají **nástrojem kontinuálního zlepšování služby** – nejen technicky (např. vylepšení metodik), ale i hodnotově (např. upevnění partnerského přístupu ke klientům, snižování moci a paternalismu, podpora udržitelnosti práce).

4.5. Náročné situace spjaté s bydlením

Cílem je **zachovat stabilizaci a adaptaci, bezpečí klienta, jeho okolí a udržet bydlení**.

Vždy postupujeme tak, aby:

- zachovaná **stabilizace a adaptace**,
- byla zajištěna **bezpečnost osob (včetně zaměstnanců organizace)**,
- byly **minimalizovány škody**,
- klient byl **aktivně zapojen** do řešení,
- a spolupráce s pronajímatelem, policií či dalšími složkami byla **transparentní a věcná**.

Klíčový pracovník se snaží vést klienta k předcházení vzniku a rozvoji nežádoucího chování a nestandardních situací v bytě. Pracovník při návštěvách sleduje stav domácnosti a upozorňuje na rizika. Klient je veden:

- K pravidelnému úklidu, větrání a kontrole spotřebičů.
- K hlášení závad a nebezpečí.
- K zodpovědnému chování v bytě.

4.5.1. Prožívání samoty po nastěhování

Klient po zabydlení prožívá pocity osamění, izolace nebo ztráty smyslu. Samota může být důsledkem náhlé změny prostředí, ztráty přirozených sociálních vazeb z ulice či azylového bydlení nebo nedostatku kontaktu s komunitou.

MŮŽE SE PROJEVOVAT

- dlouhodobým pobytem doma bez kontaktu s okolím,
- zanedbáváním péče o byt,
- vyhýbáním se komunikaci,
- výroky o beznaději či ztrátě smyslu,
- navazováním rizikových vztahů,
- zvýšeným užíváním alkoholu či jiných návykových látek.

Samota představuje významný rizikový faktor pro relaps (ztrátu bydlení, návrat k užívání návykových látek, návrat do bezdomovectví).

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na udržení bydlení** – prevence izolace jako rizikového faktoru.
- **Psychická stabilita klienta** – podpora duševního zdraví a pocitu smyslu.
- **Sociální začlenění** – budování bezpečných a zdravých vztahů.
- **Autonomie klienta** – respektování tempa a rozhodnutí klienta.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Rozpoznání situace:** Klíčový pracovník aktivně sleduje signály sociální izolace.
 - V rozhovorech používá otevřené otázky, např.:
 - „*Jak se Vám teď doma žije?*“
 - „*Je něco, co Vám chybí od doby, co jste se přestěhoval/a?*“
 - Mapuje rozsah sociální sítě klienta.
- **Normalizace pocitů**
 - Pracovník vysvětluje, že samota je běžná reakce na změnu.
 - Sdílí anonymizované zkušenosti jiných klientů.
 - Ujišťuje klienta, že nejde o osobní selhání.
- **Podpora sebevědomění a plánování**
 - Společně s klientem identifikují zdroje radosti a předchozí pozitivní zkušenosti.
 - Stanovují malé a realistické kroky:
 - pozdravit souseda,
 - jít na krátkou vycházku,
 - obnovit kontakt s blízkou osobou,
 - zúčastnit se jedné komunitní aktivity.
- **Propojování s okolím**
 - Zprostředkování kontaktu s komunitními službami, kluby, zájmovými aktivitami či duchovní komunitou.
 - Zapojení peer pracovníků (osoby s vlastní zkušeností s bezdomovectvím).
 - Možnost doprovodu klienta na první setkání.
 - Podpora bezpečného a pozitivního sociálního kontaktu.
- **Podpora sebevědomí a autonomie**
 - Oceňování drobných pokroků.
 - Posilování pocitu kontroly a rozhodování klienta.
 - Respektování tempa klienta.
- **Prevence rizikového chování**
 - Otevírání tématu rizikového zvládnání samoty nehodnotícím způsobem.
 - Hledání alternativ (skupiny, peer podpora, psychologická pomoc).
 - Včasná intervence při zvyšujícím se riziku relapsu.
- **Role pracovníka HF**
 - Naslouchá bez hodnocení.
 - Posiluje přirozené zdroje podpory (rodina, komunita).
 - Zachovává profesionální hranice.
 - Spolupracuje interdisciplinárně (psycholog, komunitní pracovník, duchovní).
 - Vede popisné záznamy o psychosociálním vývoji klienta.

- Využívá supervizi k reflexi náročných situací.
- **Praktické nástroje a doporučení**
 - **Mapa podpory** – vizualizace osob a zdrojů pomoci.
 - **Kalendář týdne** – plán drobných pravidelných aktivit.
 - **Skupinová setkání klientů HF** – sdílení zkušeností.
 - **Domácí zvíře** (je-li to možné).
 - **Doprovod na první komunitní aktivitu.**

4.5.2. Ztráta zaměstnání nebo příjmu klienta

Klient ztratil zaměstnání nebo jiný důležitý zdroj příjmu, například sociální dávky, což vede k finančním problémům a neschopnosti platit nájemné. Tato situace ohrožuje jeho schopnost udržet si bydlení a může vést k právním a ekonomickým problémům.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na udržení bydlení:** Zajištění, že klient bude schopen pokračovat v platbě nájemného a udržet si své bydlení.
- **Ekonomická stabilita klienta:** Pomoc při obnovení finanční stability klienta, což zahrnuje zajištění přístupu k nezbytným sociálním dávkám a nalezení nového zaměstnání.
- **Zajištění základních životních potřeb:** Podpora v zabezpečení základních potřeb klienta, jako jsou potraviny, zdravotní péče a další nezbytnosti.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Pomoc při vyřízení sociálních dávek:**
 - **Zajištění potřebných dokumentů:** Pomoci klientovi shromáždit a připravit potřebné dokumenty pro žádost o sociální dávky, jako je příspěvek na bydlení nebo jiné podpůrné dávky.
 - **Podání žádosti:** Podporovat klienta při vyplňování a podávání žádostí o sociální dávky a informovat ho o aktuálním stavu žádosti.
 - **Kontakt s úřady:** Pomoci klientovi kontaktovat příslušné úřady a zjišťovat stav žádostí, případně urychlit proces schválení dávek.
- **Pracovní poradenství při hledání nového zaměstnání:**
 - **Zpracování životopisu a motivačního dopisu:** Pomoci klientovi připravit nebo aktualizovat jeho životopis a motivační dopis, aby odpovídal aktuálním pracovním požadavkům.
 - **Vyhledávání pracovních příležitostí:** Poskytnout klientovi informace o dostupných pracovních příležitostech a pomoci mu při hledání vhodných nabídek.
 - **Příprava na pohovory:** Poskytnout podporu při přípravě na pracovní pohovory, včetně cvičení odpovědí na běžné otázky a zdokonalování prezentačních dovedností.
 - **Podpora v rekvalifikaci:** Informovat klienta o možnostech rekvalifikačních

kurzů nebo školení, která mohou zvýšit jeho šance na nalezení nového zaměstnání.

- **Vyjednávání s pronajímatelem o možnosti odkladu plateb:**
 - **Kontakt s pronajímatelem:** Kontaktovat pronajímatele a vysvětlit situaci klienta, s cílem vyjednat možnost odkladu plateb nebo dohodu o splátkovém kalendáři.
 - **Zajištění dohody:** Pomoci klientovi formulovat a podepsat dohodu s pronajímatelem, která bude reflektovat dočasnou změnu v platbách nájemného a plán pro vyrovnání dluhu.
- **Podpora v zajištění základních životních potřeb:**
 - **Zprostředkování podpory:** Pomoc při získávání potravinové pomoci, zdravotní péče nebo dalších základních potřeb prostřednictvím místních organizací a charitativních institucí.
 - **Finanční plánování:** Poskytnout klientovi rady a nástroje pro rozpočtování a správu jeho finančních prostředků, aby lépe zvládal své finance během období bez příjmu.
- **Monitorování a hodnocení pokroku:**
 - **Sledování pokroku:** Pravidelně hodnotit pokrok klienta v získávání nového zaměstnání, vyřizování sociálních dávek a zajišťování finanční stability. Sledujte, zda se situace zlepšuje a jaké kroky je třeba podniknout dále.
 - **Přizpůsobení podpory:** Na základě hodnocení pokroku upravovat přístupy a strategie, aby lépe vyhovovaly aktuálním potřebám klienta a situaci.
- **Reflexe a supervize pracovníků**

4.5.3. Opožděné vyřizování sociálních dávek

Klient čeká na schválení nebo vyplacení sociálních dávek, jako je příspěvek na bydlení nebo jiné finanční podpory. Opoždění v tomto procesu vede k problémům s včasným placením nájmu a může způsobit hrozbu vystěhování nebo další finanční komplikace.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na udržení bydlení a zajištění finanční stability:** Klient potřebuje zabezpečit své bydlení a stabilizovat svou finanční situaci během čekání na vyplacení dávek.
- **Zájem pronajímatele na včasném placení nájmu:** Pronajímatel má zájem na včasném a pravidelném příjmu nájemného a na dodržování podmínek nájemní smlouvy.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Pomoc s komunikací s úřady:**
 - **Kontaktování úřadů:** Pomoci klientovi navázat kontakt s příslušnými úřady a zjišťovat stav žádosti o sociální dávky. To zahrnuje telefonické hovory, e-maily nebo osobní návštěvy.

- **Podávání žádostí o urychlení procesu:** Pomoci klientovi podat žádosti o urychlené vyřízení dávek, pokud je to možné, a poskytnout úřadům potřebné doplňující informace nebo dokumenty.
- **Monitorování pokroku:** Pravidelně sledovat postup vyřízení žádosti a informovat klienta o aktuálním stavu a možných krocích, které je třeba podniknout.
- **Zajištění přechodných finančních prostředků:**
 - **Zprostředkování krizové podpory a nouzové pomoci:** Pomoci klientovi získat přechodnou finanční pomoc prostřednictvím nadačních fondů, krizových fondů nebo garančního fondu projektu nebo místních komunitních služeb.
- **Vyjednání dočasného odkladu plateb nájmu s pronajímatelem:**
 - **Kontaktování pronajímatele:** Osobně nebo telefonicky kontaktovat pronajímatele a vysvětlit situaci s opožděným vyplácením dávek. Nabídnout plán na splácení dluhů nebo dočasné odložení plateb.
 - **Formulace dohody:** Pomoci klientovi formulovat a podepsat dohodu s pronajímatelem, která specifikuje nové podmínky splácení nájemného nebo plán odkladu.
 - **Písemné potvrzení:** Zajistit, aby byla jakákoliv dočasná dohoda písemně potvrzena, aby se předešlo budoucím nedorozuměním.
- **Monitorování a hodnocení situace:**
 - **Sledování vyřízení dávek:** Pravidelně kontrolovat stav žádosti o sociální dávky a zajišťovat, aby klient obdržel finanční prostředky co nejdříve.
 - **Vyhodnocení účinnosti opatření:** Hodnotit účinnost přijatých opatření, jako je získání přechodné pomoci a dohody s pronajímatelem, a přizpůsobovat postupy podle aktuální situace.
- **Podpora a prevence budoucích problémů:**
 - **Edukace klienta:** Poskytovat klientovi informace o způsobech, jak efektivně spravovat finance a plánovat v případě budoucích problémů s vyřizováním dávek.
 - **Zajištění dlouhodobé stability:** Pomoc při vytvoření dlouhodobého plánu, který zahrnuje monitoring budoucích žádostí o dávky a prevenci možných finančních krizí.
- **Reflexe a supervize pracovníků**

4.5.4. Klient nerespektuje domácí pravidla (hluk, neoprávněné návštěvy apod.)

Klient pravidelně porušuje domovní řád nebo pravidla bydlení, například pořádá hlučné večírky, má časté návštěvy, které narušují klidné prostředí v bytovém domě. Toto chování vede ke stížnostem od sousedů a může způsobit napětí v komunitě, což ohrožuje stabilitu klienta bydlení.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na bydlení:** Klient chce udržet své bydlení a být součástí komunity bez toho, aby jeho chování vedlo k problémům s pronajímatelem nebo sousedy.
- **Zájem sousedů na klidném prostředí:** Sousedé mají zájem o dodržování pravidel domovního řádu a klidné životní podmínky bez rušení.
- **Dodržení pravidel stanovených pronajímatelem:** Pronajímatel má zájem na dodržování domovního řádu a udržení pořádku v nemovitosti.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Včasná intervence a rozhovor s klientem:**
 - **Identifikace problému:** Shromáždit informace o konkrétních porušeních domovního řádu, které klient páchá, a zaznamenat stížnosti sousedů.
 - **Osobní rozhovor:** Naplánovat a provést osobní rozhovor s klientem, kde jasně vysvětlíte, jaké konkrétní pravidla byly porušeny, a jaké mohou být důsledky pokračování v tomto chování.
 - **Vysvětlení důsledků:** Informovat klienta o možných důsledcích pokračování v porušování pravidel, včetně rizika výpovědi z nájmu nebo právních kroků.
- **Navržení alternativních způsobů trávení volného času:**
 - **Nabídka alternativ:** Diskutovat s klientem o možnostech, jak konstruktivně trávit volný čas a zabavit se bez narušování klidného prostředí (např. účast na komunitních aktivitách, sportovní činnosti).
 - **Podpora v hledání aktivit:** Pomoci klientovi najít a zapojit se do aktivit, které budou pozitivně ovlivňovat jeho životní styl a přispějí k jeho integraci do komunity.
- **Mediace mezi sousedy a klientem:**
 - **Organizování mediace:** V případě potřeby organizovat mediaci mezi klientem a sousedy, aby se vyřešily stížnosti a našlo se vzájemně přijatelné řešení.
 - **Facilitace komunikace:** Pomoci zprostředkovat otevřenou a konstruktivní komunikaci mezi klientem a sousedy, aby se lépe porozuměli vzájemné potřeby a přání.
- **Spolupráce s pronajímatelem:**
 - **Informování pronajímatele:** Informovat pronajímatele o situaci a o opatřeních, která byla přijata k nápravě chování klienta.
 - **Zajištění dohody:** Zajistit, aby byla veškerá opatření a dohody s klientem ohledně dodržování pravidel písemně potvrzena, a to jak klientem, tak pronajímatelem.
 - **Vypracování plánu:** Spolupracovat s pronajímatelem na vypracování plánu prevence budoucích porušení pravidel a stanovit jasné kroky, které klient musí dodržovat.
- **Monitorování a hodnocení situace:**
 - **Pravidelný monitoring:** Pravidelně sledovat, zda klient dodržuje pravidla domovního řádu a zda se situace zlepšila.
 - **Hodnocení účinnosti opatření:** Vyhodnotit, jak účinná byla přijatá opatření a

intervence, a podle potřeby provádět další úpravy v přístupu.

- **Podpora a preventivní opatření:**
 - **Vzdělávání o domovním řádu:** Poskytovat klientovi jasné informace o domovním řádu a pravidlech bydlení, aby se předešlo budoucím porušením.
 - **Prevence problémů:** Vytvořit a implementovat strategie pro prevenci budoucích problémů s dodržováním pravidel, včetně poskytování informací a školení.
- **Reflexe a supervize pracovníků**

4.5.5. Zneužívání návštěv klienta (zneužití jeho bytu jinými osobami)

Klient je zneužíván osobami, které pravidelně navštěvují jeho byt, přespávají zde bez povolení, zneužívají jeho majetek nebo jinak vykořisťují jeho situaci. Tento problém může vést k poškození bytu, ohrožení bezpečnosti klienta a porušení podmínek nájmu.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na ochraně před vykořisťováním:** Klient chce chránit svůj majetek a zajistit své bezpečí před zneužíváním nebo vykořisťováním ze strany návštěvníků.
- **Ochrana majetku a bezpečnosti klienta:** Je důležité chránit jak majetek klienta, tak jeho osobní bezpečí.
- **Zájem pronajímatele na dodržení podmínek nájmu:** Pronajímatel má zájem na dodržování podmínek nájemní smlouvy a na udržení bytu v dobrém stavu.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Rozhovor s klientem o bezpečnostních rizicích a negativních důsledcích zneužívání:**
 - **Identifikace problému:** Zjistit podrobnosti o tom, jak a proč dochází k zneužívání bytu jinými osobami. To zahrnuje zjištění konkrétních problémů, jako jsou neoprávněné přespávání, zneužívání majetku nebo jiné formy vykořisťování.
 - **Osobní rozhovor:** Provést osobní rozhovor s klientem, kde mu vysvětlíte rizika spojená se zneužíváním bytu, včetně možných právních, finančních a bezpečnostních důsledků.
 - **Důsledky zneužívání:** Diskutovat o potenciálních důsledcích pro klienta, jako jsou poškození bytu, ztráta nájmu, právní problémy nebo zhoršení jeho bezpečnosti.
- **Poskytnutí podpory při zajištění bezpečnějšího prostředí:**
 - **Právní pomoc:** Pomoci klientovi získat právní pomoc, pokud je to potřebné. To může zahrnovat konzultaci s právníkem nebo organizacemi poskytujícími právní poradenství, které se specializují na ochranu práv nájemníků.
 - **Kontakt s krizovými centry:** Zajistit kontakt s krizovými centry nebo sociálními službami, které mohou nabídnout podporu a radu v případě vykořisťování nebo zneužívání.

