

## Kapitola 2: Co je to obecní integrováný systém



*Tato kapitola představuje inovativní model „Obecní integrováný systém řešení bytové nouze rodin a jednotlivců“ (OIS). Jde o systém vzájemné spolupráce a sdílení zdrojů mezi obecním úřadem, neziskovými organizacemi, státními úřady a soukromým sektorem ve městě či obci. Sjednocené postupy a koordinace zdrojů umožní realisticky plánovat a řídit řešení situace osob v bytové nouzi. Tato kapitola souhrnným způsobem představuje, jak má vypadat systém řešení bezdomovectví a jaké jsou jeho základní dimenze: zná míru bezdomovectví a cíleně směřuje k jeho ukončení; má jednotný vstup do systému a jednotnou navigaci lidí systémem; orientuje své složky na prevenci ztráty bydlení; má integrované kapacity podpory; má integrované kapacity bydlení. Ty odkazují ke konkrétním nástrojům a postupům, které jsou pak detailně rozvedeny v následující kapitole 4 „Nástroje řešení bytové nouze rodin a jednotlivců“.*

Řešení bytové nouze rodin a jednotlivců, zejména ve větších městech, není v silách pracovníků jednoho odboru obecního úřadu ani jednoho či dvou poskytovatelů sociálních služeb. Hlavní bariérou řešení tohoto problému je nízká míra vzájemné spolupráce a propojení zdrojů, které jsou k řešení bytové nouze potřeba.

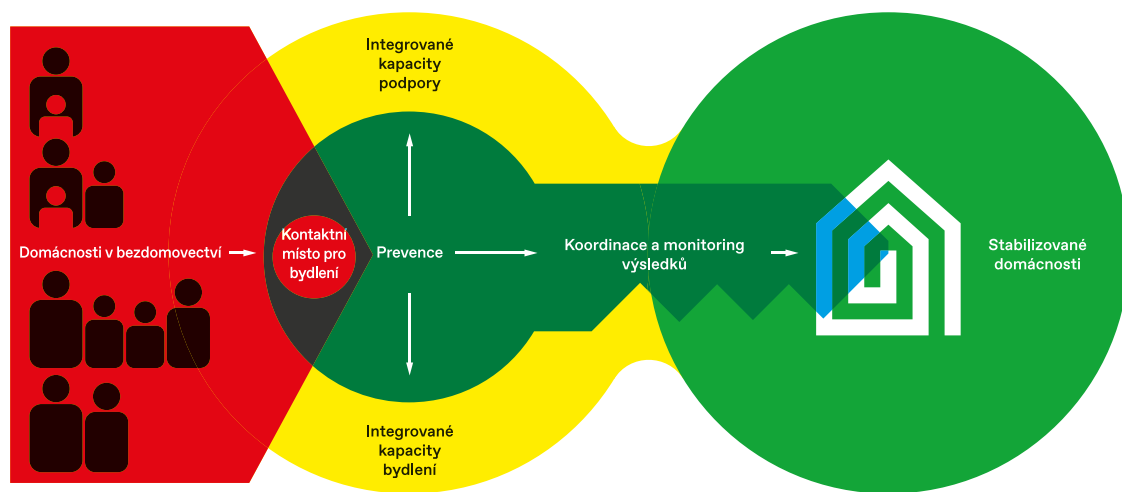
**Klíčovými zdroji pro řešení bytové nouze jsou zejména:**

- finančně dostupné, nesegregované **bydlení** - obecní i soukromé
- **podpora**, kterou lidé mohou potřebovat k tomu, aby si bydlení udrželi

Propojování prvků a nastavování systémové integrace sleduje **pět oblastí** a jejich fungování (viz Schéma 1). Město nebo obec, která může ukončit bezdomovectví, je taková, která:

- ❶ zná míru bezdomovectví a cíleně směřuje k jeho ukončení
- ❷ má jednotný vstup do systému a jednotnou navigaci lidí systémem
- ❸ orientuje své složky na prevenci ztráty bydlení
- ❹ má integrované kapacity podpory
- ❺ má integrované kapacity bydlení.

**Schéma 1:** Pět oblastí obecního integrovaného systému řešení bytové nouze



Další část této kapitoly se postupně zabývá jednotlivými dimenzemi představenými v grafice, vysvětluje je a představuje konkrétní nástroje a postupy, které se k této dimenzi vážou.

