

Metodický list pro poskytovatele bytových opatření:

Co je asistence v bydlení a jak s ní spolupracovat?

Asistence v bydlení je forma sociální podpory poskytovaná lidem v bytové nouzi nebo lidem ohroženým ztrátou bydlení za účelem získání nebo udržení standardního bydlení. Jde o odbornou *sociální práci*, která se soustředí na doprovázení domácností v procesu zabydlování a dále při udržování bydlení. Nabízí osobám pomoc při hledání vhodného bytu, nastěhování, zabydlování, hospodaření domácnosti, plnění povinností nájemnictva či péči o byt a sousedské vztahy. Asistence v bydlení je také součástí širšího systému podpory zákona o podpoře bydlení.

Asistence v bydlení svým zaměřením na získání a udržení bydlení doplňuje sociální služby stanovené zákonem o sociálních službách, jako jsou například sociálně aktivizační či terénní programy. Asistent*ka se při práci s domácností soustředí především na zajištění podmínek pro řádné užívání bytu a plnění nájemní smlouvy. Pokud potřeby domácnosti přesahují rámec podpory v bydlení, asistent*ka doporučí spolupráci s dalšími specializovanými službami. Ačkoliv je časový rámec poskytování asistence jasně daný, rozsah a intenzitu podpory je možné operativně přizpůsobit aktuální situaci a potřebám domácnosti.

Kdo je zapojen

Strana	Co má za úkol	Čí hájí zájmy
Asistence v bydlení	Poskytuje odbornou sociální práci domácnostem, usiluje o udržení domácnosti v bytu, komunikuje s domácností a poskytovatelem bytového opatření	Hájí především zájmy klientů*ek/domácnosti
Poskytovatel bytového opatření (někdy také garance)	Ručí za nájemní smlouvu, zprostředkovává bydlení, vstupuje do prostoru mezi vlastníkem*icí bytu a domácností	Hájí především zájmy vlastníka*ice nemovitosti
Vlastník*ice bytu	Poskytuje svou nemovitost domácnosti, dostává nájemné, komunikuje s poskytovací organizací	Hájí své vlastní zájmy
Domácnost	Bydlí v bytě, platí nájem, komunikuje s asistencí i poskytovací organizací	Hájí své vlastní zájmy

Asistence spolupracuje primárně s domácností, také pro poskytovatele bytových opatření ale funguje jako klíčový bod komunikace a spolupráce. Ta je důležitá obzvlášť ve chvílích, kdy se u domácnosti objeví riziko ohrožení bydlení, které by mohlo vést ke ztrátě bytu a situaci je třeba stabilizovat. Poskytovatel bytového opatření i asistence v praxi působí jako partneři, kteří z různých rolí přispívají k tomu, aby nájemní vztah fungoval a domácnost si bydlení dokázala udržet.

Role poskytovatele*ky bytového opatření spočívá především ve zprostředkování bydlení a v péči o vztah s vlastníkem*icí bytu, vůči kterému nese zodpovědnost. Obecně se proto doporučuje role asistence a poskytovatele bytového opatření oddělovat. Předchází se tím možnému střetu zájmů a zajišťuje se tak větší komfort pro všechny zúčastněné strany – asistence se může plně soustředit na podporu klienta*ky a budovat s ním důvěru, zatímco pracovník*ice poskytovatele bytového opatření hájí zájmy vlastníka*ice.

Praxe se však v tomto ohledu liší a odvíjí se od specifických místních podmínek. Zajištění těchto služeb může fungovat ve třech základních modelech:

- **Zcela samostatné organizace:** Asistenci pro poskytovatele bytového opatření zajišťuje kompletně externí organizace.
- **Různé týmy v rámci organizace:** Služby poskytovatele bytového opatření i asistence zastřešuje stejná organizace, ale vykonávají je personálně oddělené týmy.
- **Propojené zajištění:** Oba procesy (garanci i asistenci) zajišťuje jeden tým bez přísného oddělení rolí.

Příklad z praxe

Organizace jako Romodrom často kombinují asistenci i garanci “pod jednou střechou”, ale udržují je jako dvě samostatné linie. Garanční složka řeší vše směrem k vlastníkovi*ici (smlouvy, prohlídky, vyúčtování, úhrady z garančního fondu), zatímco asistenční složka se zaměřuje na výkon sociální práce a příčiny, popř. řešení problémů domácnosti.