- **Zabezpečení bytu:** Pomoci klientovi implementovat opatření ke zvýšení bezpečnosti bytu, jako je výměna zámků, instalace bezpečnostních zařízení (např. kamery, zvonky) nebo zajištění lepší kontroly vstupu do bytu.
- **Spolupráce s policií nebo jinými orgány v případě potřeby:**
 - **Kontaktování policie:** Pokud je situace vážná nebo zahrnuje trestnou činnost (např. krádeže, násilí), spolupracovat s policií a podávat trestní oznámení nebo žádost o ochranu.
 - **Podpora v řízení se:** Pomoci klientovi ve spolupráci s orgány činnými v trestním řízení, včetně podávání svědeckých výpovědí nebo jiných potřebných kroků.
 - **Zajištění bezpečnosti:** Poskytnout klientovi podporu a doporučení v případě, že se obává o svou bezpečnost, a zajistit, aby měl přístup k vhodným ochranným opatřením.
- **Monitorování a hodnocení situace:**
 - **Pravidelný monitoring:** Pravidelně sledovat, zda se situace zlepšila a zda klient dodržuje doporučená opatření. To zahrnuje pravidelné schůzky s klientem a vyhodnocování aktuálního stavu.
 - **Hodnocení účinnosti opatření:** Vyhodnotit, jak účinná byla přijatá opatření a intervence, a provádět případné úpravy v přístupu podle aktuálních potřeb klienta.
- **Prevence budoucích problémů:**
 - **Vzdělávání o právech a odpovědnostech:** Poskytovat klientovi informace o jeho právech a odpovědnostech jako nájemce, včetně toho, jak se bránit proti zneužívání a jak správně reagovat na podobné problémy v budoucnu.
 - **Podpora v prevenci:** Nabídnout podporu a rady týkající se prevence budoucích problémů, včetně zajištění, že klient chápe, jak správně kontrolovat návštěvy a jak se vyhnout možným problémům s nájmem.
- **Reflexe a supervize pracovníků**

4.5.6. Klient neví, jak řešit administrativní záležitosti spojené s bydlením

Klient má problémy s vyřízením potřebných dokumentů a administrativních záležitostí spojených s bydlením, například přihlášení k trvalému pobytu, vyřízení příspěvků na bydlení nebo jiné úřední záležitosti. Tento nedostatek administrativních dovedností může ohrozit jeho nájemní smlouvu nebo finanční stabilitu.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na vyřízení všech potřebných záležitostí:** Umožnit klientovi plně vyřídit všechny administrativní povinnosti, které jsou nezbytné pro udržení bydlení a zajištění stability.
- **Zajištění stabilního příjmu a bydlení:** Ujistit se, že klient má přístup k potřebným dávkám a výhodám, které mohou ovlivnit jeho schopnost platit nájem a udržet

bydlení.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Poskytnutí poradenství a asistence při vyřizování administrativy:**
 - **Konzultace s klientem:** Projednat s klientem konkrétní administrativní úkoly, které je potřeba vyřešit, a poskytnout jasné instrukce a rady, jak postupovat. Informovat klienta o jeho právech a povinnostech spojených s administrativními záležitostmi, jako jsou žádosti o příspěvky, přihlášení k trvalému pobytu apod.
- **Asistence:**
 - **Doprovod na úřady:** Poskytnout klientovi doprovod na úřady nebo jiná místa, kde je potřeba vyřídit administrativní záležitosti, pokud to klientovi pomůže.
 - **Pomoc s vyplňováním formulářů:** Pomoci klientovi s vyplněním potřebných formulářů a žádostí, včetně kontroly správnosti a úplnosti údajů.
 - **Příprava dokumentů:** Pomoci s přípravou všech potřebných dokumentů, jako jsou potvrzení o příjmu, nájemní smlouvy apod.
- **Zajištění pravidelných schůzek s pracovníkem pro sledování postupu:**
 - **Stanovení termínů:** Domluvit pravidelné schůzky s klientem za účelem sledování pokroku při vyřizování administrativních záležitostí.
 - **Vyhodnocení pokroku:** Průběžně vyhodnocovat, jak klient postupuje, a řešit jakékoli problémy nebo komplikace, které se mohou objevit.
 - **Podpora a motivace:**
 - **Odpovědnost:** Udržovat klienta motivovaného a zodpovědného za splnění administrativních úkolů prostřednictvím pravidelných kontrol a podpory.
 - **Rady a doporučení:** Poskytovat rady a doporučení, jak překonat překážky, které mohou bránit v úspěšném vyřízení administrativních záležitostí.
- **Koordinace s dalšími službami:**
 - **Spolupráce s úřady:** Zajistit, aby všechny komunikace s úřady byly efektivní a odpovídaly potřebám klienta.
 - **Zapojení dalších odborníků:** Pokud je to nutné, zapojit další odborníky, jako jsou právníci, účetní nebo odborníci na sociální dávky, kteří mohou poskytnout specializovanou pomoc.
- **Vzdělávání klienta**
- **Monitorování a hodnocení efektivity podpory**
- **Podpora a školení pracovníků**

4.5.7. Neschopnost klienta dodržovat dohodnutý individuální plán podpory

Klient opakovaně nedodržuje dohody v rámci individuálního plánu podpory. Může se jednat

o neúčast na dohodnutých schůzkách, neplnění doporučení nebo úkolů, což může vést k narušení vzájemné spolupráce a ohrozit jeho bydlení a celkovou podporu.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na zachování bydlení:** Zajištění, že klient bude schopný udržet své bydlení i přes problémy s dodržováním plánu.
- **Udržení důvěry ve vztahu pracovník-klient:** Důvěra a efektivní komunikace mezi klientem a pracovníkem jsou klíčové pro úspěšnou spolupráci.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Diskuze s klientem o důvodech nedodržování plánu:**
 - **Osobní rozhovor:** Vést upřímný a otevřený rozhovor s klientem, abychom pochopili příčiny jeho nedodržování plánu. Může se jednat o osobní problémy, nedostatečné pochopení plánovaných kroků, motivaci nebo překážky. Poskytovat klientovi prostor pro vyjádření jeho pocitů a obav, a ukázat pochopení a podporu při řešení těchto problémů.
 - **Zmapování překážek:** Zjistit, zda jsou problémy s dodržováním plánu způsobeny externími faktory, jako jsou zdravotní problémy, finanční obtíže nebo osobní krize.
- **Přehodnocení a úprava individuálního plánu:**
 - **Úpravy plánu:** Na základě zjištěných informací upravit individuální plán tak, aby lépe odpovídal aktuálním potřebám a možnostem klienta. To může zahrnovat úpravu cílů, termínů nebo způsobu podpory.
 - **Flexibilita:** Zajistit, že plán je dostatečně flexibilní a přizpůsobitelný, aby lépe vyhovoval klientovým měnícím se okolnostem.
 - **Nové dohody:**
 - **Dohodnutí nových kroků:** Společně s klientem stanovit nové, realistické a dosažitelné kroky a cíle, které budou lépe odpovídat jeho schopnostem a situaci.
- **Nabídka dalších podpůrných služeb:**
 - **Podpůrné služby:**
 - **Sociální a psychologická podpora:** Nabídnout klientovi další podpůrné služby, jako jsou poradenské nebo terapeutické služby, které mohou pomoci v překonání překážek a zlepšení jeho situace.
 - **Praktická pomoc:** Poskytnout praktickou pomoc, např. při vyřizování administrativních záležitostí, hledání zaměstnání nebo řešení zdravotních problémů.
- **Monitorování a hodnocení pokroku:**
 - **Kontrola pokroku:** Stanovit pravidelné schůzky pro sledování pokroku klienta a ověření, zda jsou nové dohody a úpravy plánu efektivní.
 - **Zpětná vazba:** Poskytovat klientovi zpětnou vazbu na jeho pokrok a úspěchy, a diskutovat o případných problémech nebo potřebných úpravách.

- **Úpravy a přizpůsobení:**
 - **Další úpravy plánu:** Na základě monitorování pokroku a hodnocení pravidelně upravovat plán a postupy tak, aby lépe odpovídaly měnícím se potřebám a podmínkám klienta.

4.5.8. Klient čelí diskriminaci kvůli svému bydlení nebo sociálnímu statusu

Klient se setkává s diskriminací ze strany sousedů, zaměstnavatelů nebo úřadů kvůli své sociální situaci. To může zahrnovat nevhodné poznámky, předsudky, nerovné zacházení nebo odepření přístupu k určitým službám nebo příležitostem, což zhoršuje jeho integraci a stabilitu bydlení.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na ochraně před diskriminací:** Klient má právo na rovné zacházení a ochranu před diskriminací, což je klíčové pro jeho psychické a sociální zdraví.
- **Zajištění rovných příležitostí pro stabilní bydlení a zapojení do komunity:** Zajistit, aby klient mohl plně využívat své bydlení a účinně se zapojit do komunity bez překážek způsobených diskriminací.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Vyhodnocení a dokumentace diskriminace:**
 - **Rozhovor s klientem:** Provést podrobný rozhovor s klientem, aby bylo možné přesně identifikovat a dokumentovat případy diskriminace, včetně doby, místa a povahy diskriminačního jednání.
 - **Shromáždění důkazů:** Pomoci klientovi shromáždit důkazy o diskriminaci, jako jsou svědectví, písemné zprávy, e-maily nebo fotografie, které mohou podporovat jeho tvrzení.
 - **Vyhodnocení situace:** Vyhodnotit závažnost diskriminace a její dopad na klienta, včetně vlivu na jeho psychické zdraví a schopnost udržet si bydlení.
- **Právní a odborná podpora:**
 - **Právní poradenství:** Poskytnout klientovi přístup k právnímu poradenství ohledně možností právního postihu za diskriminaci a podporovat ho v případě podání stížnosti nebo žaloby.
Informace o právech: Informovat klienta o jeho právech a dostupných právních prostředcích k ochraně proti diskriminaci.
 - **Odborná podpora:**
 - **Kontakt s organizacemi:** Zajistit klientovi kontakt s organizacemi, které se specializují na ochranu lidských práv a diskriminaci, a nabídnout mu pomoc při vyhledávání podpory.
 - **Psychologická podpora:** Nabídnout psychologickou podporu, která může pomoci klientovi zvládat stres a psychické dopady diskriminace.
- **Podpora integrace do komunity:**

- **Podpora v zapojení:** Pomoci klientovi najít a zapojit se do komunitních aktivit a skupin, které mohou přispět k jeho integraci a posílení jeho sociálních vazeb.
- **Podpora v interakci:** V případě potřeby zprostředkovat mediaci mezi klientem a komunitou nebo jednotlivci, kteří se dopouštějí diskriminace, za účelem zlepšení vzájemného porozumění a vztahů.
- **Intervence v pracovních a úředních záležitostech:**
 - **Asistence při vyřizování stížností:** Pomoc klientovi při podání stížností vůči úřadům, pokud je diskriminace spojena s administrativními nebo úředními záležitostmi.
 - **Zajištění rovných příležitostí:** Pomoc při vyjednávání s úřady o zajištění rovných příležitostí a přístupu k potřebným službám nebo podpoře.
 - **Podpora v zaměstnání: Podpora při hledání zaměstnání:** Pomoc klientovi při hledání zaměstnání a zajištění rovných příležitostí na trhu práce, včetně zprostředkování pracovního poradenství a školení.
- **Monitorování a hodnocení situace**

4.5.9. Klient neplatí za služby spojené s bydlením (energie, voda apod.)

Klient pravidelně platí nájemné, ale zanedbává platby za dodávky energií, vody a dalších služeb, což vede k rostoucím dluhům vůči poskytovatelům těchto služeb. Tento problém může vést k odpojení služeb, zhoršení životních podmínek, právním problémům nebo dokonce ke ztrátě bydlení. Klient může mít finanční potíže, nedostatečné povědomí o důležitosti těchto plateb, nebo problémy s rozpočtováním.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta:** Udržení komfortního a funkčního bydlení, vyhnout se odpojení služeb a právním problémům, zlepšení finanční stability.
- **Zájem poskytovatelů služeb:** Uhrazení faktur za poskytované služby, udržení stabilního zákaznického vztahu, minimalizace rizika neplacení a ztráty příjmů.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Posouzení finanční situace klienta:**
 - **Rozhovor s klientem:** Pracovník by měl provést detailní rozhovor s klientem, aby zjistil příčiny problémů s platbami. Důležité je pochopit, zda se jedná o nedostatek finančních prostředků, neznalost povinností, nebo jiné problémy.
 - **Finanční analýza:** Sestavit přehled o současném stavu klientova rozpočtu, včetně příjmů, výdajů a dluhů. To pomůže identifikovat hlavní příčiny neplnění platebních povinností a oblasti, kde může klient potřebovat pomoc.
- **Pomoc při finančním plánování:**
 - **Vytvoření rozpočtu:** Pomoc klientovi sestavit a řídit osobní rozpočet, který zahrnuje pravidelné platby za služby. Pracovník může klientovi ukázat, jak rozdělit své finance tak, aby byly pokryty všechny nezbytné výdaje.

- **Nastavení priorit:** Pomoc při nastavení priorit v rámci rozpočtu, kde klient věnuje dostatečnou pozornost platbám za služby. Pracovník může doporučit strategii, jak pravidelně alokovat prostředky na pokrytí těchto výdajů.
- **Monitorování plateb:**
 - **Pravidelné sledování:** Zajistit pravidelné kontroly klientova rozpočtu a platebního chování. Pracovník může nastavit plán pravidelných schůzek, během kterých bude monitorovat, zda klient dodržuje nastavený rozpočet a zda platby za služby probíhají včas.
 - **Upozornění na zpoždění:** Pokud klient začíná mít problémy s platbami, pracovník by měl být schopný včas zasáhnout a poskytnout radu nebo podporu, aby předešel dalším problémům.
- **Asistence při vyjednávání splátkových kalendářů:**
 - **Kontaktní služby:** Pomoc při kontaktování poskytovatelů služeb a vyjednávání splátkových kalendářů, pokud klient má dluhy. Pracovník může zprostředkovat jednání mezi klientem a poskytovateli, aby klient mohl splácet dluhy v reálných a zvládnutelných splátkách.
 - **Příprava dokumentace:** Pomoc při přípravě potřebné dokumentace pro žádosti o splátkové kalendáře, včetně návrhů na splátkové plány a potvrzení o finanční situaci klienta.
- **Spolupráce s poskytovateli služeb:**
 - **Informování o situaci:** Pracovník by měl informovat poskytovatele služeb o klientově situaci a přijatých opatřeních. Transparentnost může pomoci udržet dobré vztahy a předejít eskalaci problému.
 - **Vyjednávání podmínek:** Pomoc při vyjednávání podmínek s poskytovateli, jako jsou termíny splatnosti nebo možné snížení sankcí za pozdní platby. Důležité je vyjasnit, jaké kroky byly podniknuty ke zlepšení situace klienta.
- **Prevence opakování problému**

4.5.10. Závažné zdravotní problémy klienta

Klient trpí vážným fyzickým onemocněním, které výrazně omezuje jeho schopnost spravovat své bydlení a plnit základní životní potřeby. Tento stav může zahrnovat chronické nebo závažné nemoci, které ovlivňují jeho schopnost vykonávat každodenní úkoly, jako je údržba domácnosti nebo správa finančních záležitostí.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na ochraně zdraví a udržení bydlení:** Klient chce udržet svůj zdravotní stav pod kontrolou a zároveň si zachovat stabilní bydlení.
- **Zajištění dostupné zdravotní péče:** Zajištění adekvátní zdravotní péče a podpory, která klientovi pomůže zvládat jeho onemocnění a minimalizovat jeho vliv na kvalitu života.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Spolupráce s lékaři a zdravotnickými službami:**
 - **Koordinace zdravotní péče:**
 - **Zajištění kontaktu s odborníky:** Pomoci klientovi navázat kontakt s lékaři, specialisty a dalšími zdravotnickými odborníky, kteří mohou poskytnout potřebnou péči.
 - **Koordinace léčebného plánu:** Ujistit se, že klient má přístup ke všem potřebným léčebným plánům, procedurám a lékům.
 - **Podpora při návštěvách lékařů:**
 - **Organizace přepravy:** Zajistit, aby klient měl přístup k dopravě na lékařské prohlídky nebo procedury, pokud je to nezbytné.
 - **Doprovod:** Pokud klient potřebuje, zajistit doprovod k lékařským schůzkám pro podporu a pomoc s porozuměním lékařským radám.
- **Zajištění domácí zdravotní péče nebo asistence:**
 - **Domácí péče:**
 - **Najmutí profesionálů:** Zajistit přístup k domácí zdravotní péči, včetně zdravotních sester nebo terapeutů, pokud je to nezbytné.
 - **Organizace asistence:** Pomoci klientovi s nalezením a organizováním osobní asistence pro každodenní úkoly, pokud jeho zdravotní stav vyžaduje dodatečnou pomoc.
 - **Podpora v domácnosti:**
 - **Úklid a údržba:** Poskytovat podporu v údržbě domácnosti, jako je úklid, příprava jídla a další úkoly, které klient nemůže vykonávat kvůli svému zdravotnímu stavu.
- **Pomoc při vyřízení zdravotního pojištění a sociálních dávek:**
 - **Podpora při administrativě:**
 - **Vyřízení pojištění:** Pomoci klientovi vyřídit nebo aktualizovat zdravotní pojištění a další administrativní záležitosti spojené se zdravotní péčí.
 - **Sociální dávky:** Pomoci klientovi s vyřízením nároků na sociální dávky, jako jsou příspěvky na péči nebo invalidní důchody, které mohou pomoci s pokrytím nákladů na léčbu a asistenci.
 - **Zprostředkování kontaktů:**
 - **Informace a poradenství:** Poskytovat klientovi informace o dostupných sociálních službách a dávkách a pomoci s vyplněním potřebné dokumentace.
- **Zprostředkování kontaktu s charitativními organizacemi poskytujícími podporu při vážném onemocnění:**
 - **Vyhledání zdrojů:**
 - **Charitativní pomoc:** Pomoci klientovi nalézt a kontaktovat neziskové organizace, které poskytují podporu lidem s vážnými onemocněními, jako jsou finanční pomoc, poradenství nebo sociální služby.
 - **Programy a služby:** Informovat klienta o programech a službách, které mohou být k dispozici, včetně místních nebo národních iniciativ na

podporu lidí se zdravotními problémy.