#### Znát míru bezdomovectví a cíleně směřovat k jeho řešení znamená, že město či obec:

- Mapuje celkovou **míru bytové nouze** (kap. 4.1).
- Má vyhotovený **akční plán** řešení bytové nouze rodin a jednotlivců, tedy promyšlený postup, jak pomocí přenastavení místní spolupráce po vzoru OIS v realistickém čase docílit tzv. funkční nuly<sup>4</sup> bytové nouze určité populace (kap. 4.2).
- Ve spolupráci s partnerskými organizacemi optimalizuje spolupráci a předávání informací.

4. Takzvaná funkční nula je stav, kdy roční přírůstek bytové nouze rodin a jednotlivců je vykompenzován rychlým zabydlením v řádu měsíců.

- Monitoruje a průběžně vyhodnocuje naplňování akčního plánu, resp. řešení bytové nouze rodin a jednotlivců a zlepšování procesů systému (viz Rámeček 1).

#### Rámeček 1: Doporučujeme vyhodnocovat

##### Procesy:

- sebehodnocení (viz Příloha 3)
- výška prahů při žádosti o bydlení - překážky v získání bydlení
- rychlost řešení bytové nouze (indikátor vhodný pro obce, které již pokročily v systémové změně)
- míra udržení si bydlení po roce od nastěhování

##### Výsledky:

- směřování, resp. dosažení „funkční nuly“, kdy je roční přírůstek bytové nouze rodin a jednotlivců vykompenzován rychlým zabydlením v řádu měsíců
- kvalita života v obci (např. stížnosti sousedů, migrace)
- individuální kvalita života (např. zdraví, návraty dětí z náhradní péče)
- hospodaření obce (např. celková výše dluhů, náklady)

#### Mít jednotný vstup a jednotnou navigaci znamená, že město nebo obec:

- Zřizuje **kontaktní místo pro bydlení** (kap. 4.3), které se nachází na obecním úřadě při odboru věnujícím se bydlení (nebo v organizaci zřízené městem), kam občané přicházejí řešit různé problémy s bydlením. Takové místo nabízí poradenství v oblasti bydlení včetně navigace v celém systému. Komplexnější případy s potřebami podpory předává koordinátorům péče (případovým manažerům) na sociálním odboru, případně doporučuje klienty do specializovaného poradenství (např. dluhová poradna, právní poradna). Pracovníci kontaktního místa využívají **katalog nástrojů** (kap. 4.3.1), od prevence ztráty bydlení přes možnosti náhradního řešení po nabídku nového bydlení. Při rozhodování jim pomáhá **algoritmus intervencí** (kap. 4.3.2), tedy nástroj určený primárně těm pracovníkům, kteří s potenciálními klienty přicházejí do styku jako první, vyhodnocují jejich situaci a v množině vhodných nástrojů řešení bytové nouze následně vybírají ty nevhodnější.

- Má vytvořený seznam zdrojů v obci, kam patří nejen služby podpory, ale také např. fond na kauce, pokud se nepodaří vyjednat spolupráci s ÚP na využití MOP, Garanční fond pro majitele, fond na překlenovací úvěry či nábytková banka.
- Využívá **jednotné posuzování bytové nouze** (kap. 4.4) jako součást žádosti o řešení bytové nouze. Využívají jej pracovníci obce i služeb v obci. To znamená, že všichni profesionálové jej umějí vyplnit podle stejné metodiky, nastavené obcí, resp. určenou pracovní skupinou. Zahrnuje hodnocení osobní situace a jednotnou metodiku prioritizace žádostí o bydlení na základě míry ohrožení.
- Nabízí přístup ke krizovému ubytování lidem, kteří v daný den nemají kam jít nebo nemají místo, jež jim poskytuje bezpečí – může jít o krizový byt nebo o dohodu s azylovým domem.

#### Realizovat politiku prevence ztráty bydlení znamená, že město či obec:

- Využívá **soubor činností a nástrojů řešení krize** (kap 4.6), které umožňují předejít ztrátě domova.
- Uvědomuje si, že předcházet ztrátě bydlení, kdykoli je to možné, je humánnější a především účinnější než ponechat rodiny a jednotlivce, aby se dostávali do bezdomovectví – a veřejná správa a veřejné finance řešily až mnohočetné a velmi nákladné dopady.
- Systematicky realizuje prevenci jako jeden z hlavních pilířů řešení bytové nouze rodin a jednotlivců.