Spolupráce poskytovatele bytového opatření, asistence a domácnosti

Spolupráci poskytovatele bytového opatření, asistence a domácnosti si lze ilustrovat na několika klíčových momentech celého procesu zabydlování a následného bydlení domácnosti. Tyto momenty jsou víceméně neměnné ve všech případech a vycházejí hlavně z principů a metodik Housing First.

Nastavení spolupráce poskytovatelů*ek

Pokud poskytovatel bytového opatření zajišťuje asistenci pomocí externí organizace, musí se nejdříve zorientovat v nabídce lokálních služeb, prověřit jejich dostupnost a ujasnit si rozsah podpory, kterou jsou schopny domácnostem poskytnout

Na začátku spolupráce je třeba jasně vymežit, jakým způsobem bude spolupráce mezi poskytovatelem bytového opatření a asistencí probíhat, a to ještě před navázáním spolupráce s konkrétní domácností. Tato spolupráce bude spočívat především ve výměně informací a ve společném řešení případných nestandardních situací. Ty mohou mít například podobu výpadků příjmu domácnosti, zpoždění na nájmu, sousedských sporů nebo poškození bytů. Pro zachování důvěry mezi asistentem*kou a klientem*kou je klíčové sdílet s pracovníkem*icí poskytovatele bytového opatření pouze ty informace, které jsou nezbytně nutné k udržení bydlení. Typicky jde o finanční rovinu, plnění splátkových kalendářů nebo závažné sousedské spory.

Příklad z praxe

V praxi se osvědčuje mít jasně určenou osobu, která reprezentuje nájemní smlouvu a její limity. Zatímco asistent*ka je pro domácnost partnerem*kou v podpoře, pracovník*ice poskytovatele bytového opatření musí být schopen reagovat rychle a jasně pojmenovat, co se děje, pokud nejsou plněny povinnosti. Důležitá je rychlá reakce ideálně v řádu jednoho max. dvou dnů, aby se předešlo eskalaci problémů.

Při sdílení či vyžadování informací týkajících se domácnosti je vždy vhodné odpovědět si na otázku, proč o danou informaci stojím, k čemu ji využiji a zda na ni skutečně ke své práci potřebuji znát odpověď. Je i v zájmu poskytovatele bytových opatření udržovat s domácností transparentní komunikaci zachovávající soukromí a důvěru.

Poté následuje vymezení základních rámců spolupráce, zejména vyjasnění rolí jednotlivých aktérů*ek, určení kontaktních osob a obecné nastavení způsobů sdílení informací. Obě strany by měly vědět, v jakých případech je třeba informace sdílet a jak bude probíhat průběžná koordinace zabydlování a bydlení.

Checklist na konci 1. fáze

- ☐ Je jasné, kdo je kontaktní osobou za poskytovatele bytového opatření a kdo za asistenci?
 - ☐ Je zřejmé, kdo komunikuje s domácností, kdo s vlastníkem*icí bytu a kdo koordinuje společný postup?
 - ☐ Je vymezeno, jaké informace si budou obě strany předávat a v jakých situacích?
 - ☐ Je domluveno, jak mají jednotlivé strany reagovat při riziku ztráty bydlení?
-

Navázání spolupráce s domácností

Spolupráce začíná procesem propojení domácnosti s bytem a končí trojstrannou schůzkou pracovníka*ice poskytovatele bytového opatření, pracovníka*ice asistence a domácnosti nastupující do podnájmu. Domácnost by měla být v rámci ní srozuměna o svých právech i povinnostech a informována o všech důležitých kontaktech. Výstupem ze schůzky bude podepsaná nájemní smlouva.

Na první prohlídce a předání bytu jsou v ideálním případě přítomni všichni: poskytovatel bytového opatření, asistence i domácnost. Je to důležitý moment pro navázání vztahů a jasné vyjasnění pravidel „přímo na místě“

Checklist na konci 2. fáze

- ☐ Ví domácnost, kdo je její hlavní kontakt za asistenci a kdo za poskytovatele bytového opatření a v jakých situacích se má na koho obrátit?
 - ☐ Byla domácnost srozumitelně informována o svých právech a povinnostech?
 - ☐ Proběhla prohlídka bytu?
 - ☐ Byla podepsaná nájemní smlouva?
-