- **Podpora v zapojení:**
 - **Pomoc při registraci:** Pomoci klientovi s registrací do programů nebo služeb poskytovaných charitativními organizacemi.
 - **Zajištění přístupu:** Ujistit se, že klient má přístup ke všem potřebným zdrojům a službám, které mu mohou pomoci zvládat jeho zdravotní stav a zlepšit kvalitu jeho života.
- **Monitorování a hodnocení pokroku:**
 - **Sledování zdravotního stavu:** Pravidelně sledovat, jak klient zvládá svůj zdravotní stav a adaptuje se na podporu, kterou dostává.
 - **Hodnocení efektivity podpory:** Vyhodnocovat efektivitu poskytnuté podpory a přizpůsobovat ji na základě aktuálních potřeb klienta a změn v jeho zdravotním stavu.
- **Podpora, školení pracovníků a supervize**

4.5.11. Zhoršení psychického stavu a neochota spolupracovat

Klient vykazuje známky zhoršení psychického zdraví, což se projevuje například v depresivním chování, úzkosti nebo psychotických symptomech. Klient se začíná vyhýbat kontaktu s pracovníky a odpovídá na jejich snahy o pomoc negativně nebo se zcela izoluje. Toto chování ohrožuje nejen jeho psychické zdraví, ale i jeho schopnost udržet si bydlení a zapojit se do komunitních aktivit.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta:** Udržení bydlení, zajištění potřebné psychologické a psychiatrické péče, zlepšení psychického zdraví a kvality života.
- **Ochrana psychického zdraví:** Prevence zhoršení psychického stavu, snížení rizika hospitalizace nebo krizových situací.
- **Zajištění odpovídající péče:** Poskytnutí adekvátní pomoci a podpory klientovi, aby se cítil bezpečně a mohl efektivně spolupracovat s pracovníky.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Posouzení a monitoring psychického stavu:**
 - **Hodnocení stavu:** Pracovník by měl sledovat známky zhoršení psychického zdraví klienta, jako jsou změny v chování, zvýšená izolace nebo výrazná změna nálady. Je důležité zaznamenat, jak tyto změny ovlivňují klientovu schopnost fungovat v každodenním životě a udržovat bydlení.
 - **Vyhodnocení potřeb:** Pracovník by měl posoudit, zda klient potřebuje okamžitou psychologickou nebo psychiatrickou intervenci, a zvážit, zda jsou nutné změny v přístupu k péči.
- **Spolupráce s odborníky:**
 - **Kontakt s psychiatrem/psychologem:** Pokud klient ještě nevyhledal odbornou pomoc, pracovník by měl doporučit a usnadnit kontakt s psychiatrem

nebo psychologem. Pomoc při zajištění odborné péče zahrnuje například organizaci schůzek a asistenci při zajištění zdravotního pojištění nebo jiných potřebných dokumentů.

- **Koordinace s komunitním týmem:** Pracovník by měl spolupracovat s komunitními zdravotními službami nebo terapeutickými týmy, které mohou poskytnout klientovi další potřebnou podporu a intervence.
- **Poskytnutí podpůrných služeb:**
 - **Zprostředkování podpůrných služeb:** Nabídnout klientovi služby, jako jsou krizové linky, podpora v oblasti sociálního začleňování nebo terapeutické skupiny. Tyto služby mohou klientovi poskytnout okamžitou pomoc a podporu v obtížných obdobích.
 - **Dlouhodobá podpora:** Zajistit, aby klient měl přístup k dlouhodobé podpoře, jako jsou terapeutické sezení, skupinová terapie nebo programy pro zotavení. Pracovník by měl pomoci klientovi při hledání a zapojení do těchto služeb.
- **Pokusy o navázání kontaktu:**
 - **Pravidelná nabídka pomoci:** Pracovník by měl pravidelně a trpělivě nabízet klientovi pomoc, i když klient projeví neochotu nebo odpor. Je důležité, aby nabídka pomoci byla bez tlaku a aby klient věděl, že je zde podpora, kdykoliv ji bude potřebovat.
 - **Vytvoření důvěry:** Snažit se o navázání pozitivního vztahu s klientem prostřednictvím empatické a podpůrné komunikace. To může zahrnovat pravidelné, ale nenásilné snahy o kontakt, jako jsou návštěvy, telefonáty nebo e-maily.
- **Krizová intervence, pokud je to nezbytné:**
 - **Krizy a akutní situace:** V případě, že klientův psychický stav vede k bezprostřednímu ohrožení jeho zdraví nebo bezpečnosti, pracovník musí zasáhnout okamžitě. To může zahrnovat přivolání krizové služby, zajištění hospitalizace nebo jiných akutních opatření.
 - **Plán krizové reakce:** Mít připravený plán krizové reakce, který zahrnuje konkrétní kroky, jak reagovat v případě vážného zhoršení psychického stavu, včetně kontaktování příbuzných, krizových služeb a zajištění bezpečného prostředí pro klienta.
- **Dlouhodobá prevence a podpora:**
 - **Nastavení pravidelné komunikace:** Zajistit pravidelný kontakt s klientem, aby se udržel vztah a podpora i v obdobích, kdy klient vykazuje odpor ke spolupráci. To může zahrnovat plánování pravidelných sezení, telefonátů nebo jiných forem komunikace.
 - **Zaměření na motivaci:** Pomoci klientovi najít motivaci k zapojení se do léčby a spolupráce. To může zahrnovat práci na cílech a přáních klienta, které jsou důležité pro jeho motivaci a ochotu spolupracovat.
- **Reflexe a supervize pracovníků**

4.5.12. Ztráta klíčů

Klient ztratil klíče od bytu, což může vést k několika problémům: možné vyloučení z bydlení (pokud se nemůže dostat zpět do bytu), zvýšení rizika zabezpečení majetku (potenciální vstup nepovolaných osob), a nutnost vyměnit zámky. Tato situace může vyžadovat okamžité řešení, aby se předešlo dalším komplikacím.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zajištění bezpečnosti klienta i jeho majetku:** Ochrana majetku klienta před vniknutím nepovolaných osob a zajištění bezpečného prostředí pro klienta.
- **Ochrana pronajímatele:** Zajištění, aby nedošlo k neautorizovanému přístupu do bytu, což může chránit pronajímatele před potenciálním poškozením nemovitosti.
- **Zachování přístupu klienta k bydlení:** Umožnit klientovi co nejrychleji obnovit přístup do bytu, aby se vyhnul problémům spojeným s nedostupností bydlení.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Okamžité kroky k zajištění bezpečnosti:**
 - **Přístup k bytu:** Zkontrolovat, zda klient může využít nouzové možnosti přístupu k bytu (např. klíče od náhradního klíče u blízkého příbuzného nebo známého).
 - **Informace o situaci:** Informovat pronajímatele o situaci a případně požádat o přístup do bytu, pokud je to možné a v souladu s podmínkami nájmu.
 - **Ochrana majetku:**
 - **Dočasné zabezpečení:** Zajistit dočasné zabezpečení bytu (např. pomoc s dočasnou změnou zámků, pokud je to možné a dostupné) a upozornit klienta na možné bezpečnostní rizika.
- **Vyhledání, zajištění nových klíčů a prevence:**
 - **Pomoc s postupem:** Poskytnout klientovi informace o postupu při ztrátě klíčů, včetně toho, co dělat, pokud klíče nejsou nalezeny, a jakým způsobem postupovat při kontaktování odborníků.
 - **Výměna zámků:** Pokud jsou klíče nenávratně ztraceny, zorganizovat výměnu zámků v bytě. Pomoci klientovi kontaktovat zámečníka a případně asistovat při pokrytí nákladů, pokud to situace vyžaduje.
 - **Náklady:** Zjistit, zda existují možnosti finanční podpory na pokrytí nákladů na výměnu zámků (např. prostřednictvím krizových fondů nebo sociálních služeb).
 - **Prevence budoucích problémů:**
 - **Náhradní klíče:** Zvážit možnost zajištění náhradních klíčů, které by klient mohl uchovávat u důvěryhodné osoby, aby se předešlo podobným situacím v budoucnu.
 - **Edukace:** Poskytnout klientovi informace o důležitosti zabezpečení klíčů a praktické rady, jak předejít ztrátě klíčů v budoucnu.
- **Dokumentace a zpětná vazba:**

- **Dokumentace:** Dokumentovat všechny kroky, které byly podniknuty k řešení situace, včetně nákladů a komunikace s odborníky.
- **Zpětná vazba:** Po vyřešení situace diskutovat s klientem o tom, jak se situace vyvíjela a zda je potřeba další podpora nebo úpravy v budoucnosti.

4.6. Rizikové situace spojené s chováním jiných osob

4.6.1. Vykopnuté dveře / poškozený vstup do bytu bez vlastního zavinění

Byt klienta byl poškozen (např. vykopnuté dveře, zničený zámek) bez jeho zavinění. Situace může vést k ohrožení bezpečí, ztrátě pocitu jistoty a riziku ztráty bydlení, pokud nebude rychle řešena.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- Ochrana bezpečí klienta a jeho majetku.
- Rychlá obnova funkčnosti a zabezpečení bytu.
- Minimalizace finančních dopadů na klienta.
- Zachování stability bydlení a pocitu bezpečí.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Bezprostřední zajištění bezpečí:**
 - Vyhodnocení situace:
 - Pokud je ohrožena bezpečnost (pachatel na místě, hrozba násilí), volat Policii ČR (158).
 - Zajistit, aby klient nebyl vystaven dalšímu riziku.
 - Dočasné bezpečí:
 - V případě nutnosti zajistit přechodné ubytování (rodina, známí, krizové ubytování).
 - Klíčový pracovník nabízí doprovod a podporu.
- **Řešení škody a opravy:**
 - Kontaktování majitele/správce:
 - Klient nebo bytový specialista neprodleně informuje majitele bytu.
 - Dohoda na způsobu a termínu opravy.
 - Policejní protokol:
 - V případě krádeže či vandalismu zajistit sepsání protokolu (důležité pro pojišťovnu).
- **Řešení pojistné události:**
 - Pomoc s nahlášením škody pojišťovně (pokud je sjednáno pojištění).
 - Podpora při doložení dokumentace.
- **Návrat do bytu:**
 - Kontrola funkčnosti dveří a zabezpečení.
 - Reflexe situace s klientem a případné nastavení preventivních opatření.

4.6.2. Požár nebo vytopení bytu

Došlo k požáru nebo vytopení bytu, což může znamenat přímé ohrožení života, zdraví a

ztrátu bydlení.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- Ochrana bezpečí klienta a jeho majetku.
- Rychlá obnova funkčnosti a zabezpečení bytu.
- Minimalizace finančních dopadů na klienta.
- Zachování stability bydlení a pocitu bezpečí.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- Okamžitá reakce:
 - **Volání tísňových linek:**
 - Hasiči (150).
 - Policie (158).
 - Záchraná služba (155), pokud je někdo zraněn.
 - Opustit nebezpečný prostor.
- **Informování relevantních osob:**
 - Informovat majitele/správce objektu.
 - Informovat koordinátora HF projektu.
- **Stabilizace bydlení:**
 - Zajištění náhradního ubytování, pokud je byt neobyvatelný.
 - Podpora při základním materiálním zajištění (ošacení, hygienické potřeby).
- **Administrativní kroky:**
 - Společná dokumentace škod (fotografie, zápis).
 - Pomoc s kontaktováním pojišťovny.
 - Podpora při žádosti o mimořádnou okamžitou pomoc (MOP).
- **Návrat a prevence:**
 - Po opravách kontrola bezpečnosti a funkčnosti bytu.
 - Reflexe situace a nastavení preventivních opatření.

4.6.3. Výskyt škůdců v bytě (štěnice, švábi, hlodavci apod.)

V bytě se objeví škůdci, což může ohrozit zdraví klienta, důstojnost bydlení a vztahy se sousedy.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- Ochrana zdraví klienta.
- Zachování důstojnosti a prevence stigmatizace.
- Rychlé omezení šíření škůdců.
- Udržení bydlení a dobrých sousedských vztahů.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Včasné nahlášení a koordinace:**
 - Klient informuje klíčového pracovníka.
 - Bytový specialista kontaktuje majitele/správce objektu (zajištění deratizace).
- **Příprava bytu na zásah:**
 - Podpora při vyklizení a přípravě domácnosti.
 - Pomoc s praním textilu a organizačními kroky.

- **Realizace zásahu:**
 - Podpora klienta při komunikaci s odbornou firmou.
 - Dohled nad realizací zásahu.
- **Prevence opakování:**
 - Společné vyhodnocení příčin.
 - Nastavení preventivních opatření (úklid, kontrola, edukace).

4.6.4. Technické závady v bytě (elektrina, jističe, plyn)

Došlo k technické závadě v bytě (výpadek elektřiny, jističe, podezření na únik plynu), která může představovat bezpečnostní riziko.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- Ochrana zdraví a života klienta.
- Obnovení funkčnosti bytu.
- Prevence požáru nebo výbuchu.
- Stabilizace finanční situace klienta (pokud je příčinou dluh).

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Vyhodnocení závažnosti:**
 - Rozlišení běžné závady a krizové situace.
 - Při podezření na únik plynu okamžitě opustit byt a volat pohotovost plynáren (1239) nebo hasiče (150).
- **Řešení běžné závady:**
 - Kontaktování správce objektu nebo odborníka (elektrikář, plynař).
 - Podpora klienta při komunikaci.
- **Řešení dluhu:**
 - Pokud je příčinou neplacení záloh, podpora při vyrovnání dluhu.
 - Pomoc s žádostí o dávku či splátkový kalendář.
- **Prevence:**
 - Edukace klienta o bezpečném užívání energií.
 - Nastavení preventivních kroků.

ROLE PRACOVNÍKA HF V KRIZÍCH

- Zachovat klid a bezpečnostní odstup.
- Informovat koordinátora a vedoucího přímé podpory o situaci.
- Vést stručnou dokumentaci o události.
- Nabídnout klientovi podporu při řešení a předání informování o možném postupu (psychoterapie, sociální práce apod.).
- Spolupracovat s orgány činnými v trestním řízení, pokud je to nezbytné.

ZÁSADY PRO VŠECHNY KRIZOVÉ SITUACE

- Bezpečnost má vždy přednost.
- Pracovník nezasahuje fyzicky ani nesoudí.
- Klient má zodpovědnost za své chování i chování svých hostů.
- Cílem je udržet bydlení, nikoli trestat – ale i Housing First má své hranice, pokud je

ohrožena bezpečnost a práva ostatních.

4.7. Krizové stavy a situace v bytě

Pomáhání přináší každodenní etická dilemata, která mohou vést k vnitřnímu rozporu u všech účastníků projektu. Střetávají se zde různé oprávněné zájmy, zejména zájmy klientů, pracovníků a širší společnosti.

Základní principy Housing First, jako je **důraz na lidskou důstojnost**, mohou poskytnout cennou oporu při hledání východiska z vnitřních konfliktů.

Důležitou roli hraje také Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (2006), který pomáhá orientovat se v situacích, kde dochází ke střetu zájmů a hodnot.

Každá situace přináší specifický kontext a popis toho, jaké oprávněné zájmy se střetávají. V rámci projektu je nutné klást důraz na prevenci těchto situací prostřednictvím pravidelné komunikace a nastavování jasných procesů. Pokud ke krizovým situacím dojde, je důležité, aby byl postup jejich řešení v souladu s metodikou projektu a etickými principy.

Nejdůležitější etické zásady, které je třeba dodržovat při práci s klienty v rámci Housing First, zahrnují:

- **Důraz na lidskou důstojnost** – každého klienta je nutné respektovat jako jedinečnou bytost, která má právo na podporu a respekt.
- **Zodpovědnost k práci** – pracovníci jsou povinni jednat profesionálně a v nejlepším zájmu klientů.
- **Sociální rovnost při komunikaci** – interakce mezi pracovníky a klienty musí být založena na respektu a rovnoprávnosti.
- **Mlčenlivost a diskrétnost** – ochrana soukromí klientů je zásadní, zejména při sdílení citlivých informací.
- **Důraz na individualitu** – přístup ke klientům by měl být přizpůsoben jejich individuálním potřebám a situaci.

OBCENĚ PLATNÁ BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA:

- Vždy zamykáme vstup do kanceláře, zvláště v případě pokud je KP sám v kanceláři.
- Konzultace plánujeme tak, aby byl přítomen někdo z kolegů.
- V konzultační místnosti se neobjevují žádné nebezpečné předměty.
- Neotáčíme se ke klientovi zády.
- Při konzultaci máme při sobě mobilní telefon.
- Do terénu chodíme ve dvojici, před samotnou návštěvou klienta informujeme své kolegy nebo MT HF.

OBCENĚ PLATNÉ POSTUPY ŘEŠENÍ:

- KP informuje o nastalé situaci MT HF. Případně konzultujeme o postupu.
- Při podezření, že se něco mohlo stát, tak se snažíme dovolat na klientův telefon, poté doklepat a dozvonit na klienta.
- Pokud máme s klientem sepsaný krizový plán na vstup do bytu - postupujeme dle krizového plánu. V tomto případě by měl být přítomen další kolega. Postupujeme dále podle zdravotního stavu klienta.
- Pokud nemáme sepsaný krizový plán a klient nereaguje, KP se obrátí na správce domu, nebo v případě nutnosti volá 158 a vstupuje do bytu pouze za asistence pověřených osob.
- Pokud máme sepsaný krizový plán o úschově klíčů, lze klíče použít k otevření dveří do bytu, nicméně KP nevstupuje do bytu bez asistence.
- Podle situace voláme 112, případně 158.
- V případě, že se jedná o závažný neměnný zdravotní stav či úmrtí klienta, tak pracovník správy bytu informuje o situaci majitele bytu a dále se řeší ukončení nájmu v bytě.
- KP může požádat nebo mu může být nařízena individuální supervize.

4.7.1. Stavy vedoucí k vyústění krize

V kontextu Housing First je práce s před krizovými stavy klíčovou součástí podpory udržení bydlení a zotavení klienta.

Před krizový stav je období, ve kterém **dochází u klienta ke zhoršování psychického, zdravotního nebo sociálního fungování**, aniž by ještě došlo k plně rozvinuté krizi. V této fázi jsou **přítomny varovné signály**, které mohou **při včasné intervenci zabránit eskalaci** do akutní krizové situace (např. hospitalizace, ohrožení zdraví, závažné narušení užívání bytu).

Tyto stavy jsou běžnou **součástí adaptačního procesu**, se kterým se klient setkává při vstupu do bydlení, a proto je nezbytné, aby klíčový pracovník tyto signály včas rozpoznával a postupoval obezřetně. Mohou se rozvinout i **po prvotní fázi adaptace**.