Prevence ztráty bydlení představuje systém praxí a řešení krizí, jež využívají nástroje, jak předejít ztrátě domova těm domácnostem, které se doposud nacházejí ve standardním bydlení. Jedná se o jeden z hlavních pilířů řešení bezdomovectví. I když zkušenosti z praxe ukazují, že je možné ztrátu bydlení ve velké části případů odvrátit, byl význam prevence doposud podceňován jak na lokální, tak i na národní úrovni. Pokud se už veřejná správa a neziskový sektor tématem bezdomovectví vůbec zabývaly, zaměřovaly často svoji pozornost trochu jednostranně na řešení krizových situací, ačkoli předcházení krizi je (stejně jako v jiných oblastech) snadnější a levnější než její následné řešení. A pokud už se někde stala prevence ztráty bydlení součástí sociální bytové politiky města, je často zúžena na předcházení

výpovědi z důvodu vzniku dluhu na nájemném (často navíc jen v městských bytech). Dluhy na nájemném jsou sice nejčastější příčinou, nejsou však ani zdaleka jedinou. Pro účinnou prevenci jsou potřebné zejména dvě věci: včasné rozpoznání signálů (indikátorů) rizika ztráty bydlení a bezprostřední intervence ze strany relevantních aktérů. Předpokladem obojího je systémové nastavení sdílení informací mezi dotčenými aktéry (viz Rámeček 2).

#### Rámeček 2: Prevence ztráty bydlení – shrnutí

Prevence ztráty bydlení je soubor nástrojů (viz kap 4.6), jejichž využití umožňuje předejít ztrátě domova těm domácnostem, které se doposud nacházejí ve standardním bydlení, nebo těm domácnostem, jež jsou ohroženy ztrátou bydlení kvůli rozpadu rodinných vztahů apod.

Mezi nástroje patří zejména:

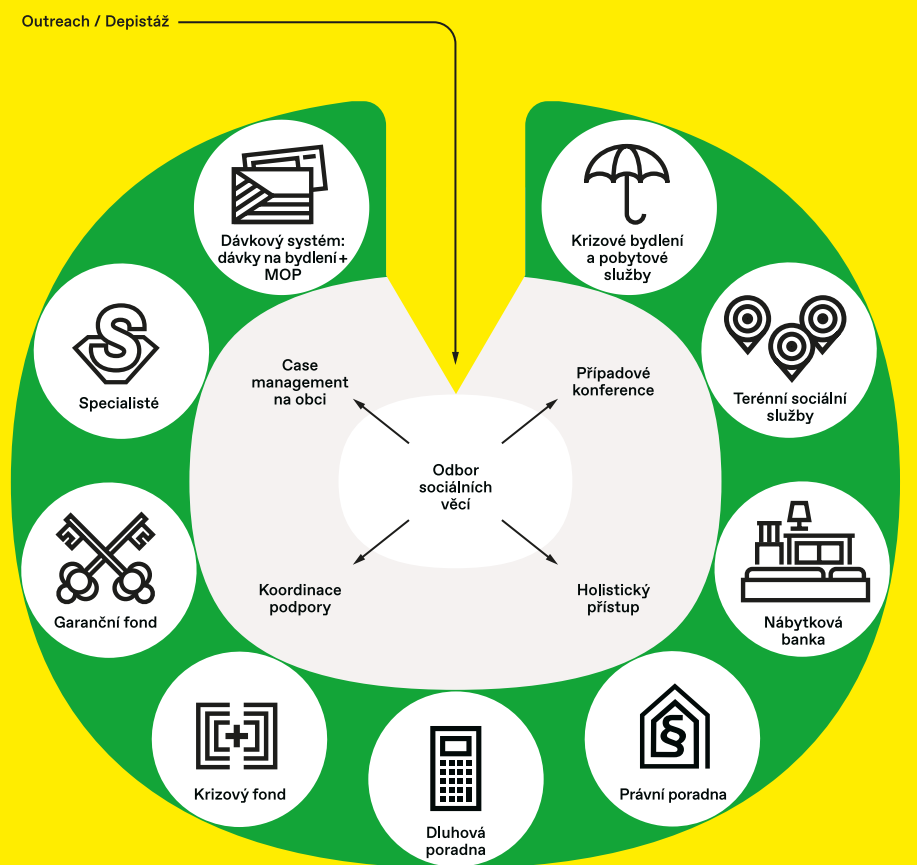
- kapacita profesionálních sociálních pracovníků (obec, poskytovatel relevantních sociálních služeb);
- kontaktní místo pro bydlení;
- zřízení pozice dluhového referenta na majetkovém odboru;
- monitoring dluhů a stížností a systém včasné reakce spojený s nabídkou podpory sociálního pracovníka;
- využití přímé platby dávek na bydlení na účet pronajímatele;
- zřízení krizového fondu;
- systém včasných reakcí a mediací stížností od sousedů apod.

