



Housing First Slezská diakonie

Registrační číslo: CZ.03.02.01/00/22_007/0000106

METODIKA VYUŽITÍ „PŘÍKLADŮ DOBRÝCH PRAXÍ“

V oblasti podpory klientů založených na principech Housing First Slezská diakonie

Úvodem...

Metodika využití „Příkladů dobré praxe“ v oblasti podpory klientů založených na principech Housing First Slezská diakonie slouží jako návod pro sociální pracovníky, peer pracovníky a manažery projektu Housing First. Účelem je efektivní využití, sdílení a implementace ověřených přístupů a řešení (příkladů dobré praxe) při práci s klienty v sociálním bydlení.

Hlavní cíle této metodiky je standardizovat a zkvalitnit poskytovanou podporu v souladu s principy Housing First. Poskytnout inspiraci a praktická řešení pro složité a opakující se klientské situace. Demonstrovat úspěchy a výzvy projektu v praxi. Podpořit profesionalitu, kreativitu a flexibilitu sociální práce.

Sborník příkladů dobré praxe (Část II) je uspořádán tématicky podle hlavních principů přístupu Housing First, které Slezská diakonie v projektu uplatňuje. Každý příklad odráží konkrétní podporu, která vedla ke stabilizaci bydlení nebo ke zlepšení celkové životní situace klienta. Při studiu se klade důraz na zaměření na proces (klientům jsou přidělena fiktivní označení pro zachování anonymity), konkrétní intervenci pracovníka Housing First a její výsledek, a na hledání souvislostí mezi principem Housing First a popsanou intervencí. Přístup vyžaduje flexibilní a tvůrčí podporu, zahrnující jak rutinní úkony, tak kreativní řešení.



Část I: Metodika a účel sborníku

1. Účel a cíl metodiky

Tato metodika slouží jako návod pro sociální pracovníky, peer pracovníky a manažery projektu Housing First k efektivnímu využívání, sdílení a implementaci ověřených přístupů a řešení (příkladů dobré praxe) v práci s klienty v sociálním bydlení.

Cílem je:

- Standardizovat a zkvalitnit poskytovanou podporu v souladu s principy Housing First.
- Poskytnout inspiraci a praktická řešení pro složité a opakující se klientské situace.
- Demonstrovat úspěchy a výzvy projektu v praxi.
- Podpořit profesionalitu, kreativitu a flexibilitu sociální práce.

2. Struktura Sborníku „Příklady dobré praxe“ (Část II)

Příklady dobré praxe jsou uspořádány tématicky podle hlavních principů přístupu Housing First, které Slezská diakonie v projektu uplatňuje. Tato struktura umožňuje rychlou orientaci a nalezení konkrétního postupu k řešení specifického problému klienta. Každý příklad reflektuje konkrétní podporu, která vedla ke stabilizaci bydlení nebo ke zlepšení celkové životní situace klienta.

3. Jak číst a využívat příklady dobré praxe

- Zaměření na proces, nikoli osobu: Klientům byla přidělena fiktivní označení, aby byla zachována anonymita. Při studiu se zaměřte na konkrétní intervenci pracovníka HF a výsledek této intervence.
- Aplikace principů: Vždy hledejte souvislost mezi principem HF (např. *Možnost volby klienta*) a popsanou intervencí (např. *Podpora při vymalování bytu na přání klientky*).
- Inspirace k flexibilitě: Přístup HF vyžaduje flexibilní a tvůrčí podporu. Příklady zahrnují jak rutinní úkony (dávky, úřady), tak kreativní řešení (návlek cesty k lékaři, podpora při stěhování darů).



Část II: Sborník Příkladů Dobré Praxe

Tématicky uspořádané kazuistiky z praxe Housing First Slezská diakonie

Téma 1: Udržení bydlení, stabilizace a dluhové poradenství

Princip HF: Bydlení je lidské právo. Klienti mají dodržovat podmínky nájmu, přičemž se jim dostává podpory, která to umožňuje.

Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
Klient A	Nedoplatek za služby a dluh.	Klientka byla podpořena při podání dávek MOP a sama si domluvila splátkový kalendář na nedoplatek.	Posílení samostatnosti, aktivní řešení dluhu, prevence ztráty bydlení.
Klient B	Finanční nestabilita, obtížné hospodaření.	Podán podnět na zvláštního příjemce , který byl schválen.	Klientka získala stabilní správu financí, prevence vzniku nových dluhů.
Klient C	Narůstající dluh na nájmu a energiích, riziko ztráty bydlení.	Intenzivní práce s riziky, podpora při hledání nového bydlení a následná pomoc při přestěhování .	Přechod do nového, udržitelného bydlení a zachování principu bydlení jako prvního.
Klient D	Dluhová zátěž.	Klientka byla podpořena v oblasti dluhového poradenství, vstoupila do	Ekonomická stabilizace, možnost restartu.



Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
		insolvence a splácí své závazky.	
Klient E	Neoprávněné stížnosti sousedů.	Klientka byla podpořena při sepisování odvolání proti stížnosti, která byla vyhodnocena jako neoprávněná.	Ochrana nájemního vztahu, posílení postavení klienta ve vztahu k pronajímateli/sousedům.

Téma 2: Flexibilní podpora a Možnost volby klienta

Princip HF: Podpora musí být flexibilní, tvůrčí a přizpůsobivá s ohledem na specifické požadavky klienta. Důraz na možnost volby a kontroly klienta.

Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
Klient F	Zvelebování bytu.	Za podpory sociálního pracovníka společně vymalovali a zvelebili bydlení klientky dle jejího přání.	Zvýšení pocitu domova, spokojenost, posílení vztahu s pracovníkem.
Klient G	Nevýhodné smlouvy, finance.	Podpora při zrušení nevýhodné smlouvy u mobilního operátora a řešení připojení k TV přes jiného poskytovatele.	Snížení finančních nákladů, efektivní hospodaření.



Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
Klient H	Potřeba vybavení.	Zprostředkování a přestěhování nábytku z nábytkové banky a zprovoznění pračky.	Zlepšení kvality bydlení a vybavení domácnosti.
Klient I	Udržování domácnosti.	Prováděny nácviky k udržování pořádku v bytě, podpora při koupi nové pračky.	Zvýšení kompetencí v péči o domácnost, prevence problémů s pronajímatelem.

Téma 3: Zaměření na zotavení (Wellbeing) a duševní/fyzické zdraví

Princip HF: Orientace na zotavení, zaměřená na celkovou životní spokojenost (fyzické i duševní zdraví, sociální podpora).

Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
Klient J	Zdravotní péče, neznámé prostředí.	Klient byl podpořen při získání obvodního lékaře v jiném městě a opakovaně doprovázen v rámci nácviku cesty.	Zajištění základní zdravotní péče, posílení sebedůvěry a orientace.
Klient K	Pocit samoty, duševní zdraví.	S klientkou spolupracovala peer pracovnice , která jí pomáhala v pocitech samoty. Klientka má pravidelné hovory o psychické pohodě.	Zlepšení duševního zdraví a psychosociální pohody, využití podpory na základě zkušenosti.



Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
Klient L	Duševní zdraví, hospitalizace.	Klientka na vlastní žádost po vlastním zhodnocení situace nastoupila na hospitalizaci do PN Opava.	Proaktivní krok k zotavení, plné respektování vůle klienta.
Klient M	Zubař, preventivní prohlídky.	Podařilo se zajistit zubaře , kam klientka nyní pravidelně dochází.	Komplexní řešení zdravotního stavu a prevence.
Klient N	Vyřízení invalidního důchodu.	Podpora při řešení zdravotního stavu a odvolání vůči rozhodnutí o stupni ID , následně přiznán III. stupeň ID.	Zajištění stabilního příjmu a sociálního postavení.

Téma 4: Harm Reduction a řešení závislostí

Princip HF: Cílem není nutně eliminovat veškerou konzumaci, ale zredukovat újmu a pomoci udržet konzumaci pod kontrolou.

Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
Klient O	Obavy ze závislosti na alkoholu.	Klient zvažoval možnost léčení .	Vytvoření prostoru pro sebereflexi a vlastní rozhodnutí klienta o léčbě, bez nátlaku.



Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
Klient P	Závislost, duševní zdraví.	Klient začal velmi úzce spolupracovat s peer konzultantkou.	Navázání na podpůrnou službu s vysokou mírou empatie a sdílené zkušenosti.
Klient Q	Drogová závislost syna.	Celé rodině byla zprostředkována podpora v řešení rekreačního užívání lehkých drog syna.	Komplexní rodinná podpora namísto izolovaného řešení problému jednotlivce.
Klient R	Závislost na alkoholu v minulosti.	Klientka je nyní zcela bez alkoholu a všechny oblasti svého života směřuje k návratu dětí a celkové stabilizaci.	Úspěšná práce se závislostí, podpora zotavení a motivace návratem dětí.



Téma 5: Pracovní a sociální integrace

Princip HF: Snižování sociálního vyloučení a zlepšení kvality života, podpora v zapojení do komunity.

Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
Klient S	Nezaměstnanost, chybějící pracovní návyky.	Podpora při získání veřejné služby (VPP) , kde jsou s klientem spokojeni a zvažují možnost pokračovat na pracovní poměr .	Získání pracovních návyků, reference, reálná cesta k zaměstnání.
Klient T	Ztráta zaměstnání, hledání nové práce.	Vytvořen aktuální životopis a aktivní společné hledání vhodného zaměstnání . Klient aktivně dochází na pohovory.	Zvýšení šance na získání zaměstnání, motivace k aktivnímu přístupu.
Klient U	Obavy z jednání s úřady, nezaměstnanost.	Společné návštěvy Úřadu práce za doprovodu pracovníka, které vedly ke snížení obav, posílení sebedůvěry a klient již nyní zvládá některé úřední záležitosti samostatně.	Postupné osamostatňování, posílení dovedností.
Klient V	Nízká míra samostatnosti, byrokracie.	Klientka je nyní samostatná, disponuje s datovou schránkou , nepotřebuje již podporu sociálního pracovníka.	Úplná soběstačnost a úspěšné ukončení intenzivní podpory.



Téma 6: Řešení složitých rodinných a sousedských vztahů

Princip HF: Intenzivní a flexibilní podpora, zaměřený na integraci do komunity a sociální podporu.

Případ (ID)	Oblast/Situace	Intervence – Příklad dobré praxe	Výsledek/Přínos pro klienta
Klient W	Komplikované sousedské vztahy.	Intenzivní podpora v oblasti door managementu a prevence problémových vztahů se sousedy.	Stabilizace nájemního vztahu, snížení rizika konfliktu a ztráty bydlení.
Klient X	Vztahové problémy, přítel.	Podpora při udržení přirozených zdravých hranic ve vztahu s přítelem, který u ní bydlí.	Zlepšení kvality života v bytě, posílení osobních hranic a sebevědomí.
Klient Y	Ohrožení dětí odebráním.	Intenzivní podpora rodiny v oblasti vzdělávání dětí (škola, PPP, kroužky) a adaptace v novém prostředí .	Zajištění smysluplné náplně volného času a podpora rodinných kompetencí.
Klient Z	Návrat dětí z pěstounské péče.	Aktivní podpora ve tvorbě návrhu na zrušení pěstounské péče .	Konkrétní kroky směřující k návratu dětí zpět do rodiny a celkové stabilizaci.
Klient ZZ	Rodinné vztahy po soudu.	Podpora při nastavení zdravých hranic, ujasnění a vymezení rodičovských kompetencí a možností po soudním rozhodnutí o péči o syny.	Orientace v nové situaci, prevence dalšího zhoršení rodinných vztahů.



Závěrem...

Housing First – Cesta k udržitelnému domovu

Projekt Housing First Slezská diakonie, založený na principu bydlení jako lidského práva a s ním spojené intenzivní, flexibilní podpory, se v praxi ukazuje jako klíčový nástroj pro stabilizaci životů osob a rodin ohrožených bytovou nouzí. Předložený sborník „Příklady dobré praxe“ není jen souhrnem úspěšných kazuistik; je to především demonstrace efektivity a humánního přístupu metody Housing First, která klade důraz na volbu, zotavení a snižování újmy.

Z příkladů nashromážděných z regionů Frýdek-Místek, Karviná a Třinec je zřejmé, že klíčem k úspěchu není splnění předběžných podmínek, ale individuální a komplexní podpora zaměřená na celé spektrum klientských potřeb – od stabilizace nájemního vztahu a řešení dluhů, přes zajištění zdravotní péče (včetně duševního zdraví) a integraci do komunity, až po podporu v rodičovských kompetencích a návratu dětí do péče.

Metodika, jejíž je tento sborník součástí, by měla sloužit jako živý, inspirativní a didaktický materiál pro celý tým Slezské diakonie. Záměrem je, aby sociální pracovníci a peer pracovníci nacházeli v jednotlivých tématech (Dluhová stabilizace, Flexibilní podpora, Zotavení, Harm Reduction) konkrétní návody a potvrzení toho, že i zdánlivě neřešitelné situace mají cesty ven.

Využíváním a dalším rozšiřováním tohoto sborníku si projekt Housing First Slezská diakonie zajišťuje nejen vysokou kvalitu poskytovaných služeb, ale také aktivně přispívá k rozvoji celorepublikové praxe v sociálním bydlení. Příběhy o znovunalezeném domově a samostatnosti klientů jsou důkazem, že přístup Housing First je udržitelnou a etickou odpovědí na bytovou nouzi. Je to cesta, která mění nejen životy jednotlivců, ale i podobu sociální práce v České republice.

Bc. Dita Kendziorová,
Vedoucí projektu/Vedoucí střediska
projekt Housing First Slezská diakonie