Práce s před krizovými stavy vychází z následujících principů:

- bydlení není podmíněno „stabilizací“ klienta,
- intervence nejsou sankční, ale podpůrné,
- je respektována autonomie klienta a jeho tempo,
- přístup harm reduction⁷ je legitimní formou podpory,
- cílem je prevence eskalace, nikoli kontrola chování.

Oblasti výskytu před krizových stavů

V oblasti **duševní zdraví**⁸ sledujeme tyto varovné signály:

- zhoršením spánku, úzkostí, podrážděností,
- stažením se z kontaktu se službou,
- dezorganizovaným chováním nebo řečí,
- sníženou dodržování k psychiatrické léčbě.

V oblasti **fyzického zdraví**⁹ sledujeme tyto varovné signály:

- zhoršení chronických onemocnění,
- zanedbávání zdravotní péče,
- snížená schopnost sebezpěče v důsledku zdravotního stavu.

V oblasti **užívání návykových látek**¹⁰ sledujeme tyto varovné signály:

- zvýšení frekvence nebo intenzity užívání,
- změnu užívané látky nebo způsobu aplikace,
- užívání jako reakci na stresující životní události.

Varovné signály se mohou projevit také v oblasti **sociálním fungování a bydlení**¹¹:

- nárůstem konfliktů se sousedy,
- izolací nebo přerušením kontaktu se službou,
- zanedbáváním péče o byt,
- zvýšeným pohybem rizikových osob v bytě.

Role klíčových pracovníků:

- sledují varovné signály před krizových stavů,
- reagují včasným navýšením podpory,

⁷ Jako „Harm Reduction“ (HR – obvykle se nepřekládá do češtiny) se označují přístupy snižování či minimalizace poškození drogami u osob, kteří v současnosti drogy užívají a nejsou motivováni k tomu, aby užívání zanechali. HR se snaží minimalizovat, omezit či zmírnit riziko život a zdraví ohrožujících infekce, které se šíří sdílením injekčního náčiní při nitrožilní aplikaci drog a nechráněným pohlavním stykem, jako je AIDS a hepatitidy B a C, riziko dalších tělesných komplikací, dlouhodobého působení vysokých dávek, předávkování, sociálního debaklu a ztráty lidské důstojnosti (Zdroj: www.drogy-info.cz)

⁸ Rizikem je rozvoj akutní psychické krize, hospitalizace nebo suicidální jednání.

⁹ Rizikem je akutní zhoršení zdravotního stavu nebo ohrožení soběstačnosti klienta.

¹⁰ Rizikem je předávkování, zdravotní komplikace nebo sociální konflikty.

¹¹ Rizikem je narušení stability bydlení.

- komunikují s klientem otevřeně a bez hodnocení,
- spolupracují se zdravotními, adiktologickými a krizovými službami,
- podporují klienta v aktivním zapojení do řešení situace.

Mezi základní intervence v této fázi patří:

- zvýšení frekvence kontaktů s klientem,
- revize individuálního plánu podpory,
- tvorba nebo aktualizace krizového (relapsového) plánu,
- podpora v kontaktu se zdravotními službami,
- zapojení peer podpory,
- realizace harm reduction opatření.

Cílem práce s před krizovými stavy je:

- zabránit rozvoji akutní krize,
- podpořit udržení bydlení,
- minimalizovat zdravotní a sociální rizika,
- posílit autonomii a zotavení klienta.

4.7.2. Klient se stává obětí kriminality

Klient se stal obětí kriminálního činu, například loupeže nebo fyzického násilí. Tento incident může mít vážný dopad na jeho psychický stav, narušit pocit bezpečí a stabilitu bydlení, a vyžaduje okamžitou a cílenou podporu.

ZOHLEDNĚNÉ ZÁJMY:

- **Ochrana klienta před dalšími útoky:** Zajištění, aby klient byl chráněn před dalším nebezpečím a mohl se cítit bezpečně.
- **Zajištění bezpečnosti a psychologické podpory:** Poskytnutí adekvátní psychologické pomoci a fyzické ochrany, aby se klient mohl zotavit z trauma a obnovit stabilitu.
- **Spolupráce s policií na vyšetřování:** Umožnění a podpora spolupráce s policií při vyšetřování incidentu a zajištění spravedlnosti.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Bezprostřední poskytnutí krizové intervence a zajištění bezpečí klienta:**
 - **Zajištění přechodného ubytování:**
 - **Krizové centrum:** Pokud je to nezbytné, poskytnout klientovi přechodné ubytování v krizovém centru nebo bezpečném místě, kde může být chráněn před dalším nebezpečím.
 - **Bezpečné prostředí:** Zajistit, že klient má přístup k bezpečnému a klidnému prostředí, kde se může zotavit a zpracovat svůj zážitek.
 - **Fyzická bezpečnost:** Pokud je to relevantní, poskytnout klientovi podporu v podobě ochrany nebo bezpečnostních opatření, aby se předešlo dalším útokům.

- **Pomoc při hlášení události policii:**
 - **Podpora při podání trestního oznámení:**
 - **Konzultace s právníkem:** Pokud je to potřeba, zprostředkovat klientovi kontakt s právníkem, který mu pomůže s podáním trestního oznámení a poskytne právní poradenství.
 - **Pomoc s dokumentací:** Pomoci klientovi s vyplněním potřebných formulářů a dokumentace pro policii.
 - **Komunikace s policií:**
 - **Koordinace:** Zajistit, že klient má potřebnou podporu při komunikaci s policií a poskytování potřebných informací pro vyšetřování.
 - **Ochrana soukromí:** Důkladně zohlednit potřebu ochrany klientova soukromí a osobních údajů během vyšetřování.
- **Zajištění psychologické podpory a následné dlouhodobé pomoci:**
 - **Psychologická podpora:**
 - **Krizová intervence:** Poskytnout klientovi přístup k psychologickým službám, které se specializují na krizovou intervenci a trauma.
 - **Terapeutická podpora:** Zajistit, aby klient měl dlouhodobý přístup k terapeutovi nebo psychologovi, který mu pomůže zpracovat trauma a obnovit psychickou pohodu.
 - **Dlouhodobá pomoc:**
 - **Sociální služby:** Poskytovat klientovi podporu při navazování kontaktu se sociálními službami, které mohou pomoci s dlouhodobými potřebami a začleněním do společnosti.
 - **Podpora v komunitě:** Pomoci klientovi nalézt a využít komunitní zdroje a podporné skupiny, které mohou nabídnout další podporu a pomoc.
- **Monitorování a hodnocení pokroku:**
 - **Pravidelné sledování:** Pravidelně monitorovat klientův psychický a fyzický stav, aby se zajistilo, že se zotavuje a že jeho potřeby jsou uspokojeny.
 - **Hodnocení efektivity podpory:** Vyhodnocovat, jak efektivní je poskytnutá podpora a v případě potřeby upravovat intervence, aby odpovídaly aktuálním potřebám klienta.
- **Podpora a školení pracovníků:**
 - **Školení pracovníků:** Poskytovat školení pracovníkům o správném přístupu k obětem kriminality, včetně technik krizové intervence a traumatického stresu.
 - **Supervize a reflektivní praxe:** Udržovat pravidelné supervize a reflektivní sezení, kde pracovníci mohou sdílet své zkušenosti a učit se z praxe.

4.7.3. Domácí násilí v bytě klienta

Klient nebo členové jeho domácnosti jsou zapojeni do domácího násilí. Toto násilí může zahrnovat fyzické, psychické nebo sexuální zneužívání a může ohrozit bezpečnost všech zúčastněných. Domácí násilí může vést k narušení nájemního vztahu, právním problémům a vážným psychickým a fyzickým následkům pro oběti.

ZOHLEDNĚNÉ ZÁJMY:

- **Ochrana obětí domácího násilí:** Zájem na zajištění bezpečí obětí, pomoc při jejich ochraně a podpora v získání potřebné pomoci.
- **Bezpečnost všech členů domácnosti:** Zajištění, že všichni členové domácnosti jsou v bezpečí a že se situace neeskaluje.
- **Zájem klienta:** Udržení bydlení a zajištění, že nájemní vztah není narušen v důsledku domácího násilí. Zároveň podpora klienta v řešení násilné situace a hledání možností, jak zlepšit situaci v domácnosti.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Kontaktování krizové linky pro domácí násilí:**
 - **Okamžitá pomoc:** Pokud je známo, že se v bytě odehrává domácí násilí, je nutné okamžitě kontaktovat krizovou linku pro domácí násilí. Tyto linky poskytují 24/7 podporu a mohou nabídnout rady, jak postupovat.
 - **Zajištění poradenství:** Krizová linka může poskytnout informace o dostupných službách, poradit, jak chránit oběti a jak postupovat v situacích, kdy je třeba okamžitá intervence.
- **Spolupráce s policií a odbornými službami:**
 - **Informování policie:** Pokud jsou přítomné známky bezprostředního nebezpečí, je nutné informovat policii. Policie může poskytnout ochranu obětem, řešit kriminální aspekty a zasáhnout v případě potřeby.
 - **Koordinace s odborníky:** Spolupracovat s odbornými službami, jako jsou sociální pracovníci, terapeuti a organizace zaměřené na domácí násilí. Tyto služby mohou poskytnout odbornou pomoc a podporu obětem i agresorovi.
- **Intervence a zajištění krizového bydlení:**
 - **Bezpečnostní plánování:** Pomoc obětem domácího násilí vytvořit bezpečnostní plán, který zahrnuje kroky, jak se dostat z nebezpečné situace, kam se obrátit pro pomoc a jak zabezpečit svůj majetek.
 - **Zajištění krizového bydlení:** Pokud je to nutné, pomoci obětem najít dočasné krizové bydlení nebo ubytování v azylovém domě. Tato pomoc zahrnuje zajištění bezpečného prostoru pro oběti, kde mohou být chráněny před agresorem.
- **Podpora klienta v řešení situace:**
 - **Psychologická podpora:** Poskytovat klientovi i obětem psychologickou podporu a terapii, aby se vyrovnali s trauma a psychickými následky domácího násilí.
 - **Vzdělávání a prevence:** Nabídnout klientovi a jeho rodině informace o domácím násilí, preventivních opatřeních a dostupných službách, které mohou pomoci předcházet dalšímu násilí.
- **Dlouhodobá podpora a prevence:**
 - **Monitorování situace:** Po vyřešení okamžité krize je důležité pokračovat v

monitorování situace a poskytování podpory. To zahrnuje pravidelné kontroly a pokračující spolupráci s odbornými službami.

- **Vzdělávání a osvěta:** Zaměřit se na vzdělávání klienta a jeho rodiny v oblasti prevence domácího násilí, zvyšování povědomí o dostupných zdrojích a podpora dlouhodobé změny chování.
- **Reflexe a supervize pracovníků**

4.7.4. Nelegální podnájem nebo nelegálně pobývací osoby v bytě

Klient umožňuje neoprávněně osobě dlouhodobě pobývat v bytě, což je v rozporu s podmínkami nájmu. Toto chování může vést k narušení podmínek smlouvy, výpovědi z nájmu a právním problémům. Nelegální podnájem nebo přítomnost nevhodných osob může rovněž ohrozit bezpečnost a kvalitu bydlení ostatních obyvatel.

ZOHLEDNĚNÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta:** Udržení bydlení a prevence výpovědi z nájmu. Zajištění, že klient má adekvátní řešení pro situaci s nelegálním podnájemem.
- **Zájem pronajímatele:** Dodržování smluvních podmínek, ochrana majetku a zajištění, že nájemní vztah je v souladu s dohodnutými podmínkami.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Diskuze s klientem o rizicích nelegálního podnájmu:**
 - **Informování o pravidlech:** Vysvětlit klientovi, jaké jsou důsledky nelegálního podnájmu a jak porušování podmínek nájmu může vést k výpovědi z nájmu. Zajistit, aby klient rozuměl smluvním podmínkám a důsledkům svého jednání.
 - **Projednání situace:** Diskutovat s klientem důvody, proč umožnil nelegálnímu podnájemníkovi pobyt, a hledat možné řešení situace. Snažit se pochopit jeho perspektivu a zohlednit případné obtíže, které vedly k této situaci.
- **Vyjednávání s pronajímatelem:**
 - **Informování pronajímatele:** Pokud je situace pochopitelná a dočasná, informovat pronajímatele o situaci a předložit plán řešení. To může zahrnovat vyjednávání o dodatečném času pro vyřešení situace nebo dočasné úpravy podmínek.
 - **Předložení řešení:** Pokud existují zvláštní okolnosti, které vedly k nelegálnímu podnájem, předložit pronajímateli plán na nápravu, například odstranění nevhodných osob z bytu nebo poskytnutí alternativního ubytování.
- **Nabídka jiných řešení pro osobu, která potřebuje bydlení:**
 - **Pomoc s hledáním bydlení:** Pomoc osobě, která se nachází v situaci nelegálního podnájmu, najít alternativní bydlení nebo dočasné ubytování. To může zahrnovat kontaktování azylových domů, krizových center nebo jiných sociálních služeb.
 - **Podpora při hledání řešení:** Nabídnout podporu a rady osobě ohledně

možnosti legalizace jejího pobytu, například prostřednictvím oficiálních kanálů nebo sociálních služeb.

- **Monitorování a prevence budoucích problémů:**
 - **Sledování situace:** Pravidelně sledovat situaci klienta a zajistit, že problém s nelegálním podnájemem je vyřešen. To zahrnuje návštěvy, kontrolu dodržování pravidel a zajištění, že se situace nezhorší.
 - **Prevence:** Poskytnout klientovi informace a vzdělávání o právních a smluvních povinnostech nájemce, aby se předešlo budoucím problémům. To může zahrnovat školení o právech a povinnostech nájemce, jakož i o důsledcích nelegálního podnájmu.
- **Reflexe a supervize pracovníků**

4.7.5. Klient má pocit ohrožení nebo pronásledování (paranoia)

Klient zažívá intenzivní pocity ohrožení nebo pronásledování, které mohou být projevem paranoidní poruchy nebo psychické krize. Klient se může cítit ohrožený sousedy, neznámými lidmi nebo situacemi, které jsou ve skutečnosti bezdůvodné. Tento stav může negativně ovlivnit jeho psychické zdraví a kvalitu života a může vést k problémům s integrací do komunity nebo dodržováním nájemních podmínek.

ZOHLEDNĚNÉ ZÁJMY:

- **Ochrana psychického zdraví klienta:** Zajištění, aby klient obdržel odpovídající psychologickou a psychiatrickou péči, která pomůže zmírnit jeho pocity ohrožení a zlepšit jeho duševní pohodu.
- **Zachování bezpečí komunity:** Zajištění, že pocity ohrožení klienta neohrožují bezpečnost ostatních obyvatel a že klient je podpořen v udržování zdravého a bezpečného prostředí.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Spolupráce s psychiatrem a krizovým týmem:**
 - **Vyhledání odborné pomoci:** Okamžitě zajistit, aby klient byl v kontaktu s psychiatrem nebo krizovým týmem, který se specializuje na duševní zdraví. Psychiatr může poskytnout diagnózu, doporučit léčbu a případně upravit medikaci.
 - **Krizové intervence:** Pokud je klient v akutním stavu, je důležité spolupracovat s krizovým týmem, který může poskytnout okamžitou pomoc a intervence.
- **Nabídka psychologické pomoci:**
 - **Psychoterapie:** Doporučit klientovi psychoterapii, která může pomoci s porozuměním a zvládnutím jeho paranoidních myšlenek a pocitů ohrožení. Psychologové mohou pracovat na technikách zvládnutí stresu a úzkosti.
 - **Podpora v krizových chvílích:** Nabídnout pravidelnou psychologickou podporu a poradenství, které pomohou klientovi lépe se vyrovnat s jeho pocity a zlepšit jeho celkový psychický stav.

- **Pravidelný kontakt s klientem:**
 - **Monitorování stavu:** Udržovat pravidelný kontakt s klientem, aby bylo možné sledovat jeho psychický stav a reagovat na jakékoli změny nebo zhoršení situace. To zahrnuje pravidelné schůzky, telefonní hovory nebo jiné formy komunikace.
 - **Podpora a povzbuzení:** Poskytovat klientovi povzbuzení a podporu v jeho snahách o zvládnání paranoia a obav. Pomoci mu zůstat motivován a pozitivní v jeho procesu léčby.
- **Podpora v posílení pocitu bezpečí:**
 - **Zajištění fyzického bezpečí:** Pomoci klientovi zlepšit jeho fyzické bezpečí v jeho bytě a okolí. To může zahrnovat například zabezpečení bytu, kontaktování místních bezpečnostních služeb nebo poskytnutí bezpečnostních rad.
 - **Podpora v sociální integraci:** Podporovat klienta v zapojení do komunitních aktivit a budování pozitivních vztahů se sousedy, aby se posílil jeho pocit bezpečí a integrace do komunity.
- **Reflexe a supervize pracovníků:**
 - **Reflexe postupů:** Pracovníci by měli pravidelně reflektovat své postupy a přístupy k práci s klienty trpícími paranoiou. To zahrnuje hodnocení účinnosti přijatých opatření a úpravu přístupů podle potřeby.
 - **Supervize a školení:** Udržování aktuálních znalostí a dovedností prostřednictvím supervize a školení zaměřeného na duševní zdraví, krizové situace a práci s klienty trpícími paranoiou nebo psychickými poruchami.

4.7.6. Sociální izolace klienta (narušené sociální vztahy)

Klient se postupně izoluje od svého okolí, nekomunikuje se sousedy, pracovníky ani s rodinou. Tento stav může být projevem psychických problémů, jako jsou deprese nebo úzkost, a může vést k dalším komplikacím, včetně destabilizace bydlení a zhoršení celkového psychického zdraví. Sociální izolace může rovněž zhoršit schopnost klienta řešit problémy a vyrovnat se s náročnými situacemi.

ZOHLEDNĚNÉ ZÁJMY:

- **Ochrana psychického zdraví klienta:** Zajištění, že klient obdrží adekvátní podporu k řešení jeho psychických problémů a ke zlepšení jeho sociálních vztahů.
- **Zájem na udržení bydlení a sociálního fungování:** Pomoc klientovi v udržení jeho bydlení a podporování jeho integrace do komunity, což může přispět k stabilizaci jeho života a zlepšení jeho celkového blaha.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Organizování pravidelných návštěv:** Nastavit pravidelný plán návštěv nebo kontaktů s klientem, aby se udržel kontakt a zajistilo se, že klient je podporován. To zahrnuje návštěvy v bytě, telefonní hovory nebo jinou formu komunikace.