#### Integrovat kapacity sociální práce a sociálních služeb znamená, že město nebo obec:

- Koordinuje nad rámec běžného komunitního plánování spolupráci specializovaných služeb podpory v obci, které motivuje k těsnějšímu propojení, např. pomocí tvorby společných procesů
- Pro ty, kdo potřebují komplexní a dlouhodobou podporu, zajišťuje efektivní **případovou koordinaci (case management)** (kap 4.5), kterou vykonávají obecní sociální pracovníci.

- Pokud obec nemá dostatečné kapacity, může jí částečně zastoupit i poskytovatel služeb dle preferencí klienta, ovšem s těmi limity, které jsou popsány v Tabulce 1: Rozdíl mezi pojetím case managementu v současném fragmentovaném systému ČR a v systému integrovaném.
- Nastaví těsnou spolupráci s pobočkou Úřadu práce na efektivním řešení situace obyvatel (Rámeček 3).
- Poskytuje podporu řídicímu týmu systému (viz Schéma 2) při mapování potřeb podpory v obci.
- Spolupracuje s koordinátorem komunitního plánování na rozvoji kapacit služeb podpory.

**Schéma 2: Integrace podpory a centrální role obecní sociální práce**



### Integrovat kapacity bydlení znamená, že město nebo obec:

- Nastavuje a monitoruje co nejefektivnější **správu bytového fondu**, včetně evidence bydlení, sjednocených standardů bydlení, a další (kap 4.7).
- Nastavuje spolupráci mezi složkami bydlení, investic, majetku a sociálním odborem.
- Usiluje o zajištění co nejefektivnější **správy nájemních vztahů** (kap 4.8), včetně toho, že má nastavená **pravidla přidělování bytů**, která prioritizují žadatele podle potřebnosti a zranitelnosti.
- Rekonstruuje, nakupuje a zajišťuje výstavbu bytů; využívá k tomu různé zdroje včetně evropských a národních dotací na nákup, rekonstrukci či stavbu sociálních bytů.
- Má nastavenou dostatečně robustní politiku nejen sociálního, ale širěji dostupného nájemního bydlení - podle potřeb obyvatel v obci.
- Spolupracuje se soukromým sektorem, zejména pokud nevládní obecní bytový fond. V tomto ohledu může i podporovat poskytovatele sociálních služeb, kteří vyjednávají se soukromými majiteli (možnost využít garanční fond, doprava při stěhování, příspěvek na zaplacení realitních webů/databází, dotace na mzdu realitních specialistů apod.).

### Rámeček 3: Předávání a sdílení informací a souhlas klienta podle Ministerstva práce a sociálních věcí

Souhlas klienta k získávání, shromažďování a předávání informací není třeba, pokud se jedná o údaje nezbytné pro úkony definované zákonnými předpisy, do čehož spadá i výkon sociální práce sociálních pracovníků obcí v přenesené působnosti, krajských úřadů a Úřadů práce ČR a sociálních pracovníků dalších institucí, jako jsou sociální služby, nemocnice nebo Vězeňská služba ČR, pokud se tak děje za účelem řešení nepříznivé sociální situace klienta. Obecně platí, že informační povinnost nevzniká v rozsahu, v jakém subjekt údajů informacemi disponuje, v případě zákonné povinnosti má přednost tento titul a získání souhlasu subjektu údajů je nadbytečné.