Stěhování a zabydlení

Jakmile jsou všechny formální náležitosti vyřízeny, může se domácnost nastěhovat. Proces stěhování a následného zabydlení může pro klienty*ky znamenat velký stres a je třeba se připravit na to, že v prvních týdnech bude domácnost pravděpodobně potřebovat intenzivnější podporu. Tu bude primárně zajišťovat asistence, je ale pravděpodobné, že bude při podpoře domácnosti potřebná i součinnost poskytovatele bytového opatření. Role poskytovatele bytového opatření v procesu zabydlování spočívá v tom, že domácnosti srozumitelným způsobem vysvětlí pravidla fungování v bytě i v domě. Je zásadní nepředpokládat, že klient*ka tyto pojmy zná z dřívějšíka. Pracovník*ice poskytovatele bytového opatření by měl*a jasným, jednoduchým jazykem vysvětlit zejména:

- SVJ (Společenství vlastníků a vlastnic jednotek): Tedy že dům má své „vedení“ složené ze sousedů, kteří se společně starají o chodby, střechu nebo výtah, a že je důležité s nimi udržovat dobré vztahy.
- Domovní řád: Pravidla pro všechny lidi v domě – například kdy je v noci klid, kam se vyhazují odpadky nebo jak se uklízí společná chodba.
- Bytový řád: Konkrétní pravidla pro to, jak se starat přímo o tento byt (např. jak větrat, aby nevznikala plíseň, nebo jak zacházet se spotřebiči).

Cílem je, aby informace nebyly jen předány na papíře, ale aby jim domácnost skutečně porozuměla. Doporučuje se používat krátké věty, názorné ukázky přímo v bytě a ideálně jednoduché obrázkové checklisty, které v bytě zůstanou jako pomůcka.

Checklist na konci 3. fáze

- ☐ Má domácnost zajištěné základní vybavení a ví, jak postupovat při stěhování?
 - ☐ Rozumí domácnost zásadám užívání bytu, domu a společných prostor (včetně užívání spotřebičů, likvidace odpadu, větrání či úklidu společných prostor)?
 - ☐ Ví domácnost, na koho se obrátit při technické závadě nebo nejasnostech?
 - ☐ Vyzná se domácnost v plánu podpory a rolích poskytovatelů bytových opatření a asistence?
 - ☐ Je domluvený termín trojstranné schůzky k reflexi zabydlení?
-

Podpora v průběhu bydlení

Společná reflexe by měla proběhnout po úvodní fázi zabydlování a adaptace na nové prostředí, jejíž délka se bude lišit v závislosti na kompetencích domácnosti. Vyhodnocuje se, zda jsou dobře nastaveny úhrady nájemného, jak domácnost zvládá udržovat chod bytu a zda se nevyskytují žádné další potíže například ve vztazích se sousedstvím či v technickém zázemí bytu. V delším časovém horizontu pak probíhají pravidelné schůzky, které slouží k posouzení, zda nastavená míra podpory a garancí stále odpovídá potřebám domácnosti a zda dochází k postupné stabilizaci v dané lokalitě.

Příklad z praxe

Organizace Romodrom má například poradnu každý týden, kdy se postupně proberou všechny domácnosti a týmy poskytovatele bytového opatření a asistence si sdělí, zda je z jejich strany vše v pořádku

V případě vzniku situací ohrožujících bydlení je nezbytná okamžitá komunikace mezi garancí a asistencí. Od pracovníka*ice poskytovatele bytového opatření je očekáváno, že bude informovat asistenci o:

- Prodlení platby nájmu nebo podnájmu a záloh na služby.
- Stížnosti na podporovanou osobu.
- Způsobu vyřízení stížnosti.
- Změně ve výši nájemného.
- Hrozbě ztráty vyhovujícího bydlení.

Ze strany asistence může poskytovatel bytového opatření očekávat sdílení jen těch informací, které jsou relevantní pro udržení bydlení, a které byly ujednány ve smlouvě o poskytování informací. Mezi ty lze například počítat:

- Výpadky dávek.
- Ztrátu zaměstnání.
- Další osobu v bytě.
- Technická závada v bytě či nehoda (např. vytopení sousedů*ek).

Čím se řídit při podpoře v průběhu bydlení

Obecné zásady prevence ztráty bydlení



VČASNOST

- Včasné zjištění problému
- Včasné řešení problémů
- Včasné informování
- Včasné nabídnutí podpory
- „early warning - quick response“



ČÍLENOST

- Individuální podpora podle potřeb a možností konkrétního nájemce, se zaměřením na jeho silné stránky



VYTRVALOST

- Asertivní nabídka podpory
- Vytrvalost ve snaze kontaktovat ohrožené nájemce
- Vytrvalost ve snaze udržet kontakt



NESTIGMATIZUJÍCÍ PROSTŘEDÍ

- Trauma zohledňující přístup
- Řešení nejen přímých, ale i nepřímých spouštěčů ztráty bydlení



TRANSPARENTNÍ PRAVIDLA A ROLE

- Oddělení podpory a kontroly - pozor na konflikt rolí
- Jasná pravidla související s ukončením spolupráce
- Pravidla s prostorem pro nápravu: nárazníkové období k doplacení dluhu, možnost prodloužení NS i s např. bagatelním dluhem, plněnou splátkovou dohodou apod.