- **Respektování klientova prostoru:** I když je důležité být přítomen, je také klíčové respektovat klientův prostor a tempo. V případě, že klient reaguje negativně, upravit přístup a snažit se najít způsob, jak jej oslovit citlivě.
- **Podpora v rozvoji sociálních dovedností:** Poskytnout klientovi školení a podporu v oblasti rozvoje sociálních dovedností, jako jsou komunikace a navazování vztahů. To může zahrnovat individuální nebo skupinové koučování.
- **Podpora v řešení konfliktů:** Pomoci klientovi v řešení případných konfliktů nebo problémů, které mohly přispět k jeho sociální izolaci.
- **Podpora účasti na komunitních aktivitách:** Nabídnout klientovi možnosti zapojení do komunitních aktivit, jako jsou místní kluby, kurzy nebo dobrovolnické příležitosti. Pomoci klientovi najít aktivity, které odpovídají jeho zájmům a schopnostem.
- **Facilitace kontaktů:** Pomoci klientovi navázat kontakty s lidmi v jeho okolí, například prostřednictvím organizace společenských setkání nebo kontaktování místních sociálních skupin.
- **Psychologická a psychoterapeutická pomoc:** Doporučit klientovi psychologickou nebo psychoterapeutickou pomoc k řešení jeho psychických problémů, které mohou přispívat k jeho sociální izolaci.
- **Koordinace s duševními odborníky:** Spolupracovat s psychiatry, psychologovými nebo terapeuty, kteří mohou poskytnout specializovanou péči a podporu klientovi, a koordinovat jejich zásahy s dalšími službami poskytovanými klientovi.
- **Monitorování a hodnocení pokroku:**
 - **Sledování pokroku:** Pravidelně hodnotit pokrok klienta v jeho procesu zlepšování sociálních vztahů a komunikace. Zahrnuje sledování, zda se klient začíná otevírat, účastní se aktivit a zlepšuje své interakce s ostatními.
 - **Přízpůsobení přístupů:** Na základě hodnocení pokroku upravovat přístupy a strategie, aby lépe vyhovovaly potřebám klienta a zajistily co nejlepší podporu v jeho sociálním zlepšení.
- **Reflexe a supervize pracovníků:**
 - **Reflexe zkušeností:** Pracovníci by měli pravidelně reflektovat své zkušenosti a postupy při práci s klienty, kteří čelí sociální izolaci. To zahrnuje analýzu toho, co fungovalo a co by mohlo být vylepšeno.
 - **Supervize a školení:** Udržování aktuálních znalostí a dovedností prostřednictvím supervize a školení zaměřeného na práci s klienty trpícími sociální izolací a psychickými problémy. Zahrnuje školení o technikách sociální integrace a psychologické podpoře.

4.7.7. Sebevražedné chování klienta

Klient vyjadřuje sebevražedné myšlenky nebo chování, ať už verbálně, nebo neverbálně (např. činy naznačující nebezpečí sebevražedného jednání). Tato situace může nastat zejména při ztrátě bydlení, extrémním stresu nebo jiných psychických obtížích, jako je deprese nebo zhoršené psychiatrické fungování.

ZOHLEDNĚNÉ ZÁJMY:

Zajištění bezpečí a zdraví klienta, prevence sebevražedného jednání, ochrana psychické pohody klienta a jeho okolí.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Okamžité posouzení rizika a intervence:**
 - **Bezprostřední rozhovor s klientem:** Pracovník by měl v klidu a empaticky zjistit závažnost situace – jaké konkrétní myšlenky či plány klient vyjadřuje, zda má přístup k prostředkům, jak silné jsou jeho pocity beznaděje a izolace. Otevřený a citlivý přístup pomůže klientovi projevit své emoce.
 - **Zajištění bezpečí:** Pokud je klient v přímém ohrožení (např. uvedl konkrétní plán sebevraždy), je nutné okamžitě zajistit jeho bezpečí. V některých případech může být vhodné zavolat zdravotnickou záchrannou službu nebo požádat o přijetí do psychiatrické péče.
- **Spolupráce s odborníky:**
 - **Kontaktování odborné pomoci:** Pokud je to nutné, pracovník by měl neprodleně zkontaktovat odborníka – psychologa, psychiatra nebo krizového intervenčního pracovníka. V případě potřeby lze klienta doprovodit k lékaři, nebo se pokusit zajistit akutní psychiatrickou pomoc.
 - **Zapojení krizové intervence:** V některých případech může být nutné povolat krizové centrum, kde klientovi pomohou specialisté zaměřeni na krizovou intervenci v případě sebevražedných tendencí.
- **Podpora a stabilizace klienta:**
 - **Emocionální podpora:** Nabídněte klientovi psychickou podporu, snažte se ho uklidnit a dát mu najevo, že mu pomůžete projít touto těžkou situací. Důležité je klientovi sdělit, že má k dispozici pomoc a není sám.
 - **Zajištění stabilního prostředí:** Pokud je to možné, zajistěte pro klienta bezpečné a stabilní prostředí, kde nebude vystaven dalším stresorům (např. přechodné ubytování v krizovém centru nebo jiném zařízení).
- **Pravidelná komunikace a sledování:**
 - **Pravidelné kontakty:** Po krizové situaci je důležité udržovat s klientem pravidelný kontakt, aby se zajistila jeho psychická stabilita a podchytily případné další známky sebevražedných myšlenek.
 - **Vytvoření krizového plánu:** Spolu s klientem vytvořte plán pro situace, kdy se opět objeví myšlenky na sebevraždu. Tento plán může zahrnovat kontakty na krizovou linku, odborníky, pracovníky a další zdroje podpory. Je nutné plánovat krátkodobě.
- **Zapojení širšího týmu a okolí:**
 - **Zapojení blízkých osob:** Pokud to situace dovoluje a klient s tím souhlasí, můžete zapojit do pomoci také osoby z klientova blízkého okolí, které mu mohou být oporou. Blízké osoby mohou poskytnout emocionální podporu a přispět k udržení bezpečí klienta.
 - **Interdisciplinární spolupráce:** Využijte intervize a supervize k diskusi

o situaci a k nalezení dalších efektivních postupů. Pracovníci mohou konzultovat situaci s dalšími odborníky, aby získali vhled do nevhodnějších kroků.

- **Ochrana důvěrnosti informací:**
 - **Mlčenlivost pracovníka:** Pracovník je vázán mlčenlivostí, ale pokud je klient v přímém ohrožení života, může být nutné sdílet informace s odborníky nebo krizovými službami, aby se zajistilo klientovo bezpečí. O tomto postupu je dobré klienta informovat a vysvětlit důvody.
- **Prevence a dlouhodobá podpora:**
 - **Psychosociální podpora:** Po stabilizaci situace je nutné dlouhodobě pracovat na zlepšení klientovy psychické pohody, a to formou pravidelné terapie nebo konzultací s psychologem či psychiatrem. Důležité je, aby klient měl přístup k podpoře i mimo akutní krizi.
 - **Zajištění dalších zdrojů podpory:** Pomoci klientovi v integraci do širší sociální sítě, například zapojením do komunitních aktivit nebo terapeutických skupin, které mohou posílit jeho sociální vazby a pocit podpory.

4.7.8. Úmrtí klienta v bytě

Klient zemřel v bytě. Tato situace může být velmi citlivá a vyžaduje okamžité a koordinované kroky, aby byl zajištěn důstojný odchod klienta, bezpečnosti ostatních, a adekvátní řešení situace. Úmrtí může mít také důsledky pro ostatní obyvatele, pracovníky a poskytovatele služeb.

ZOHLEDNĚNÉ ZÁJMY:

- **Respektování důstojnosti zemřelého:** Zajištění, aby bylo úmrtí klienta řešeno s maximálním respektem a důstojností.
- **Bezpečnost a ochrana ostatních:** Zajištění, aby byl byt nebo místo úmrtí bezpečné pro ostatní obyvatele a pracovníky.
- **Splnění právních a administrativních povinností:** Zajištění, že všechny právní a administrativní povinnosti jsou splněny, včetně informování úřadů a vyřízení pozůstalostních záležitostí.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Okamžité kroky k zajištění místa úmrtí:**
 - **Bezpečnostní opatření:** Pokud úmrtí nastalo v bytě, okamžitě zajistit místo, aby se předešlo dalšímu zneužití nebo přístupu nepovolaných osob.
 - **Informování autorit:** Pokud úmrtí nastalo v bytě, okamžitě kontaktovat policii a záchranné služby, aby byl proveden potřebný právní a zdravotní postup (např. vyšetření příčiny úmrtí).
 - **Podpora ostatním:**
 - **Informování týmu:** V případě úmrtí v bytě informovat koordinátora a vedoucího přímé podpory o situaci, přičemž je důležité zachovat citlivý

přístup k informacím.

- **Spolupráce s policií a zdravotními službami**
- **Podpora pozůstalým a týmu:**
 - **Emocionální a praktická podpora:** Poskytnout podporu rodině a blízkým zemřelého, včetně asistence při řešení pozůstalostních záležitostí (např. zajištění potřebných dokumentů).
 - **Informování týmu:** Poskytnout informace a podporu ostatním pracovníkům, kteří mohou být ovlivněni událostí. Zajistit, aby byla k dispozici krizová intervence nebo podpora pro ty, kteří ji potřebují.
- **Vyřízení administrativních a právních záležitostí:**
 - **Dědictví a majetek:** Pomoci pozůstalým při vyřízení dědictví a majetkových záležitostí, pokud je to relevantní.
 - **Kontakt s úřady a institucemi:** Zajistit, aby byly splněny všechny administrativní povinnosti, včetně notifikace příslušných úřadů o úmrtí a vyřízení záležitostí týkajících se nájmu a služeb.
- **Vyhodnocení situace:**
 - **Reflexe:** Po zvládnutí bezprostředních kroků provést revizi situace, aby se zjistilo, zda existují oblasti, které je třeba v budoucnu zlepšit (např. krizové postupy, komunikace).

4.7.9. Duální psychózy

Klient trpí duální psychózou, což znamená, že současně vykazuje příznaky duševní poruchy a závislosti na návykových látkách. Tato kombinace může způsobit vážné problémy v oblasti psychického zdraví, chování a schopnosti řídit své každodenní činnosti, včetně bydlení.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- **Zájem klienta na zlepšení duševního zdraví:** Zajištění adekvátní léčby a podpory pro psychické zdraví klienta.
- **Ochrana klienta a ostatních:** Ochrana klienta i ostatních lidí v jeho okolí před potenciálně nebezpečným chováním.
- **Udržení stabilního bydlení:** Podpora v udržení bydlení a řešení problémů spojených s návykovými látkami.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Okamžité kroky k zajištění bezpečnosti:**
 - **Hodnocení situace:** Okamžitě posoudit, zda je klient v bezprostředním nebezpečí nebo zda představuje nebezpečí pro ostatní. Pokud je situace kritická, kontaktovat Fokus Labe, DrugOut, další krizové služby nebo policii.
 - **Zajištění bezpečného prostředí:** Pokud je to možné, zajistit bezpečné prostředí pro klienta, aby se předešlo riziku zranění nebo dalších problémů.
- **Koordinace s odborníky:**
 - **Spolupráce s psychiatrem a adiktologem:**

- **Komplexní hodnocení:** Ujistit se, že klient je vyhodnocen specialisty na duševní zdraví a adiktology (viz výše). Tento krok je klíčový pro stanovení správného léčebného plánu.
 - **Léčebný plán:** Pomoci klientovi v přístupu k léčebným programům, které zahrnují jak terapii duševních poruch, tak léčbu závislosti. Možná bude potřebné zajistit detoxikační program nebo jiné formy léčby.
 - **Koordinace s týmem:**
 - **Integrace služeb:** Zajistit, aby klient měl přístup k potřebným službám a podpoře, včetně sociálních služeb, terapeutických programů a podpory pro závislosti.
- **Podpora a intervence:**
 - **Podpora v každodenním fungování:**
 - **Pomoc s každodenními činnostmi:** Poskytnout praktickou pomoc při zvládnání každodenních povinností, jako je správa financí, údržba domácnosti a osobní hygiena, pokud klientovi v těchto oblastech hrozí problémy.
 - **Informace:** Poskytovat vzdělávání o duálních psychozách a závislostech, aby klient lépe pochopil své podmínky a možnosti léčby.
 - **Pravidelný kontakt a monitorování:**
 - **Monitorování pokroku:** Provádět pravidelné schůzky s klientem a monitorovat jeho pokrok v léčbě a adaptaci. Zajistit, že klient se drží léčebného plánu a aktivně se účastní terapie.
- **Koordinace s pronajímatelem:**
 - **Komunikace s pronajímatelem:** V případě potřeby informovat pronajímatele o situaci (v mezích důvěrnosti) a vyjednat možné úpravy nebo dočasné úlevy, pokud to pomůže klientovi udržet bydlení.
 - **Zajištění bydlení:**
 - **Stabilita bydlení:** Pokud je to možné, podpořit klienta v udržení jeho bydlení a zajistit, že jeho problémy nevedou k vystěhování. To může zahrnovat i pomoc při vyjednávání o odložení plateb nebo jiných podmínkách nájmu.
- **Dlouhodobá podpora a plánování:**
 - **Plánování další péče:** Pomoci klientovi v plánování dlouhodobé rehabilitace a integrace do komunity. To zahrnuje pokračující terapii, podporu při hledání zaměstnání nebo vzdělávání a zapojení do komunitních aktivit.
 - **Prevence relapsu:**
 - **Informace o relapsu:** Poskytovat klientovi informace a strategie na prevenci relapsu do užívání návykových látek nebo zhoršení psychického stavu.
 - **Podpora v krizi:** Zajistit, aby klient měl přístup k podpoře v krizových situacích a byl schopen včas vyhledat pomoc, pokud se jeho stav zhorší.

4.8. Bezpečnost pracovníků během rizikových situací

4.8.1. Ohrožující nebo agresivní chování

Klient (nebo jeho návštěvník) se chová agresivně, ohrožuje osoby nebo majetek.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- Bezpečnost klienta, pracovníků a sousedů.
- Prevence eskalace násilí.
- Zachování bydlení klienta.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Bezprostřední reakce:**
 - Pracovník fyzicky nezasahuje.
 - Okamžitě volá Policii ČR (158).
 - Ustoupí do bezpečné vzdálenosti.
- **Následná práce s klientem:**
 - Reflexe situace po odeznění krize.
 - Upozornění na důsledky opakovaného chování.
- **Nabídka podpory:**
 - Zprostředkování krizových či adiktologických služeb.
 - Hledání bezpečných alternativ setkávání.

4.8.2. Podezření na výrobu drog nebo jinou nelegální činnost

Existuje podezření na výrobu či distribuci drog nebo jinou trestnou činnost v bytě klienta.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- Ochrana bezpečnosti domu a sousedů.
- Dodržování právního rámce.
- Ochrana pracovníků projektu.
- Zachování profesních hranic.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- **Interní postup:**
 - Okamžitě informovat vedoucího přímé podpory.
 - Nevyhledávat důkazy a nezasahovat přímo.
 - Při přímém ohrožení volat Policii ČR (158).
- **Práce s klientem:**
 - Rozhovor až po zajištění bezpečí.
 - Jasné vymezení nepřijatelnosti trestné činnosti.
 - Nabídka pomoci v oblasti léčby závislosti.
- **Administrativa:**
 - Stručný, věcný zápis do dokumentace bez hodnotících komentářů.

4.8.3. Ohrožení pracovníka nebo třetích osob

Vznikne situace, kdy je ohrožen pracovník projektu nebo třetí osoby.

ZOHLEDŇOVANÉ ZÁJMY:

- Bezpečnost pracovníků.
- Prevence dalších incidentů.
- Profesní ochrana a podpora týmu.

POSTUP ŘEŠENÍ:

- Prevence:
 - Vyhodnocení rizika před vstupem do bytu.
 - Možnost návštěvy ve dvojici nebo odložení kontaktu.
- Akutní ohrožení:
 - Okamžité opuštění místa.
 - Přivolání Policie ČR.
- Následné kroky:
 - Informování vedoucího přímé podpory.
 - Záznam o rizikové situaci.
 - Týmová reflexe a nastavení opatření (krizový plán, změna formy kontaktu, spolupráce s institucemi).

4.9. Další formy podpory klienta

4.9.1. Psychoterapie a adiktologie

Cílem je zajistit klientům HF přístup k odborné psychologické a adiktologické péči, která napomáhá stabilizaci psychologického stavu, podpoře duševního zdraví a prevenci relapsů v oblasti závislostního chování.

Dostupnost psychoterapie a adiktologie vychází z principu komplexní podpory a respektování individuálních potřeb každého klienta.

Organizace Dobro-volně, z. s., má zajištěné vlastní odborníky v oblasti duševního zdraví psychologů a adiktologa. Klienti jsou o možnostech odborné pomoci informováni klíčovým pracovníkem a jsou podporováni v aktivním zapojení do péče. Spolupráce s odborníky je založena na dobrovolnosti a respektu k rozhodnutí klienta.

Terapeutické i adiktologické poradenství mohou probíhat v kanceláři organizace, v domácnosti klienta nebo venku.

ROLE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

- sleduje potřeby klienta v oblasti duševního zdraví a závislostí,
- motivuje klienta ke spolupráci s odborníky,
- pomáhá s objednááním a doprovodem na první konzultaci,
- podporuje klienta v udržování kontaktu s psychologem nebo adiktologem,
- koordinuje poskytování služeb tak, aby byla podpora vzájemně provázaná (case management).

Veškeré informace o průběhu terapie jsou sdíleny pouze se souhlasem klienta, v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů.

CÍLE PSYCHOTERAPEUTICKÉ A ADIKTOLOGICKÉ PODPORY

- stabilizace psychologického stavu klienta,
- zlepšení schopnosti zvládat stres, úzkost či traumatické zkušenosti,
- posílení motivace k udržení bydlení a odpovědnosti za vlastní život,
- snižování rizik spojených s užíváním návykových látek,
- prevence relapsů a podpora v období abstinence.