V případech, kdy se jedná o řešení nepříznivé sociální situace klienta sociálním pracovníkem obecního úřadu obce s rozšířenou působností a krajského úřadu v rámci činností sociální práce, není písemný souhlas se zpracováním osobních údajů potřeba, neboť se jedná o činnosti uvedené v § 92 a § 93 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.<sup>5</sup> Osobní údaje bez souhlasu lze v rámci činností sociální práce poskytnout také poskytovatelům sociálních služeb, např. v rámci případové konference, která se komplexně zaměřuje na řešení nepříznivé sociální situace a na klientův prospěch. V případě předávání informací mezi sociálními pracovníky v sociálních službách se můžeme odkázat na Etický kodex sociálního pracovníka ČR.<sup>6</sup>

- Sociální pracovníci v sociálních službách (a jiných institucí kromě obecních úřadů) si mezi sebou (ostatním SP jiných služeb a orgánů) mohou předávat informace bez souhlasu klienta pouze při řešení jeho nepříznivé sociální situace v rámci sociálních prací v případě jednání ve prospěch klienta.<sup>7</sup>
- Sociální pracovníci Úřadů práce ČR si předávají informace bez souhlasu klienta a jsou povinni postupovat podle §64 odst. 2 písm. f zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi: *V případech, kdy se jedná o řešení situace hmotné nouze klienta hmotné nouze a společně posuzovaných osob, jsou sociální pracovníci útvaru hmotné nouze povinni po uplynutí 3 měsíců stavu hmotné nouze spolupracovat se sociálními pracovníky obce a poskytovatelé sociálních služeb při řešení jeho situace.*

Pro předávání informací napříč odbory obecního úřadu (např. sociální odbor s bytovým odborem, odborem životního prostředí) je souhlas klienta nezbytný (viz Vzorový příklad 3).

- V souhlasu s předáváním informací musí být jasně uveden účel (resp. souhlas je udělen ke konkrétnímu kroku), který lze ale napsat dostatečně široce (dá se rozfázovat).

5. Dle zákona o sociálních službách, §92: Obecní úřad obce s rozšířenou působností  
 a) zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby, b) koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediální službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky, c) na základě oznámení poskytovatele zdravotních služeb zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovává možnost jejich poskytnutí; v případě, že nelze služby sociální péče osobě poskytnout, sděluje neprodleně tuto skutečnost poskytovateli zdravotních služeb, v jehož zdravotnickém zařízení je osoba umístěna, d) na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem.

6. [http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex\\_Profesn%C3%AD%20svaz\\_ver11.pdf](http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_ver11.pdf)

7. Etický kodex sociálního pracovníka České republiky mj. uvádí: „Profesi sociální práce vykonává multidisciplinárně ve spolupráci s jinými odborníky a organizacemi, které mohou napomoci sociálnímu začleňování klienta.“ „Je nejen posláním, ale i povinností sociálního pracovníka vykonávat sociální práci svědomitě, zodpovědně, iniciovat spolupráci multidisciplinárních týmů a dodržovat při výkonu této profese nejvyšší možné standardy profesionality v souladu s právními předpisy a dostupnými vědeckými poznatky.“ „Přispívá k začleňování klienta do sociální sítě a napomáhá při řešení problémů v dalších aspektech jeho života. Respektuje znalosti a zkušenosti kolegů a spolupracuje s nimi.“

- V souhlasu s předáváním osobních údajů musí být také přesně specifikovány subjekty, jimž budou za konkrétním účelem informace předávány. Pro jeden konkrétní účel je možné udělit souhlas s předáváním informací více subjektům.
- V rámci spolupráce mezi bytovým a sociálním odborem (např. při prevenci ztráty bydlení nájemců/klientů) může být tento souhlas uveden již v příloze nájemní smlouvy - nesmí být ale ukotven přímo ve smlouvě.
- Písemný souhlas může klient kdykoli odvolat a o tomto by měl být vždy informován.
- Majitel bytu může jednat v zájmu nájemníka také na základě plné moci.

Další subjekty, které mohou identifikovat prvotní problém (obvodní lékař, domovník, hospodský apod.), mohou předávat informace a letáky přímo osobám ohroženým ztrátou bydlení, tj. nesdílet informace o klientech, pokud nespádají do výše uvedených kategorií, ale poradit jim, na koho se oni sami mohou obracet, a předat jim telefonní čísla a kontakty na sociální pracovníky sociálních odborů apod.