Ukončování spolupráce

Ukončování spolupráce lze chápat jako transformaci či úplný zánik vztahů mezi garancí, asistencí a domácností. Ten lze očekávat v případě, že domácnost již nevyžaduje podporu v bydlení a je schopna se sama udržet ve vyhovujícím bydlení či v případě, že nejsou plněny nájemní podmínky v takové míře, že další spolupráce není možná.

Varovným signálem je souběh několika faktorů: stížnosti sousedství, neplacení nájmu a narušený vztah s asistencí. V takovou chvíli je prostor pro intervenci minimální a je nutné, aby poskytovatel bytového opatření i asistence jednali ve shodě o dalším postupu, aby nedošlo k nevratnému poškození vztahů s majitelem*kou bytu

Při standardním způsobu ukončení z důvodu stabilizace a osamostatnění domácnosti se postupně zmírňuje intenzita poskytovaných podpůrných opatření. Minimálně půl roku předem se domácnosti plánovaný postup oznámí a stále více úkonů se přenechává čistě v režii samotné domácnosti. Úkolem poskytovatele bytového opatření je zajistit, aby domácnost hladce přešla do standardního nájemního vztahu s majitelem*kou bytu, proto je nutné obě strany seznámit a připravované kroky s nimi konzultovat. Poskytovatelé se taktéž musí ujistit, že domácnost ví, na

koho se v případě potřeby obrátit i poté, co se oficiálně ukončí spolupráce s asistencí. Je běžné, že domácnost již nabyde plné samostatnosti v oblasti bydlení, ale bude stále potřebovat jiné formy podpory, na které by je měla odkázat asistence v bydlení. V metodikách Housing First se často uvádí i důležitost ukončovacího rituálu například ve formě společné návštěvy kavárny.

Příklad z praxe

Například u seniorů a senierek se často objeví potřeba prevence osamocení, které nejsou primárním cílem asistence v bydlení, jsou však neméně důležitou potřebou klientů*ek.

Druhým způsobem ukončení spolupráce je tzv. nestandardní cesta, kdy domácnost dlouhodobě porušuje nastavená pravidla či nezvládá naplňovat své závazky. Tyto situace často nastávají souběžně se sníženou ochotou spolupracovat s asistencí a je v těchto případech dobré jednat rychle, avšak s možností s domácností nadále spolupracovat, pokud by projevila ochotu a motivaci v bydlení setrvat.

V procesu nestandardního ukončení je třeba zajistit, aby se domácnost nedostala zpět do substandardního bydlení, a to i v případě, kdy se spolupráce ukončí z důvodu neplnění nájemních povinností. Jako i v ostatních bodech je klíčové vše komunikovat s dostatečným předstihem jak s domácností tak s asistencí. To umožní domácnosti naplánovat potřebné kroky pro případný přesun do jiných bytových prostor a zároveň nevznikne zbytečně velký dluh na nájemném, který pak může odrazovat další majitele*ky od zapojení do projektu.

Příklady z praxe

Některé organizace si zavádějí interní způsoby varování (na způsob žlutých karet ve fotbale), které vedou k ukončení spolupráce. Po obdržení určitého počtu varování je pak domácnosti navrženo ukončení spolupráce, které je transparentní pro všechny strany.

Pokud se bydlení nedaří udržet, je prioritou rychlost. Lidé z praxe zdůrazňují, že reakce na aktuální problém musí přijít „ještě ten den nebo následující“, nikoliv za týden či později. Pokud asistence vidí, že situace je v daném místě neřešitelná (např. hluboké konflikty se sousedy), je lepší vyjednat důstojný odchod do jiného typu bydlení dříve, než majitel*ka pocítí příliš negativních důsledků jednání domácnosti.

Checklist na konci 5. fáze

- ☐ Byla domácnost informována o důvodech ukončení a plánovaném postupu s dostatečným předstihem?
- ☐ Byla domácnost informována možnostech další podpory a byla propojena se službami, které odpovídají její aktuální situaci a jejím potřebám?
- ☐ Jsou o dalším postupu informováni všichni relevantní aktéři*rky (poskytovatel bytového opatření, asistence i vlastníci*ice a kontaktní místo pro bydlení)?