Psychologická a adiktologická péče je zajišťována:

1. formou **interní spolupráce** s odborníky, kteří přijímají klienty na doporučení týmu Housing First, nebo
2. **smluvní spoluprací** v rámci projektu, kdy je odborník zapojen jako člen multidisciplinárního týmu.

Pravidelné vyhodnocování přínosu této spolupráce probíhá na týmových poradách. Tým sleduje, jak se podpora odráží v psychické stabilitě klienta, jeho schopnosti udržet si bydlení a rozvíjet soběstačnost.

4.9.2. Pracovní poradenství

Cílem pracovního poradenství je podpořit účastníky projektu HF v návratu na trh práce nebo v rozvoji pracovních kompetencí, které zvyšují jejich soběstačnost a stabilitu bydlení. Poradenství respektuje individuální schopnosti, motivaci a tempo klienta.

Pracovní poradenství je poskytováno přímo v prostorách organizace interním pracovníkem specializovaným na pracovní integraci. Služba zahrnuje zejména:

- individuální konzultace zaměřené na hledání vhodného zaměstnání,
- podporu při sepisování životopisu, motivačních dopisů a přípravě na pohovor,
- rozvoj pracovních dovedností a kompetencí,
- zprostředkování kontaktů na zaměstnavatele, vzdělávací kurzy nebo rekvalifikační programy,
- podporu v řešení bariér bránících zaměstnání (např. dluhy, péče o děti, doprava).

Klíčový pracovník spolupracuje s poradcem při:

- identifikaci potřeb a pracovních cílů klienta,
- motivaci klienta k aktivnímu zapojení do poradenského procesu,
- sledování postupů a pokroků v individuálním plánu,
- koordinaci podpory s dalšími službami (např. psychoterapie, adiktologie, sociální poradenství).

Principy poradenství:

- individuální přístup: poradenství je přizpůsobeno schopnostem, možnostem a potřebám klienta,
- dobrovolnost: účastník se poradenství účastní na základě vlastní motivace,
- komplexní podpora: pracovní poradenství je součástí širšího systému podpory klienta (Housing First, zdravotní péče, krizová linka, potravinová pomoc).

Účastník a pracovní poradce pravidelně vyhodnocují naplňování stanovených cílů, pokroky a překážky. Výsledky jsou reflektovány v individuálním plánu klienta a na týmových poradách HF.

Poskytování poradenství se řídí interními pravidly organizace a zásadami ochrany osobních údajů klientů.

4.10. Změna klíčového pracovníka a plán přechodu péče

Důvody pro změnu klíčového pracovníka:

- odchod pracovníka
- dlouhodobá nemoc
- změna pracovní pozice nebo pracovních povinností
- na přání klienta
- na přání klíčového pracovníka nebo vedoucího týmu
- etické důvody

Postup schválení změny:

- klient
- klíčový pracovníci
- vedoucí týmu
- koordinátor

Kdo schvaluje změnu:

1. vedoucí týmu
2. koordinátor

Podle kterých kritérií vedoucí pracovníci rozhodují o změně klíčového pracovníka?

Klíčový pracovník zodpovídá za zdůvodnění změny, která by měla být podložena jasným důvodem, který je v souladu s metodikou a interními pravidly organizace (viz Důvody pro změnu klíčového pracovníka). Klíčový pracovník připraví dokument, který zohlední i přínos změny pro klienta. Klient tento dokument podepisuje.

Klíčový pracovník navrhne plán přechodu péče a adaptační období a vedoucí týmu doplní plán o zhodnocení dopadů na klienta, navrhne podporu během adaptačního období a schvaluje tento plán změny, aby si klient udržel pocit důvěry a stability.

Vedoucí týmu a koordinátor společně zhodnotí spolupráci klienta a pracovníka. Pokud je to možné, měl by být klient informován a zapojen do rozhodnutí. Jeho názor a potřeby by měly být zohledněny, především pokud sám vyjádřil přání ke změně nebo naopak chce zachovat stávajícího pracovníka.

Nový klíčový pracovník by měl mít odpovídající kvalifikaci, zkušenosti a schopnosti, které odpovídají specifickým potřebám klienta. Koordinátor zodpovídá za posouzení, zda má navrhovaný pracovník kapacitu pro kvalitní práci s klientem a zda změna nepovede k dalšímu přetížení.

Po schválení je domluvena společná schůzka vedoucího týmu, stávajícího a nového klíčového pracovníka včetně klienta, na které jsou představeny výstupy z rozhodnutí vedení, plán přechodu péče a adaptační období. Vedoucí týmu dohlíží na plnění plánu přechodu péče a adaptačního období.

- Pokud u klienta v krátkém čase proběhlo více změn klíčového pracovníka, mělo by se posoudit, zda je další změna vhodná nebo zda by neohrozila stabilitu a pohodu klienta.
- V případech, kdy dochází k opakovaným změnám z důvodu specifických potřeb klienta (např. vysoká náročnost péče), je třeba zvážit, jaké kroky učinit pro minimalizaci přerušení podpory.

Výběr nového klíčového pracovníka:

- zohlednění zkušenosti původního klíčového pracovníka s konkrétním klientem
- zohlednění zkušeností, dovedností a odborné způsobilosti
- zohlednění reálných přání a potřeb klienta na nového pracovníka (např. asertivnější přístup)

Informování klienta o změně:

- změnu pracovníka komunikuje původní klíčový pracovník, příp. komunikace přechází na vedoucího týmu
- informace klient obdrží nejpozději 14 dní před plánovanou změnou pracovníka
- změna je komunikována prostřednictvím osobního rozhovoru, kde je klientovi vysvětlena nutnost změny, představen plán péče a adaptační proces a jemu představen nový pracovník

Předávání informací:

- na schůzce mezi klientem, původním a novým klíčovým pracovníkem se všichni seznamují se zápisy ze schůzek a individuálním plánem klienta
- interně se předává dokumentace nejpozději týden před plánovanou změnou pracovníka
- odpovědnost za zaznamenání celého procesu do dokumentace mají oba klíčoví pracovníci, včetně termínů a všech podstatných kroků
- informace o změně jsou předávány na pravidelných schůzkách manažerského týmu a klientské poradě

Podpora klienta v adaptačním období a hodnocení změny:

- vedoucí týmu první tři měsíce sleduje adaptační období
- vedoucí zjišťuje klientovu spokojenost s novým pracovníkem a klíčového pracovníka

4.11. Podání stížnosti

Každý uživatel má právo podat podnět nebo stížnost týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků organizace k řešení jejich problémů.

Uživatel si může zvolit zástupce pro podávání a vyřizování stížností. Podání stížnosti lze učinit ústně nebo písemně, například prostřednictvím emailu, poštou, telefonicky, osobně, nebo do schránky organizace. S každým uživatelem je individuálně domluveno, jakým způsobem bude informován o průběhu vyřízení jeho stížnosti. Pracovník je po přijetí stížnosti povinen stížnost předat vedoucímu pracovníkovi. Pracovníci mají povinnost zabývat se i anonymními stížnostmi.

Odpovědi na ně budou vyvěšeny na nástěnce ve výloze kanceláře. Vyřízení stížnosti probíhá v co nejkratším čase, nejpозději však do 30 dnů od obdržení. Každá stížnost je zaevidována.

Vedoucí pracovník provádí minimálně 1x za rok analýzu stížností, s jejím výsledkem seznamuje tým a společně navrhuje případná řešení směřující ke zkvalitňování služby. Při oprávněné stížnosti bude zajištěna náprava, například formou proškolení personálu nebo zavedením nových metodických pokynů. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může uživatel služby obrátit na vedení spolku Dobro-volně, z.s., konkrétně na statutárního zástupce. Má možnost obrátit se také na Ministerstvo práce a sociálních věcí a nebo na instituce zaměřující se na dodržování lidských práv s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Kontakt na další instituce je uživateli předán.

4.12. Oznamovací povinnost a mlčenlivost pracovníků

Každý zaměstnanec má povinnost zachovávat mlčenlivost a chránit veškeré údaje o klientovi s výjimkou situací definovaných v zákonech jinak. Dodržuje vždy tyto zásady:

- Veškeré informace, které získáme od klienta, rodinného příslušníka, ošetřujícího lékaře či jiného odborného pracovníka během své práce, sdělujeme pouze kompetentním osobám. Sporné situace řešíme ve spolupráci s vedoucí týmu přímé podpory.
- Veškeré informace sdělené klientem o jeho osobě považujeme za důvěrné a zacházíme s nimi takovým způsobem, aby klient či jeho nejbližší okolí neutrpěli újmu.
- Nesdělujeme žádné informace o klientech druhým klientům.
- Povinnost mlčenlivosti nezaniká ukončením pracovního poměru zaměstnance.
- Veškerá dokumentace o klientech v písemné či PC podobě musí být chráněna před zneužitím neoprávněnými osobami a každý zaměstnanec za ni osobně zodpovídá.
- Informace pro další instituce nebo fyzické osoby je možno poskytovat pouze v obecné podobě. Podání informací vždy předem řeším a konzultuji s vedoucí týmu přímé podpory.
- Informace o klientovi sdělujeme pouze ve výjimečném případě. Výjimkou jsou situace, kdy je každému občanovi uložena ze zákona oznamovací povinnost – viz informace níže. I tuto situaci vždy předem pracovník konzultuji s vedoucí týmu přímé podpory.

Okomentoval(a): [1]: @vrabcova@habition.cz
@kratochvilova@habition.cz
holky mrkněte případně si graficky doladte
Přiděleno uživateli kratochvilova@habition.cz

Pokud zaměstnanec poruší mlčenlivost, je to považováno za porušení pracovní kázně zvláště hrubým způsobem a bude s ním ukončen pracovní poměr na základě Zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, § 55 odst. 1 písm. b). „Zaměstnavatel může výjimečně pracovní poměr okamžitě zrušit jen tehdy, porušil-li zaměstnanec povinnost vyplývající z právních předpisů vztahujících se k jím vykonávané práci zvláště hrubým způsobem.“

Zproštění mlčenlivosti se řídí Trestním zákoníkem v platném znění. Oznamovací povinnost je definována v § 368¹². **Každý občan, tedy i zaměstnanec, má podle § 368 Trestního zákoníku povinnost oznámit vybrané závažné trestné činy**, o kterých se věrohodným způsobem dozví, jinak sebe vystavuje riziku postihu. Jsou to situace, na které se nahlíží tak, že v nich neplatí povinnost mlčenlivosti vůči klientovi. **Klienta na to vždy včas a vhodným způsobem upozorníme.**

Důležité upozornění: V seznamu jsou uvedeny i trestné činy, které se mohou přímo týkat dění na pracovišti. Pokud se o nich zaměstnanec dozví, zákonná povinnost je ohlásit má přednost před smluvní mlčenlivostí.

Podle Zákona o sociálně právní ochraně dětí platí toto:

Každý je **oprávněn** upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, na skutečnost, že rodiče nemohou

¹² § 368 Neoznámení trestného činu

(1) **Kdo se věrohodným způsobem dozví**, že jiný spáchal trestný čin vraždy (§ 140), zabití (§ 141), těžkého ublížení na zdraví (§ 145), mučení a jiného nelidského a krutého zacházení (§ 149), obchodování s lidmi (§ 168), zbavení osobní svobody (§ 170), brání rukojmí (§ 174), zneužití dítěte k výrobě pornografie (§ 193), týrání svěřené osoby (§ 198), krádeže (§ 205), loupeže (§ 225), rukojmí (§ 174), podvodu (§ 209), zpronevěry (§ 206), padělání a pozměnění peněz (§ 233), udávání padělaných a pozměněných peněz (§ 235), výroby a držení padělatelského náčiní (§ 236), padělání a pozměnění předmětů k označení zboží pro celní účely a předmětů doličných (§ 244), porušení předpisů o kontrole vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 262), porušení povinností při vývozu zboží a technologií dvojího užití (§ 263), provedení zahraničního obchodu s vojenským materiálem bez licence nebo povolení (§ 265), porušení povinností v souvislosti s vydáním licence nebo povolení pro zahraniční obchod s vojenským materiálem (§ 266), obecného ohrožení (§ 272), ohrožení bezpečnosti vzdušného dopravního prostředku a civilního plavidla (§ 290), zavlčení vzdušného dopravního prostředku do ciziny (§ 292), nedovoleného ozbrojování (§ 279), nedovolené výroby a držení radioaktivní látky a vysoce nebezpečné látky (§ 281), nedovolené výroby a držení jaderného materiálu a zvláštního štěpného materiálu (§ 282), útoku na pracovníka nebo funkcionáře mezinárodní organizace nebo instituce (§ 309), vlastizrady (§ 309), rozvracení republiky (§ 310), teroristického útoku (§ 311), teroristického financování (§ 312d), podpory a propagace terorismu (§ 312e), vyhrožování teroristickým trestným činem (§ 312f), sabotáže (§ 314), vyzvědačství (§ 316), ohrožení utajované informace (§ 317), spolupráce s nepřitelem (§ 319), válečné zrady (§ 320), přijetí úplatku (§ 331), podplacení (§ 332), účasti na organizované zločinecké skupině (§ 361), genocidia (§ 400), útoku proti lidskosti (§ 401), apartheidu (§ 402), agrese (§ 405a), přípravy útočné války (§ 406), válečného zločinu (§ 411 až 415), nebo použití zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 411) **a takový trestný čin neoznámí bez odkladu** státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu nebo, jde-li o vojáka, nadřízenému, **bude potrestán odnětím svobody až na tři léta**; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán oním trestem mírnějším.

(2) Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemoohl-li oznámení učinit, aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání. Osobou blízkou se rozumí příbuzný v řadě přímé, sourozenec, osvojitel, osvojenec, manžel, partner podle zákona o registrovaném partnerství a druh; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní.

plnit povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, nebo na skutečnosti uvedené v § 6 písm. b) až h)¹³; tím není dotčena povinnost vyplývající ze zvláštního právního předpisu, pokud **tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí** nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.

4.13. Ukončení spolupráce

K ukončení spolupráce může dojít na konci projektu, ale také v jeho průběhu (v případě předčasného ukončení), a to jak ze strany účastníka, tak ze strany klíčového pracovníka – například při závažném porušení pravidel ze strany účastníka.

Pokud se účastník rozhodne spolupráci ukončit dříve, klíčový pracovník s ním projedná důvody tohoto rozhodnutí, vysvětlí mu další postup a informuje ho o možnosti znovuzapojení do projektu v budoucnu. Tuto skutečnost klíčový pracovník zaznamená do zápisu „**Hodnocení průběhu spolupráce**“.

4.13.1. Důvody k ukončení spolupráce

Ukončení spolupráce je vždy **posledním krokem** a předchází mu nabídka podpory a společné hledání řešení. K ukončení může dojít zejména v těchto případech:

- **Dlouhodobé nenaplnění domluvených podmínek a absencí na společných setkáních**, i přes opakovanou nabídku podpory.
- **Opakované neplnění dohodnutých kroků**, které zásadně brání pokračování spolupráce nebo dosažení stanovených cílů.
- **Projevy agresivního či ohrožujícího chování**, které i přes snahu o nápravu a zprostředkovanou podporu znemožňují bezpečnou spolupráci.
- **Rozhodnutí účastníka ukončit spolupráci z vlastní vůle** – v takovém případě mu

¹³ § 6 Sociálně-právní ochrana se zaměřuje zejména na děti,

- b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy;
- c) které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, 4) opakovaně nebo soustavně páchají přestupky podle zákona upravujícího přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;
- d) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;
- e) na kterých **byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezřeni** ze spáchání takového činu;
- f) které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;
- g) které jsou **ohrožovány domácím násilím**, popřípadě **násilím mezi dalšími fyzickými osobami**;
- h) které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu;

je nabídnuto závěrečné setkání a informace o možnosti opětovného zapojení do projektu v budoucnu.

- **Opakované porušování bytového řádu nebo nevhodné sousedské chování**, které přetrvává i přes upozornění a nabídnutou podporu ke změně.

Před rozhodnutím o ukončení spolupráce je situace vždy projednána v týmu a klíčový pracovník s účastníkem hledá alternativní způsoby řešení, které mohou umožnit zachování jakoukoliv formu bydlení.

4.13.2. Důvody pro přerušeni konzultace

Spolupráce může být dočasně přerušena v případech, kdy není možné s klientem bezpečně nebo efektivně komunikovat. Typicky se jedná o situace, kdy je klient **pod vlivem omamných nebo psychotropních látek**, či vykazuje **agresivní chování**, které brání smysluplnému jednání.

V takové situaci klíčový pracovník klientovi s respektem sdělí například:

„Pokud jste nyní pod vlivem omamných látek nebo je pro Vás obtížné se soustředit, odložíme naši konzultaci na jiný den, až to pro Vás bude vhodnější.“

Cílem přerušeni není ukončení spolupráce, ale **zajištění bezpečného prostředí a zachování možnosti pokračovat v podpoře později**, až to okolnosti dovolí.

Pohřešování nebo nespolupracující klienti (klienti zabydlení nebo zasmluvnění – mají podepsaný Monitorovací list a Dohodu o spolupráci, ale nedaří se s nimi realizovat schůzky).

Postup: Do Hodnocení průběhu spolupráce KP uvede všechny dosavadní pokusy o kontakt s klientem. Situace se projedná na klientské poradě nebo supervizi/intervizi, kde se stanoví další postup.

Varianty:

1. **Klient zasmluvněný, nelze sepsat Dohodu o ukončení spolupráce:**
V Hodnocení průběhu spolupráce se uvede, že jde o přerušeni spolupráce.
2. **Klient zasmluvněný, v kontaktu a žádá ukončení spolupráce:**
Sepíše se Dohoda o ukončení spolupráce a provede se zápis o ukončení v Monitorovacím listě. V Hodnocení průběhu spolupráce se uvede, že jde o ukončení spolupráce. KP informuje klienta, že zpráva o ukončení bude předána majiteli bytu; (tímto dnem končí garance plynoucí z projektu).

DOPORUČENÍ

Vhodné je zmapovat důvody zmizení klienta. Zjistit, co se dělo v mezičase a jak postupovat, pokud se situace opakuje. Jakým způsobem může KP pomoci klientovi zvládnout takovou situaci (jak může být nápomocen a preventivně působit?).

5. VEDENÍ DOKUMENTACE

Kapitola sleduje vedení dokumentace ve všech fázích spolupráce.

5.1. Administrativa před vstupem do projektu

Počáteční fáze spolupráce, kdy se poznáváte s klientem (motivace ke spolupráce, hledáme cíle, poznáváme spolupráci s klientem apod.). Níže uvedené dokumenty jsou povinné a musí být podepsány a založeny do fyzické i elektronické složky klienta do měsíce od prvního setkání. Pokud se s člověkem nevidáte intenzivně lze dobu prodloužit. Důležité je reflektovat tuto skutečnost na nejbližší poradě s manažerskými pracovníky.

Dokumenty podepsané na začátku spolupráce:

- **Dohoda o vstupu do projektu** (definuje hranice spolupráce)
- **Smlouva o vstupu do projektu**
 - Tyto dokumenty jsou průběžně kontrolovány metodikem pro CS.
- **Monitorovací list** (dokument, který se vyplňuje pro EU)
 - Tento dokument je průběžně kontrolován koordinátorem projektu.

Dokumenty podepsané před zabydlením:

- **Kalkulačka osobního/rodinného rozpočtu** – KP s každým účastníkem zmapuje rozpočet domácnosti a vyplní do dokumentu "Kalkulačka osobního rozpočtu" - výstupy uloží do individuální složky klienta (viz náhled tabulky).
- **Finanční plán** – před zabydlením účastníka je důležité vytvořit přehledný finanční plán, zejména v případě pokud má být účastníkovi poskytnuta zápůjčka z projektových peněz na nájemné, poplatek realitnímu makléři, případně na kauci. Na základě finančního plánu MT schvaluje případné půjčky klientům.
 - Finanční plán by měl obsahovat:
 - aktuální příjmy
 - budoucí příjmy (PnB, PnD, RP, mzda, apod.)
 - výdaje (za byt: nájemné, poplatky za služby, kauce, RK apod., ale i další měsíční výdaje, které klient musí hradit)
 - porovnáním příjmů kontra. výdajů, tak zjistíme, kolik je schopen člověk uhradit sám a kolik je potřeba mu případně zapůjčit.
 - Výše půjčky a následné rozplánování splátek je vždy individuální, podle možností účastníka projektu.
 - Finanční plán vytváří KP s účastníkem a po jeho vypracování zasílá ke schválení MT.
 - MT informuje KP o rozhodnutí o zápůjčce/zamítnutí peněz.
 - Dále KP informuje klienta, případně spolu sepišou Smlouvu o zápůjčce

(viz příloha), spolu se splátkovým kalendářem (viz příloha).

- KP se domluví s Gábinou – finanční manažerkou na termínu, kdy je možné vyzvednout finanční částku, s doložením vyplněných dokumentů uvedených výše. KP spolu s účastníkem naplánuje užití peněz na daný účel (úhrada nájemného, RK, poplatky za energie, apod.).
- **Plán zabydlení** - plán zabydlení je vytvořen před schůzkou s manažerským týmem a obsahuje:
 - Vybavení bytu (inzeráty za odvoz, darem,..)
 - Vybavení domácnosti (nádobí, malé spotřebiče, apod.)
 - Potřebné opravy
 - Základní balíček HF
 - Dárek a oslava k zabydlení

Každý KP zasílá on-line pozvánku (schůzka o délce max. 30 min) MT HF spolu s plánem zabydlení a finančním plánem. Schůzka slouží k vyjasnění informací a k případným odpovědím na otázky MT HF, např. může vyvstát potřeba k vytvoření krizového plánu a IP na konkrétní téma.

Dokumenty spojené s bytem:

- **Nájemní smlouva + Evidenční list** (obsahuje i trojdohodu o sdílení informací mezi námi a CPI, u soukromých majitelů pak obsahuje dohodu o spolupráci se soukromými majiteli) + **Předávací protokol o stavu bytu** (povinnost KP, nebo sociálně realitního zprostředkovatele zkontrolovat stav bytu – osvětlení, zásuvky, koupelna, WC, ...)
- Evaluační list pro MPSV – Hodnotící dotazník před zabydlením (21 až 7 dní před skutečným nastěhováním do bytu, ne k datu platnosti nájemní smlouvy) – **pokud si nebudete jistí, k jakému datu vyplnit dotazník, kontaktujte prosím koordinátorku, která Vám poradí!!**
- Pokud bude klientovi byt vybaven nábytkem a elektro (př. pračka, TV, lednice), drobné věci (židle, nádobí, apod.), které seženeme v rámci HF a klientovi budou do bytu zapůjčeny je důležité, aby KP s klientem podepsal Smlouvu o výpůjčce věci (viz příloha), jejíž součástí je také příloha ke smlouvě o výpůjčce věci (inventurní seznam) (viz příloha), který při zabydlení KP s klientem vyplní a podepíše. Tato smlouva se založí do složky klienta, ale je možné klientovi předat kopii pokud si to bude přát.
- Checklist k bytu - (viz příloha).

Možnosti úschovy pro klienty:

- **Úschova náhradních klíčů od bytu** – KP předá klientovi informaci, že je možné na základě žádosti o úschovu klíčů možnost uschování náhradních klíčů od bytu v případě, že hrozí, že by klient mohl ztratit originál klíčů od bytu.
- **Možnost úschovy finanční hotovosti** – KP předá informaci o možnosti

úschovy finanční hotovosti v případě, že se klient obává, že by mohlo dojít ke ztrátě, či odcizení jeho financí (př. pokud je v době spolupráce na ulici, nebo ve sdíleném bydlení s jinými lidmi, apod.)

Složka účastníka bude také obsahovat:

- Individuální plán
- Zápisy ze schůzek
- Mapovací dotazník
- Krizový plán
- Další dokumenty jsou volitelné - darovací smlouvy, lékařské dokumenty, atd. - vždy kopie, originál zůstává účastníkovi projektu!

6. PROCESNÍ ZAJIŠTĚNÍ PROJEKTU A TÝMU

Pracovníci projektu jsou klientům k dispozici v běžnou pracovní dobu, tedy pondělí - pátek v čase 8:00 - 17:00 hod. O víkendech, svátcích a mimo provozní dobu kanceláře je klientovi k dispozici krizová linka, jejíž chod zajišťuje Spirála. V jinou než uvedenou dobu jsou KP k dispozici pouze po předchozí dohodě a výjimečném případě.

Tým má zázemí v kanceláři, kde je k dispozici kancelář KP, kancelář MT, konzultovna, hygienické zázemí pro klienty i pro tým, sklad na věci a potraviny, v ideálním případě i funkční sprcha. Klient má možnost si v čekárně uvařit kávu, pokud je zásobena potravinová pomoc, tak i požádat o něco k jídlu.

Tým se schází min. 1x měsíčně na projektovou/provozní poradou, kterou vede koordinátor projektu. Dále je 1x měsíčně porada klientská vedená metodikem projektu. Dle potřeby se svolávají případové schůzky, kde se řeší jednotliví klienti nebo aktuálně řešené téma týkající se klientů. Kromě těchto oficiálních porad, ze kterých je pořizován zápis, probíhá každé pondělí a následně denně dle potřeby koordinace práce jednotlivých KP, to se děje ráno po zahájení pracovní doby a je vedeno metodikem.

Informace o průběhu projektu včetně plnění indikátorů se k vedení organizace dostávají skrze pravidelný report, je odeslán jednou za tři týdny. Report má strukturu určenou ředitelkou organizace. Informace v reportu obsažené se týkají aktuálního dění v projektu, personálních proměnách, spolupráce v síti včetně spolupráce s MPSV a Platformou pro soc. bydlení.

Projekt má povinnost dle pravidel OPZ předkládat 1x za půl roku Zprávu o realizaci a Žádost o platbu řídicímu orgánu na MPSV. Za to je zodpovědný koordinátor projektu ve spolupráci s finanční manažerkou projektu. Dle potřeby tato dvojice zpracovává i Žádosti o změnu projektu. ŽoZ musí být předem schválené vedením organizace.

6.1. Provoz kanceláře

Kancelář projektu Bydlím a žiji v Ústí nad Labem se nachází v centru města, na adrese: Masarykova 3093/22. Kancelář je bezbariérová a je dostupná z několika směrů. MHD je dostupná v blízkosti zastávky Hraničář.

V kanceláři se nachází zázemí pro klíčové pracovníky a MT tým projektu. K dispozici je zde konzultační místnost, kuchyňka a také menší skladové prostory. Konzultační místnost, kuchyňku včetně WC mohou klienti využívat v konzultačních hodinách, nebo v případě domluvených schůzek.

Konzultační hodiny klíčových pracovníků pro klienty bez objednáni:

- Úterý - Středa - Čtvrtek 9:00 - 11:00

Pouze pro objednané:

- Pondělí - Pátek dle domluvy

Pokladna

- Pondělí - Úterý 12:00 - 14:00

Pro zájemce mimo konzultační hodiny je na dveřích uveden kontakt na metodika pro práci s CS. Klienti mají k dispozici kontakt na svého KP, který je dostupný v pracovní době od 8:00 - 16:30 i mimo kancelář. Mimo pracovní dobu pracovníků projektu zajišťuje pohotovost v případě akutních případů nefinanční partner projektu Spirála, z.s., která provozuje krizovou linku, krizová lůžka a zaměřuje se na krizovou intervenci a domácí násilí. Klientům je předávána informace a tel. kontakt, který mohou využít v případě potřeby ve stanovené dny, ale i mimo ně.

6.2. Garanční fond

Garanční fond je pasivním finančním nástrojem podpory účastníků. Jedná se o finanční prostředky v nepřímých nákladech projektu.

Finanční prostředky GF jsou primárně určeny k:

- Zabydlení účastníků projektu,
- Prevenci ztráty bydlení účastníků projektu,
- Pokrytí škod a dluhů, způsobených účastníky projektu.

Finanční prostředky nezískává účastník projektu automaticky nárokově, jejich přidělení je vždy závislé na rozhodnutí MT (ve složení koordinátor, metodik pro práci s CS a finanční manažer). Metodik nazírá na sociální aspekt udržitelnosti klienta v bydlení. Finanční manažer bere v potaz platební schopnost účastníka, ale i aktuální zůstatek financí v GF.

Praktické využití:

- Dluhy, které vznikly účastníkovi před nastěhováním do bytu, a které brání v zabydlení v rámci projektu,
- Dluhy za služby (elektrina, plyn, voda, odpad atd.), které vznikly před nastěhováním do bytu a brání v kvalitním využívání bytu po zabydlení nebo brání nastěhování,
- Úhrada jistiny (kauce) na byt, který není pronajímán od společnosti CPI (ta garantuje pro projekt nastěhování bez kauce),
- Úhrada jistiny, kterou CPI po účastníku projektu bude požadovat po ukončení garance z projektu, pokud se účastníkovi nepodařilo našetřit potřebnou částku ve výši jednoho nájmu,
- Škody nebo nedoplatky na nájmu a službách, které pronajímateli vznikly, a které v rámci projektu dle memoranda o spolupráci s CPI i s dalšími majiteli bytu projekt garantuje.

Ve všech výše uvedených případech bude účastníkům projektu poskytnuta bezúročná půjčka, která by měla být účastníkem zaplacená nejpozději do konce projektu.

Ke každé smlouvě o finanční zápůjčce je přiložen splátkový kalendář, který je tvořen společně s KP daného účastníka projektu a zohledňuje klientovi možnosti splácet (délka a výše jednotlivých splátek).

Vznikne-li pronajímateli bytu nárok na garanční plnění, jsou mu škoda nebo nedoplatek na nájmu řádně uhrazeny dle smluvních podmínek.

Proces vyplacení finanční zápůjčky z garančního fondu

1. KP spolu s účastníkem projektu zváží před zabydlením možnost využít pronájmu v bytě od společnosti CPI nebo využije služeb SRZ projektu k hledání pronájmu od jiného majitele. Na základě tohoto rozhodnutí vyberou KP a účastník vhodný byt a zjistí náklady, které se zabydlením účastníka souvisí (kauce, nájemné, dluhy u dodavatelů služeb atp.). Účastník projektu by se měl na těchto výdajích co nejvíce podílet (má-li tu možnost).
2. Společně s účastníkem sepíše jeho KP návrh na poskytnutí půjčky z GF. Využije k tomu kalkulačku osobního rozpočtu, viz. výše, který zohledňuje současné i očekávané příjmy a výdaje účastníka projektu.
3. KP pošle MT vyplněný formulář a výši požadované půjčky pošle a vyčká na rozhodnutí MT.
4. MT společně rozhodne, pokud není možné v rámci MT rozhodnout nebo nepanuje shoda, zda půjčku poskytnout či nikoliv, má rozhodující hlas metodik pro práci s CS, který dostatečně zná životní příběhy a potřeby všech účastníků.
5. Metodik CS předá informaci o finálním rozhodnutí předá KP nejpozději do 3 pracovních dnů od rozhodnutí.
6. KP, ideálně za přítomnosti účastníka projektu, vyjedná s finančním manažerem proces čerpání financí i samotnou platbu. KP seznámí účastníka srozumitelným způsobem s obsahem smlouvy o půjčce, následně KP domluví termín podpisu smlouvy o výpůjčce. Smlouvu podepisuje za HF finanční manažer a účastník projektu, případně jeho opatrovník.
7. Teprve až po podepsání smlouvy účastníkem projektu, dojde k vyplacení půjčky.
8. Účastník projektu půjčku splácí finančnímu manažerovi dle domluveného splátkového kalendáře, a to vždy v konzultačních hodinách v kanceláři MT, není-li domluveno jiným způsobem.

Postup při nesplácení půjčky

Pokud se účastník projektu zpozdí se splácením půjčky dle domluveného splátkového kalendáře, je postup následující:

1. KP klienta zjistí důvody, které účastníka vedly ke zpoždění či vynechání splátky.

2. Pokud jsou důvody relevantní, domluví se účastník s finančním manažerem na dalším postupu např. splacení většího obnosu při další splátce, přehodnocení splátkového kalendáře apod.
3. V případě, že účastník projektu nezvládne půjčku splatit do konce projektu, nebo ukončí spolupráci ještě před splacením půjčky, KP je povinen komunikovat s účastníkem projektu tak, aby jej motivoval své závazky uhradit, tak jak je ve společnosti běžné. V rámci HF však nebudeme nesplacení půjčky vymáhat exekučně ani jiným zákonným způsobem. Tato půjčka bude označena jako nevratná a bude se o ní účtovat jako o neuhrazeném závazku. Bude zaúčtována jako náklad nepřímých nákladů projektu.

6.3. Týmové porady a supervize

Manažerské porady - koordinátor organizuje poradou v intervalu 1x za měsíc s délkou cca 2 hodiny, povinně se účastní MT. Pravidelná témata: personální témata, klientsko-metodická téma, rozpočet, aktuální úkoly, dlouhodobý výhled projektu. Z porady je tvořen zápis.

Klientské porady - metodik organizuje poradou v intervalu 1x za měsíc s délkou cca 2 hodiny, povinně se účastní celý tým KP a peer. Pravidelná témata: výběry a oslovení zájemců do projektu, přezarování klientů do neaktivních, proces zabydlování klientů, kauzistiky klientů, návrhy řešení udržení zabydlených klientů v bytě atp. Z porady je tvořen zápis, který je zaslán celému týmu MT a KP.

Projektové / provozní porady - koordinátor, příp. zástup z MT organizuje poradou v intervalu 1x za měsíc s délkou cca 1-2 hodiny, povinně se účastní MT a KP. Pravidelná témata: personalistika, informace související s fungováním projektu, vzdělávání pracovníků projektu, rozdělení úkolů jednotlivým pracovníkům. Z porady je tvořen zápis, který je zaslán celému týmu MT a KP.

Individuální případové porady - nepravidelné porady, které organizuje zástupce KP nebo MT podle vyvolané potřeby. Porada se svolává před zabydlením klienta k potvrzení si všech platných informací a příp. doladění rizik, také při vznikajícím dluhu klienta v domácnosti, při stížnostech sousedů, zhoršení zdravotního stavu klienta či jakákoliv netypická změna situace ohrožující setrvání klienta v domácnosti či projektu.

Supervize MT - koordinátor organizačně zajišťuje termín a prostor supervize. Supervizor je poptávaný pouze pro supervizi MT, tematicky řeší organizačně-procesní a týmová témata. Supervize se opakuje 1x za 5-6 týdnů. Podle potřeby 1-2x svolána supervize, která vyhodnocuje poptávku supervize a dopady. Ze supervize vzniká zápis, který podle přání MT a supervizora anonymizován a následně zaslán vedení organizace.

Supervize KP - koordinátor organizačně zajišťuje termín a prostor supervize. Supervizor je poptávaný pouze pro supervizi KP, tematicky řeší případová a týmová témata. Supervize

se opakuje cca 1x za 5-6 týdnů. Podle potřeby 1-2x svolána supervize, která vyhodnocuje poptávku supervize a dopady. Ze supervize vzniká zápis, který je podle přání KP anonymizován a následně zaslán MT.

Individuální supervize - všichni zaměstnanci mají možnost požádat o individuální supervizi svého týmového supervizora. Vždy musí schválit MT, příp. může supervizi nařídít svému zaměstnanci ve shodě s dalšími členy MT.

7. SPOLUPRACUJÍCÍ SUBJEKTY

Navázání klíčových spoluprací je součástí náplně metodika a vedoucího týmu přímé podpory. Mohou být zapojeni i další členové týmu. Spolupráce navazuje na individuální plánování, mapování potřeb a osobních cílů klientů.

7.1. Potravinová banka

Cílem spolupráce je poskytovat klientům projektu Housing First doplňkovou podporu v podobě potravinové pomoci, která přispívá ke stabilizaci jejich životní situace zejména v období finanční tísně či po přechodu do samostatného bydlení.

Organizace Dobro-volně, z. s., má dlouhodobě navázanou spolupráci s Potravinovou bankou v Ústeckém kraji, z. s. Potravinová banka **poskytuje klientům trvanlivé potraviny a potraviny určené k okamžité spotřebě**. Distribuce potravin probíhá v souladu s pravidly Potravinové banky a interními postupy organizace Dobro-volně, z. s.

Klíčový pracovník průběžně vyhodnocuje naplňování individuálního plánu klienta a aktuální potřebnost potravinové pomoci. Pomoc je poskytována pouze po dobu, kdy je skutečně nezbytná pro zajištění základních životních potřeb domácnosti.

S každým klientem, kterému je potravinová pomoc poskytována, **klíčový pracovník individuálně pracuje na posílení finanční gramotnosti, hospodaření s příjmy a rozvoji soběstačnosti**. Cílem je, aby klient v budoucnu dokázal zajistit své základní potřeby bez nutnosti využívat potravinovou pomoc.

Poskytování potravinové pomoci se řídí **interními pravidly organizace** Dobro-volně, z. s., která stanovují:

- podmínky pro poskytnutí pomoci,
- způsob vyhodnocování přínosu potravinové pomoci pro klienta.

7.2. Duševní zdraví

Cílem spolupráce je zajistit klientům projektu Housing First komplexní podporu v oblasti duševního zdraví, a to i prostřednictvím odborné služby neziskové organizace Fokus Labe, z.s. Tato spolupráce nám umožňuje včasnou identifikaci psychických obtíží, zajištění vhodné odborné péče a koordinaci podpory mezi pracovníky služeb.

Spolupráce je navazována na základě:

- potřeby konkrétního klienta identifikované klíčovým pracovníkem nebo vedoucí týmu přímé podpory HF,

Okomentoval(a): [2]: Adiktologické poradenství - upravit
Účastníci, kteří se potýkají se závislostním problémem mají možnost využít služby adiktoložky, která jednou týdně dochází přímo do kanceláře. Zde mají účastníci k dispozici konzultační místnost, která zajišťuje soukromí při konzultaci. KP účastníkům, kteří projeví zájem svůj problém řešit, nabízejí zprostředkování termínu konzultace. Také v případě, kdy KP vyhodnotí při spolupráci s účastníkem, že by pro ně bylo adiktologické poradenství vhodné, nabízí jim tuto možnost také. Využívání adiktologického poradenství je pro účastníky zcela dobrovolné.

Psychoterapeutické poradenství
doplnit text

- nabídka spolupráce ze strany organizace poskytující služby v oblasti duševního zdraví,
- nebo strategického rozhodnutí o rozvoji mezioborové spolupráce v rámci projektu Multidisciplinární přístup v podpoře lidí s duševním onemocněním v Ústeckém kraji.

Možnosti konkrétních forem spolupráce:

- vzájemné informování o klientech (se souhlasem klienta)¹⁴,
- možnost konzultací mezi pracovníky (case management),
- účast odborníků z oblasti duševního zdraví na týmových poradách,
- společné plánování podpory klienta,
- zprostředkování služeb (např. psycholog, psychiatr, krizová intervence).

Spolupráce probíhá podle aktuálních potřeb klientů. Tým Housing First udržuje s organizacemi pravidelný kontakt, a to formou:

- průběžných konzultací (telefonických či osobních),
- společných setkání k vyhodnocení podpory,
- účasti na poradách krajských koordinačních skupin a multidisciplinárních týmů.

Efektivita spolupráce je pravidelně vyhodnocována, zejména s ohledem na:

- přínos pro klienty (stabilita bydlení, zlepšení psychického stavu),
- kvalitu komunikace mezi organizacemi,
- potřebu úprav či rozšíření spolupráce.

7.3. Krizová pomoc

Organizace Dobro-volně, z. s., má navázanou spolupráci s organizací SPIRÁLA Ústecký kraj, z. s., která zajišťuje krizovou pomoc pro účastníky projektu Housing First.

Cílem spolupráce je zajistit klientům možnost okamžité podpory v situacích akutní psychické, sociální nebo jiné osobní krize, a to mimo pracovní dobu klíčových pracovníků, včetně víkendů a svátků.

Krizová linka SPIRÁLY Ústecký kraj, z. s., je dostupná 24 hodin denně. Účastníci projektu jsou o této možnosti informováni klíčovým pracovníkem, zejména při zabydlení a při nastavování krizového plánu.

V případě akutní potřeby mohou klienti linku kontaktovat kdykoliv, i mimo stanovené časy. Klíčoví pracovníci jsou následně o využití služby informováni, pokud to situace vyžaduje a klient s tím souhlasí.

¹⁴ Způsob sdílení informací je upraven v souladu s GDPR a vnitřními pravidly zapojených neziskových organizací.

Klíčový pracovník nebo psychoterapeut s klientem **průběžně pracuje na rozpoznávání varovných signálů a na posilování dovedností, které pomáhají krizovým situacím předcházet.** Při plánování podpory se klienti učí, jak a kdy využít krizovou linku, aby byla pomoc efektivní a odpovídala závažnosti situace.

Klienti jsou informováni, že krizová linka slouží výhradně pro řešení **akutních krizových situací** (např. ohrožení zdraví, psychický rozvrat, násilí, ztráta bydlení apod.) a **neměla by být využívána pro běžnou komunikaci nebo neakutní záležitosti.**

7.4. Dluhové a finanční poradenství

Účastníci, kteří potřebují nebo chtějí řešit své dluhy, mohou využít služeb spolupracujících organizací, které mají povinnou akreditaci podle zákona. Tyto organizace poskytují komplexní dluhové poradenství, včetně možností osobního bankrotu, a také finanční poradenství podle individuálních potřeb účastníků. Kontakty na tyto organizace jsou k dispozici samostatně. Účastníci byli rovněž informováni o možnosti zapojení do akcí např. Milostivé léto.

Kontakty:

Dluhová poradna Člověk v tísni, o.p.s.

Prokopa Diviše 1605/5
Ústí nad Labem 40001

Sociální agentura, o.p.s.

Varšavská 688/40
Ústí nad Labem 40003

Agentura Osmý den o.p.s.

Dvořákova 3134/2
Ústí nad Labem 40001

Spolek bydlení Sever, z.s.

Masarykova 1689/57
Ústí nad Labem 40001

INSTITUT AK, z. s.

Masarykova 633
Ústí nad Labem 40001

Romodrom o.p.s.

Mírové náměstí 3097/37
Ústí nad Labem 40001

7.5. Alternativní formy bydlení

Klíčoví pracovníci nejčastěji kontaktují pracovníky **azylových domů a ubytoven** v Ústí nad Labem a okolí, např. při mapování nových zájemců, při přerušení spolupráce ze strany klienta nebo při doporučení alternativních forem bydlení - tedy pokud se se zájemcem nezahájila spolupráce nebo při ukončení spolupráce s klienty.

Kontakty:

Azylový dům Samaritán v Ústí nad Labem

Azylový dům pro matky s dětmi Orlická Ústí nad Labem

SPIRÁLA, Ústecký kraj, z. s.

Spolek bydlení Sever, z.s.

8. PŘÍLOHY

8.1. Kompletní přehled zpracované dokumentace s klientem

8.1.1. Dokumentace ve složkách

- **Dohoda o spolupráci** - 2 kopie, jednu my a jednu účastník, nutné projít s účastníkem podrobně a doptávat se zda všemu rozumí. Pokud člověk špatně vidí lze vytisknout větší, nebo podtrhnout důležité pasáže, a to nechat účastníkovi. Nutné nechat podepsat všem dospělým v domácnosti, aby věděli všichni, jaká jsou pravidla. Po podpisu dohody nám plynou 3 měsíce na zabydlení.
- **Monitorovací list – Podepisují všechny osoby starší 18 let.** Tento dokument máme jen my, ale podepisuje se na začátku a na konci spolupráce. V odůvodněných případech lze nechat podepsat na začátku spolupráce oba podpisy (např. problematická spolupráce a setkávání s klientem, nebo riziko, že s klientem ztratíme kontakt), ale jinak by mělo být správně na začátku a na konci. V některých případech není nutné doložit podpis, např. úmrtí.
- **Dotazník z mapování** – máme jen my, v deskách bude kopie, lze zmínit i proč a jak se vyplňuje, viz mapování.
- **Evaluační dotazník** – vyplňujeme s klientem **21 dní, nebo nejpozději 7 dní před** nastěhováním – máme jen my, evaluační dotazníky se znovu vyplňuje s klientem po roce. Vše je v metodice o spolupráci na evaluaci od MPSV. Nutné si projít dotazník je velmi dlouhý a můžete si to připravit dopředu. (vyplňuje se znovu po roce spolupráce a po dvou letech bez ohledu na to, jestli klient i nadále spolupracuje). Manuál je součástí evaluačního dotazníku.
- **Nájemní smlouva** - je tam i část o sdílení informací – 1 má pronajímatel, jednu účastník, zkusíme zařídit, aby byly 3 výtisky, jinak budete mít založené kopie této smlouvy. U nájemních smluv se soukromými pronajímateli prochází tyto smlouvy kontrolou MT.
- **Memorandum (dohoda) o spolupráci se soukromými pronajímateli.** Tento dokument je součástí nájemní smlouvy a je vyjednané SRZ. Existují celkem 2 verze, viz. příloha.
- **Souhlas se sdílením**, pokud spolupracuje ještě někdo další - 3 kopie, účastník, my a ten další kdo spolupracuje. Prosim, pokud existuje riziko, že by spolupracující organizace neměla dostávat určité informace vydefinujte si na určené místo konkrétně o čem se budou sdílet informace. Např. placení nájemného, účast dětí ve škole atd.
- **Krizový plán** - Krizový plán je základním plánovacím dokumentem obsahujícím souhrn krizových opatření a postupů k řešení krizových situací především u klientů, kteří jsou již zabydlení v bytě. Krizový plán vypracovává KP společně s klientem, kde společně dohodnou jednotlivé kroky, které poté uvedou do krizového plánu.

Klient tak dává souhlas s tím, že v případě nutnosti bude postupováno dle krizového plánu.

- **Další potřebné**, co bude důležité zvážit např. úschovu kopii klíčů, lékařské zprávy, kopie RL. Pozor, pokud uchováváte originály, měl by k tomu být zásadní důvod, ideálně podpis úschovy.

8.1.2. On-line dokumentace

Tisk na konci spolupráce nebo kdo má zájem může průběžně tyto dokumenty tisknout do fyzické klientské dokumentace s ohledem na tiskárnu.

Je vhodné zde mít nahrané i kopie dokumentů, které máme fyzicky v deskách, aby byly vždy přístupné v případě potřeby

- **Individuální plán** – měsíc po začátku spolupráce musí být vytvořen, v odůvodněných případech déle po domluvě s vedoucím.
- **Měsíční report** - na konci každého měsíce dá pracovník na určené místo na google disku. Přidat odkaz
- **Průběžné hodnotící schůzky** – zapisujeme od začátku, kdy byl účastník vybrán bez ohledu na podpisy dalších smluv a IP. Rozdělujeme pomyslně na přímou (delší telefonáty, setkání s úč., jednání na úřadech) a nepřímou práci (příprava, konzultace s expertem, konzultace s vedoucím, cesta), **nutné zapsat datum a čas.**
- **Kalkulačka osobního/rodinného rozpočtu** – KP s každým klientem zmapuje a vyplní do dokumentu

V průběhu spolupráce a vytváření individuálního plánu klienta, bere KP ohled na vytvořený rozpočet, se kterým dále pracuje a na jehož základě plánuje další kroky (stabilizace finanční situace klienta, hledání vhodného bytu s ohledem na výši nájemného k jeho příjmům, apod.)

8.1.3. Stavebně-technický check-list bytu před nastěhováním klienta

Byt má funkční:

1. vstupní dveře
 - a. kontrola kliky, zámku a vložky zámku
 - b. kontrola pantů, zárubně a prahu
 - c. kontrola těsnosti
2. zvonek nebo interkom
 - a. kontrola ovládání
 - b. kontrola funkčnosti
 - c. instruktaž
3. poštovní schránku
 - a. kontrola zámku a dvířek
 - b. cedulka
4. sklep

- a. kontrola visacího zámku
- b. kontrola dveří a pantů
- c. místo na kočárky
- 5. vodoměr na studenou vodu
 - a. platná revize
 - b. neporušená plomba
 - c. kontrola napojení
 - d. kontrola kulového kohoutu pro hlavní uzávěr vody
- 6. vodoměr na teplou vodu
 - a. platná revize
 - b. neporušená plomba
 - c. kontrola napojení
- 7. elektroměr
 - a. platná revize
 - b. neporušená plomba
 - c. umístění měřiče
- 8. plynoměr
 - a. platná revize
 - b. neporušená plomba
 - c. umístění hlavního uzávěru plynu
- 9. vanu či sprchový kout
 - a. těsnost a funkčnost baterie
 - b. kontrola sprchové hlavice a hadice
 - c. kontrola odtoku a těsnosti sifonu
- 10. umyvadlo
 - a. těsnost a funkčnost baterie
 - b. kontrola odtoku a těsnosti sifonu
- 11. toaletu
 - a. kontrola mechanismus splachování
 - b. kontrola přívodu vody a kulového kohoutu
 - c. kontrola protékání vody
 - d. kontrola průtoku odpadu
- 12. kuchyňskou linku a dřez
 - a. kontrola funkčnosti dvířek a šuplíků
 - b. těsnost a funkčnost baterie
 - c. kontrola odtoku a těsnosti sifonu
- 13. plynový nebo elektrický sporák
 - a. kontrola ovládání a ochranné mřížky u plynového sporáku
 - b. kontrola plynových ploten a integrovaného zapalování
 - c. kontrola plynové trouby, roštů a termostatu regulace
 - d. kontrola přívodu plynu a spojky
 - e. kontrola ovládání a elektrických litinových ploten
 - f. kontrola elektrické trouby, roštů a regulace
 - g. kontrola přívodního kabelu
- 14. digestoř
 - a. kontrola ovládání a filtrů
 - b. kontrola odsávání a osvětlení
- 15. zásuvky a vypínače
 - a. kontrola krytu

- b. kontrola funkčnosti
- 16. pokojové dveře
 - a. kontrola kliky, zámku a vložky zámku
 - b. kontrola pantů, zárubně a prahu
 - c. kontrola těsnosti
- 17. okna
 - a. kontrola klíče a pantů
 - b. kontrola těsnosti
 - c. neporušenost výplně
- 18. podlahové krytiny nepoškozené. (lino, plovoucí podlaha, dlaždice)
 - a. pokud poškozené, pořídit fotodokumentaci
- 19. vymalované místnosti bez zjevné vlhkosti a plísní.
 - a. pokud poškozené, pořídit fotodokumentaci
- 20. topná tělesa jejich osazení funkčními regulátory a měřidly spotřeby tepla
- 21. stropy a zdi
 - a. bez fleků po plísní, vlhkosti

8.1.4. Pravidla čerpání potravinové pomoci

Na potravinovou pomoc nevzniká nárok bez splnění podmínek, které jsou předem domluvené s klíčovým pracovníkem. Pomoc je určena k tomu, aby Vám krátkodobě pomohla, pokud máte problémy s nedostatkem jídla, nebo jeho pořízením. Zároveň slouží k tomu, abychom Vás podpořili v udržení stabilního bydlení. Potravinová pomoc je rozdělena na:

- základní trvanlivé potraviny (například: rýže, těstoviny, mouka, cukr, olej,...)
- potraviny rychlé spotřeby (jogurty, maso, zelenina, ovoce, ...)

Dostupnost a skladové zásoby potravin závisí na zásobení Potravinovou bankou. Potraviny nám jsou dodávány v **rozdílném množství a druhu potravin**. Potravinová pomoc je poskytována na základě aktuální dostupnosti, a **není možné si vybírat konkrétní potraviny**, protože nejsme obchod. Potravinová pomoc je určena pouze pro Vaší osobní potřebu. Nesmíte potraviny prodávat, směňovat nebo zneužívat jiným způsobem. Pokud pracovník zjistí zneužití potravinové pomoci, můžete být z další pomoci dočasně nebo trvale vyloučeni. Čerpání potravinové pomoci je zaznamenáváno, a proto máme přehled o tom, kolik potravin a jak často jsou Vám vydávány.

Podmínky pro nárok na potravinovou pomoc:

Základní trvanlivé potraviny

- vydává se 1x za měsíc;
- kontaktujte svého klíčového pracovníka a řekněte mu, jaká je vaše aktuální situace. Klíčový pracovník posoudí vaši situaci a zjistí, zda potravinovou pomoc opravdu potřebujete;
- musíte mít zaplacený nájem;
- musíte být dobrým sousedem;

- musíte mít zaplacené splátky v projektu Housing First, nebo pokud máte dluh na nájmu, je potřeba to řešit;
- musíte být v pravidelném kontaktu se svým klíčovým pracovníkem a aktivně spolupracovat na zlepšení své situace;
- klient nečerpá potravinovou pomoc od jiné organizace;
- **pracovníci projektu mají právo rozhodnout**, že vám potravinová pomoc nebude poskytnuta. Pokud se tak stane, pracovník vám vysvětlí, proč.

Potraviny rychlé spotřeby

- vydává se průběžně v tyto dny: úterý - čtvrtek - pátek s ohledem na závoz od Potravinové banky;
- kontaktujte svého klíčového pracovníka a řekněte mu, jaká je vaše aktuální situace. Klíčový pracovník posoudí vaši situaci a zjistí, zda potravinovou pomoc opravdu potřebujete;
- musíte mít zaplacený nájem;
- musíte být dobrým sousedem;
- musíte mít zaplacené splátky v projektu Housing First, nebo pokud máte dluh na nájmu, je potřeba to řešit;
- musíte být v pravidelném kontaktu se svým klíčovým pracovníkem a aktivně spolupracovat na zlepšení své situace;
- klient nečerpá potravinovou pomoc od jiné organizace;
- **pracovníci projektu mají právo rozhodnout**, že vám potravinová pomoc nebude poskytnuta. Pokud se tak stane, pracovník vám vysvětlí, proč;
- **pokud některou z podmínek nesplňujete**, ale vaše situace je naléhavá a potřebujete okamžitou pomoc, můžete dostat potraviny na základě posouzení konkrétní situace.

Podmínky čerpání potravinové pomoci se mohou měnit dle rozhodnutí vedení organizace.